



Implementarea unui sistem de evaluare de către cetățeni a serviciilor publice oferite de Unitatea Administrativ Teritorială Zalău

Cuprins

1. Introducere
2. Prezentarea sistemului de indicatori de evaluare și a instrumentului de colectare a datelor
3. Interpretarea datelor generate

1. Introducere

Administrația publică reprezintă principalul mecanism care deservește nevoile cetățenilor, de aceea părerea acestora este foarte importantă atunci când vine vorba despre evaluarea calității serviciilor oferite de către administrație, deoarece cetățenii pot identifica principalele probleme întâlnite de către aceștia și pot determina instituțiile să ia măsuri de îmbunătățire.

Serviciile publice se situează la intersecția a numeroase elemente, cum ar fi: nevoia socială, voința publică, resursele publice, disponibilitatea privată și sensul civic, însă cel mai important este satisfacția nevoilor cetățenilor, astfel încât aceștia să fie mulțumiți de serviciile oferite de către instituțiile și autoritățile publice. Disponibilitatea privată poate fi exprimată prin diverse forme, cum ar fi parteneriatele public-privat, dezvoltarea de sponsorizări private complementare, donații etc. Un serviciu public echilibrat poate beneficia, de asemenea, de sensul civic al cetățenilor.

Cu toate acestea, relația dintre administrația publică și cetățeni a fost întotdeauna una destul de controversată, ambele părți având destul de multe lucruri de reproșat. În plus birocrăția excesivă, mersul greoi al procedurilor administrative, lipsa de profesionalism în relațiile cu publicul, lipsa de informare în rândul publicului, lipsa comunicării între instituții sunt principalele probleme întâmpinate a nivelul instituțiilor și autorităților publice din România care intervin în relația dintre administrație-cetățeni.

De aceea, cetățenii joacă un rol esențial în furnizarea de informații care să determine creșterea calității serviciilor publice și a gradului de performanță și eficiență a sectorului public.

Este benefic atât pentru organizațiile publice cât și pentru cetățeni, aplicarea periodică a instrumentelor de evaluare a serviciilor din perspectiva cetățenilor, astfel încât să se poată identifica principalele probleme întâlnite de către cetățeni în demersurile soluționării cererilor venite din partea acestora și identificarea principalelor măsuri de soluționare a problemelor întâlnite.

2. Prezentarea sistemului de indicatori de evaluare și a instrumentului de colectare a datelor

Așa cum a fost menționat, prin aplicarea instrumentelor de evaluare a cetățenilor poate fi identificat gradul de mulțumire a cetățenilor cu privire la serviciile oferite de către administrația publică, dar și care sunt principalele obstacole și măsuri de soluționare a acestora.

Astfel, s-a folosit ca și instrument chestionarul, care este alcătuit din 18 întrebări închise. Întrebările închise au și răspunsuri unice, dar sunt și unele care îi conferă respondentului posibilitatea să aleagă din mai multe variante, și întrebări deschise. Chestionarul a fost aplicat în perioada 15.04.10.05.2019 printr-un eșantion de conveniență, cetățenilor cu vârste începând de la 18 ani cu domiciliul în Mun. Zalău, indiferent de zonă, etnie, sex, sau background profesional deoarece s-a pornit de la asumția că toți cetățenii sunt implicați direct sau indirect în relația cu administrația publică și că beneficiază de serviciile publice oferite de către aceasta. Tehnica folosită pentru aplicarea chestionarului a fost față în față.

Principalii indicatori de evaluare au fost:

- Vârsta
- Sex
- Ultima școală absolvită
- Profesie
- Gradul de apreciere a activității Primăriei Zalău raportată la activitatea de acum 3 ani
- Gradul de satisfacție a așteptărilor
- Numărul de petiții, reclamații depuse în ultimul an
- Domenii deficitare
- Nivelul de interacțiune cu personalul primăriei

- Atitudinea personalului instituției
- Gradul de satisfacție cu privire la răspunsurile primite
- Gradul de mulțumire cu privire la modul de comunicare cu personalul
- Gradul de mulțumire cu privire la timpul de așteptare
- Gradul de mulțumire cu privire la serviciile oferite
- Probleme întâlnite și soluțiile de rezolvare a acestora
- Mijloace de informare

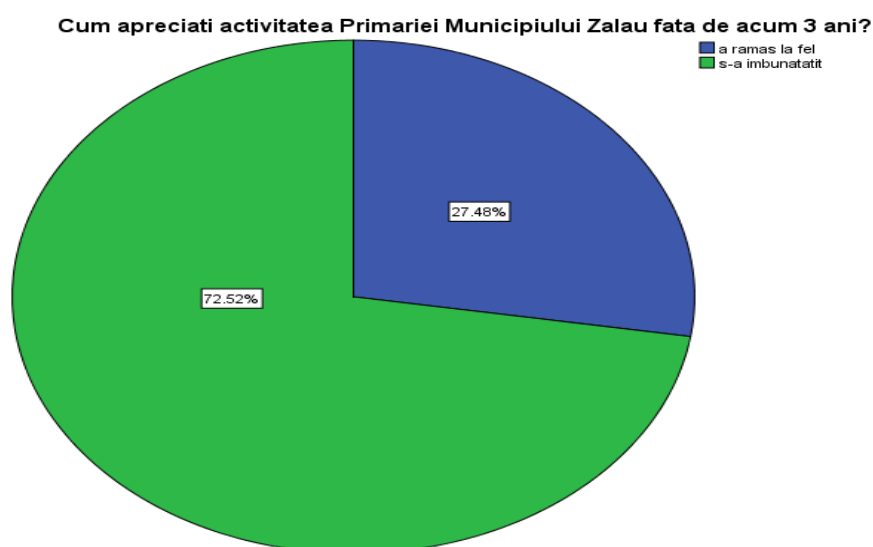
3. Interpretarea datelor generate

În urma chestionarului aplicat au fost obținute următoarele date:

Cu privire la gradul de apreciere a activității Primăriei, cetățenii chestionați sunt de părere în proporție de 72,5% că activitatea s-a îmbunătățit, iar 27,5% consideră că nu se observă îmbunătățiri ale acesteia.

Cum apreciați activitatea Primăriei Municipiului Zalău fata de acum 3 ani?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
a ramas la fel	86	27.5	27.5	27.5
Valid s-a imbunatatit	227	72.5	72.5	100.0
Total	313	100.0	100.0	



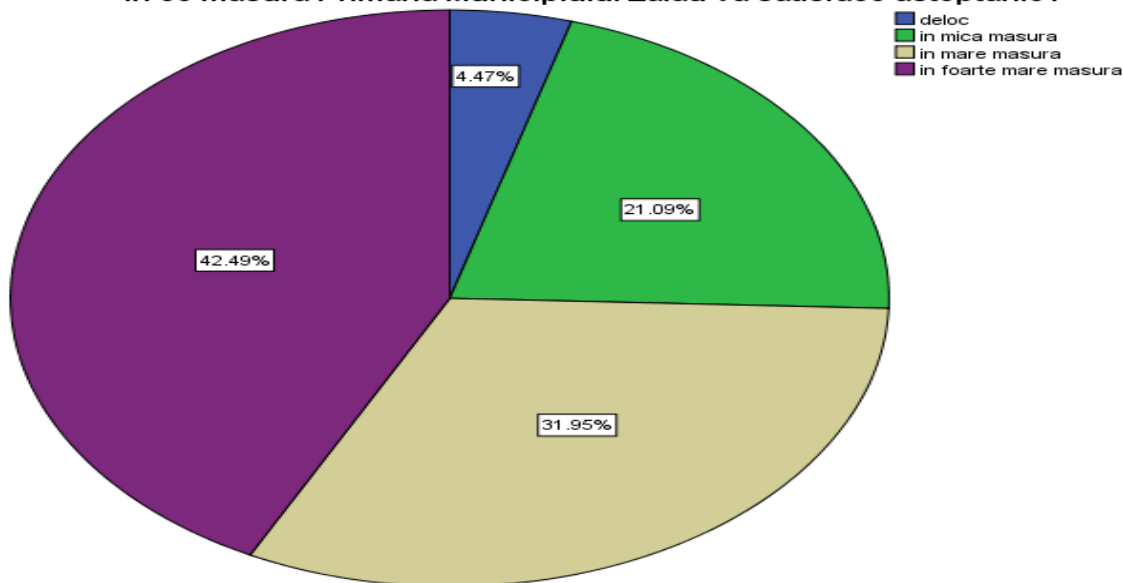
De asemenea, cetățenii participanți la chestionar, au declarat că așteptările acestora sunt satisfăcute într-o foarte mare măsură, (42,5%), iar 31,9% consideră că așteptările lor sunt

satisfăcute “în mare măsură” și doar 4,5% nu le sunt satisfăcute “deloc” așteptările. În urma acestor rezultate se poate observa că, instituția încearcă să satisfacă cât mai mult din așteptările cetățenilor.

In ce masura Primaria Municipiului Zalau va satisface asteptarile?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
deloc	14	4.5	4.5	4.5
in mica masura	66	21.1	21.1	25.6
Valid in mare masura	100	31.9	31.9	57.5
in foarte mare masura	133	42.5	42.5	100.0
Total	313	100.0	100.0	

In ce masura Primaria Municipiului Zalau va satisface asteptarile?



Va rugam sa precizati daca ati fost nevoit in ultimul an, sa depuneti la Primaria Municipiului Zalau, petitie/sesizare/reclamatie:

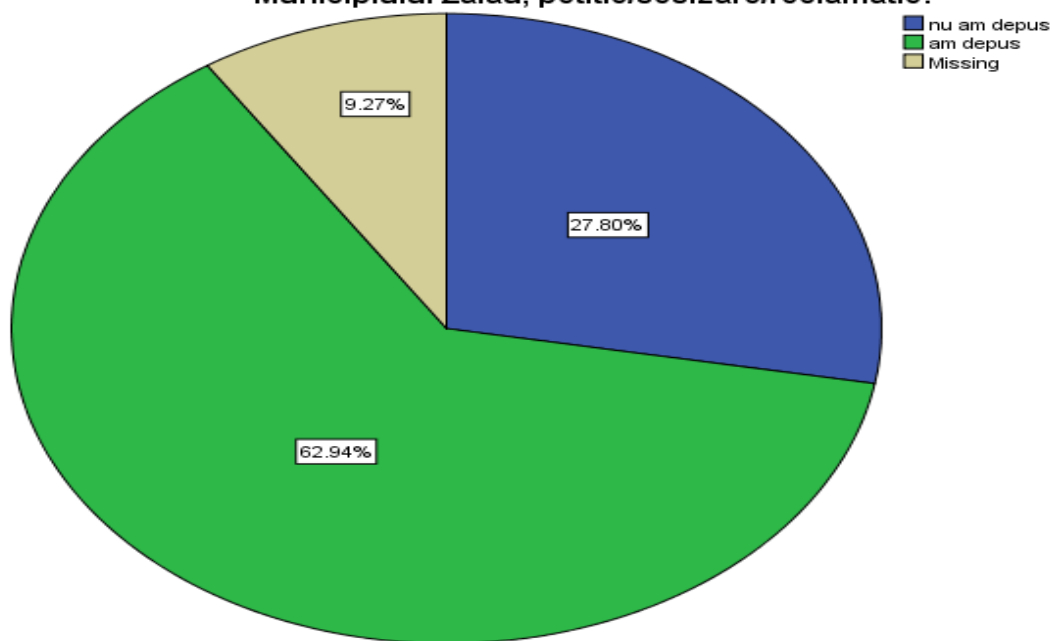
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
nu am depus	87	27.8	30.6	30.6
Valid am depus	197	62.9	69.4	100.0
Nu stiu	284	9.3	100.0	
Missing Total	29	90.7		

Cat de multumiti sunteti de modul de solutionare a petitiilor, cererilor adresate institutiei?

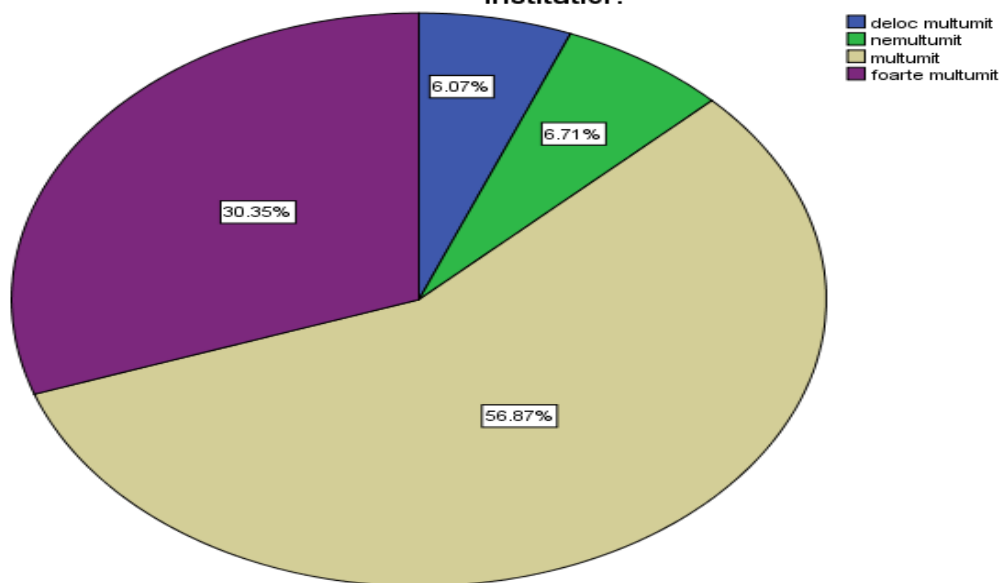
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
deloc multumit	19	6.1	6.1	6.1
nemultumit	21	6.7	6.7	12.8
Valid multumit	178	56.9	56.9	69.6
foarte multumit	95	30.4	30.4	100.0
Total	313	100.0	100.0	

62,9% dintre cetățeni au afirmat faptul că au depus petiții, reclamații, sesizări în ultimul an, din care 56,9% sunt “mulțumiți” de modul de soluționare a acestora, iar un procent de 27,8% nu au depus astfel de documente în ultimul an. 30,4% au declarat de asemenea, că sunt “foarte mulțumiți” de modul de soluționare a petițiilor, cererilor adresate instituției și doar 6,1% ar fi “deloc mulțumiți” de modul în care s-ar fi rezolvat aceste documente.

Va rugam sa precizati daca ati fost nevoit in ultimul an, sa depuneti la Primaria Municipiului Zalau, petitie/sesizare/reclamatie:



Cat de multumiti sunteti de modul de solutionare a petitiilor, cererilor adresate institutiei?

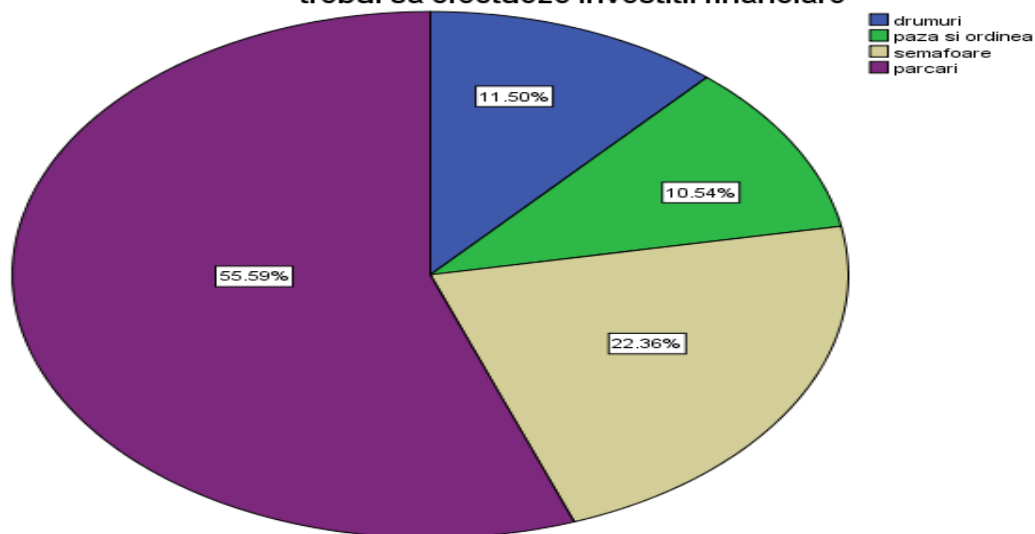


Va rugam sa precizati domeniile deficitare si in care Primaria Municipiului Zalau ar trebui sa efectueze investitii financiare

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
drumuri	36	11.5	11.5	11.5
paza si ordinea	33	10.5	10.5	22.0
Valid semafoare	70	22.4	22.4	44.4
parcari	174	55.6	55.6	100.0
Total	313	100.0	100.0	

De asemenea, cetățenii au fost întrebați cu privire la domeniile deficitare în care Primăria Mun. Zalău ar trebui să investească resurse financiare, iar domeniul cel mai deficitar conform răspunsurilor primite este cel al “parcărilor” (55,6%), urmat de lipsa semafoarelor (22,4%). Alte domenii prioritare mai sunt infrastructura rutieră și domeniul “pază și ordine”.

Va rugam sa precizati domeniile deficitare si in care Primaria Municipiului Zalau ar trebui sa efectueze investitii financiare

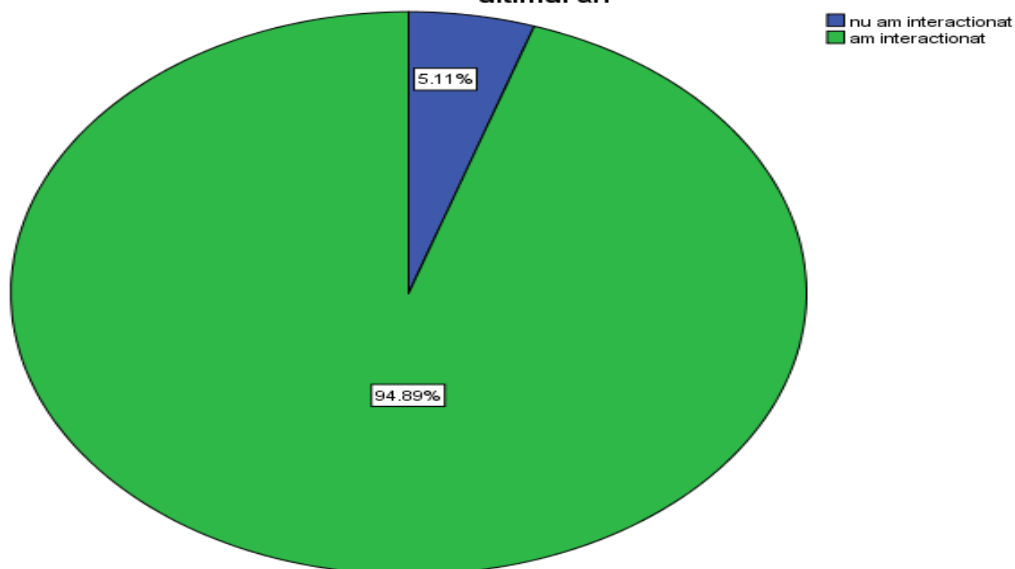


Va rugam sa precizati daca ati interactionat direct cu personalul din primarie in ultimul an

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
nu am interactionat	16	5.1	5.1	5.1
Valid am interactionat	297	94.9	94.9	100.0
Total	313	100.0	100.0	

94,9% dintre cetățeni au interacționat în mod direct cu instituția primăriei în ultimul an și doar 5,1% nu au avut nevoie de serviciile primăriei în ultimul an.

Va rugam sa precizati daca ati interactionat direct cu personalul din primarie in ultimul an

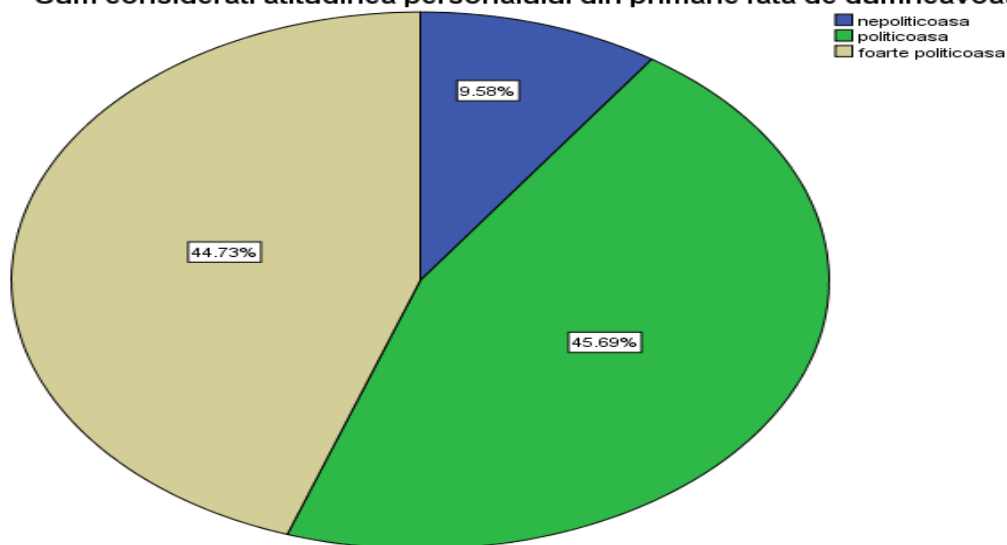


Cum considerati atitudinea personalului din primarie fata de dumneavoastra?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
nepoliticoasa	30	9.6	9.6	9.6
politicoasa	143	45.7	45.7	55.3
foarte politicoasa	140	44.7	44.7	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Cu privire la atitudinea personalului din cadrul instituției, 45,7%, consideră că angajații au o atitudine “politicoasă”, urmat în de aproape de “foarte politicoasă” cu un procent de 44,7% și doar 9,6% au considerat că angajații au o atitudine “nepoliticoasă”. În urma acestor rezultate reiese faptul că, instituția a urmărit angajarea unui colectiv profesionist care să îndeplinească eficient cererile din partea cetățenilor.

Cum considerati atitudinea personalului din primarie fata de dumneavoastra?



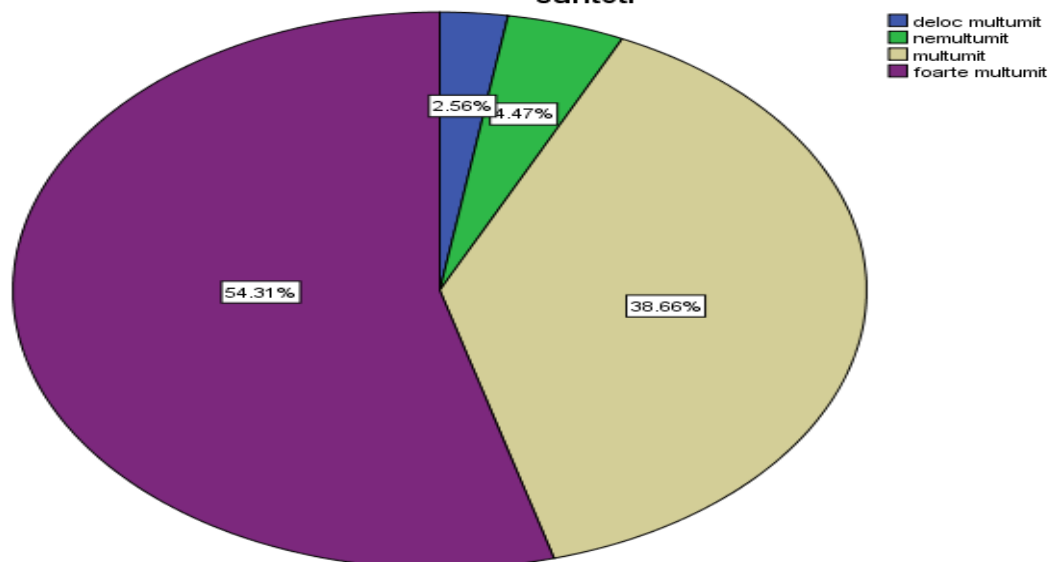
Referitor la modul de comunicare cu personalul Primariei Municipiului Zalau sunteti

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
deloc multumit	8	2.6	2.6	2.6
nemultumit	14	4.5	4.5	7.0
multumit	121	38.7	38.7	45.7
foarte multumit	170	54.3	54.3	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Referitor la modul de comunicare cu personalul instituției, cetățenii participanți la chestionar au declarat că sunt “foarte mulțumiți” de modul în care se comunică cu angajații, 38,7% sunt

“mulțumiți” și doar 2,6% au declarat că nu sunt ”deloc mulțumiți,, de felul în care se poate comunica cu personalul instituției.

Referitor la modul de comunicare cu personalul Primariei Municipiului Zalau sunteți

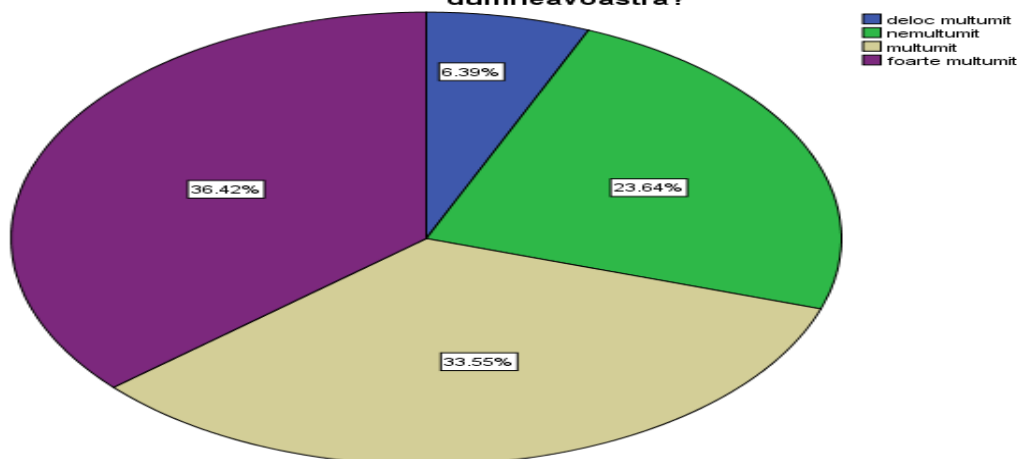


Cat de multumit sunteți de raspunsul administratiei publice locale la solicitarile dumneavoastra?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid deloc multumit	20	6.4	6.4	6.4
Valid nemultumit	74	23.6	23.6	30.0
Valid multumit	105	33.5	33.5	63.6
Valid foarte multumit	114	36.4	36.4	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Pentru identificarea calității serviciilor publice, cetățenii au fost întrebați și referitor la gradul de mulțumire față de răspunsul din partea administrației publice locale la solicitările acestora, iar rezultatele au indicat că 36,4% sunt “foarte mulțumiți”, 33,5% sunt “mulțumiți” și 6,4% au declarat că sunt “deloc mulțumiți”.

Cat de multumit sunteti de raspunsul administratiei publice locale la solicitarile dumneavoastra?

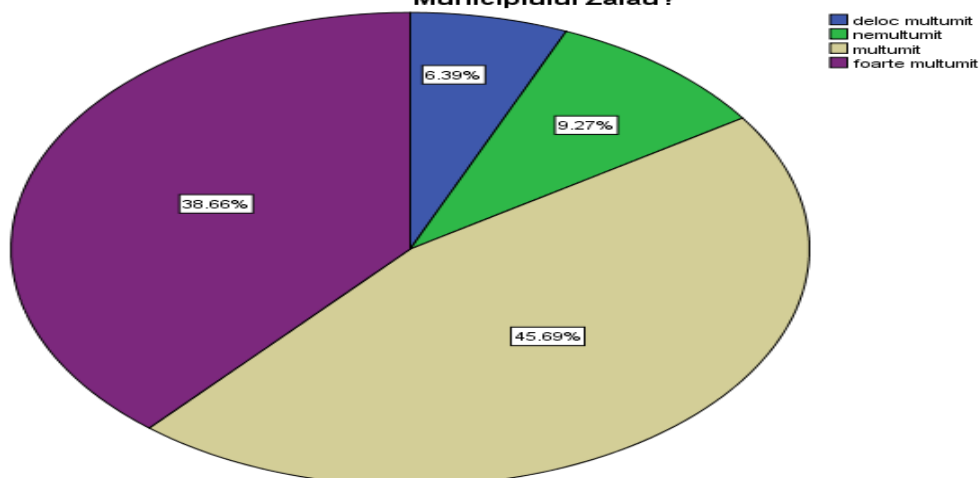


Cat de multumiti sunteti de timpul de asteptare la birourile/serviciile Primariei Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
deloc multumit	20	6.4	6.4	6.4
nemultumit	29	9.3	9.3	15.7
Valid multumit	143	45.7	45.7	61.3
foarte multumit	121	38.7	38.7	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Referitor la timpul de așteptare la birourile/serviciile Primăriei, cetățenii sunt în principal “mulțumiți” de timpul de așteptare (45,7%) și “foarte mulțumiți” (38,7%) și doar 6,4% sunt “deloc mulțumiți”. În urma acestor rezultate reiese faptul că angajații își îndeplinesc atribuțiile de serviciu în timp util, astfel încât cetățenii nu sunt nevoiți să aștepte prea mult timp pentru a-și rezolva problemele.

Cat de multumiti sunteti de timpul de asteptare la birourile/serviciile Primariei Municipiului Zalau?

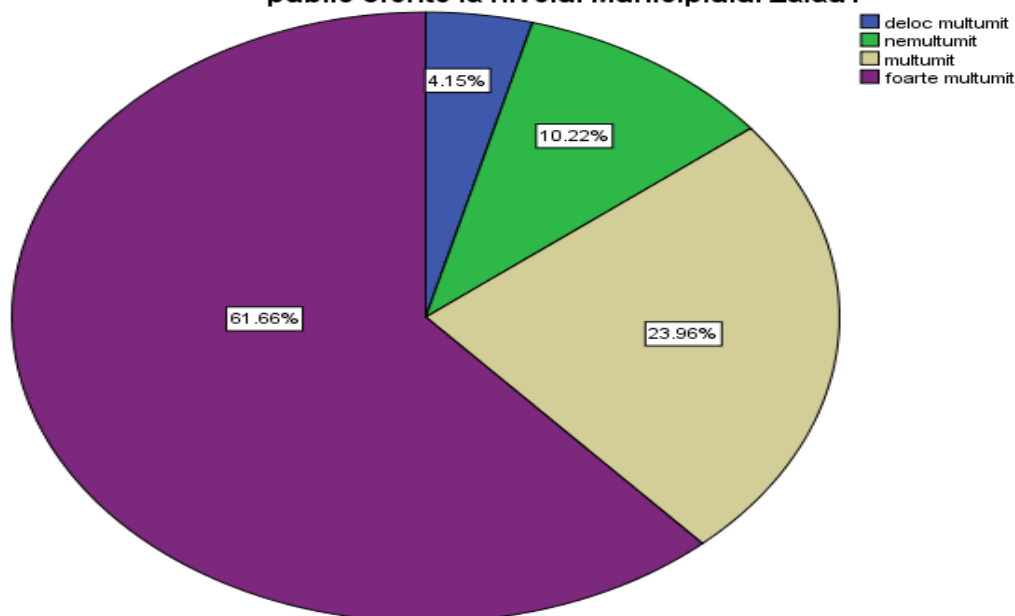


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de transport public oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
deloc multumit	13	4.2	4.2	4.2
nemultumit	32	10.2	10.2	14.4
Valid multumit	75	24.0	24.0	38.3
foarte multumit	193	61.7	61.7	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Participanții la chestionar au fost rugați să ofere o notă de la 1 la 4 în funcție de cât de mulțumiți sunt de calitatea serviciilor de transport public din Mun. Zalău, iar rezultatele au arătat că 61,7% sunt “foarte mulțumiți” de calitatea acestora, și doar 4,2% sunt “deloc mulțumiți”.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de transport public oferite la nivelul Municipiului Zalau?

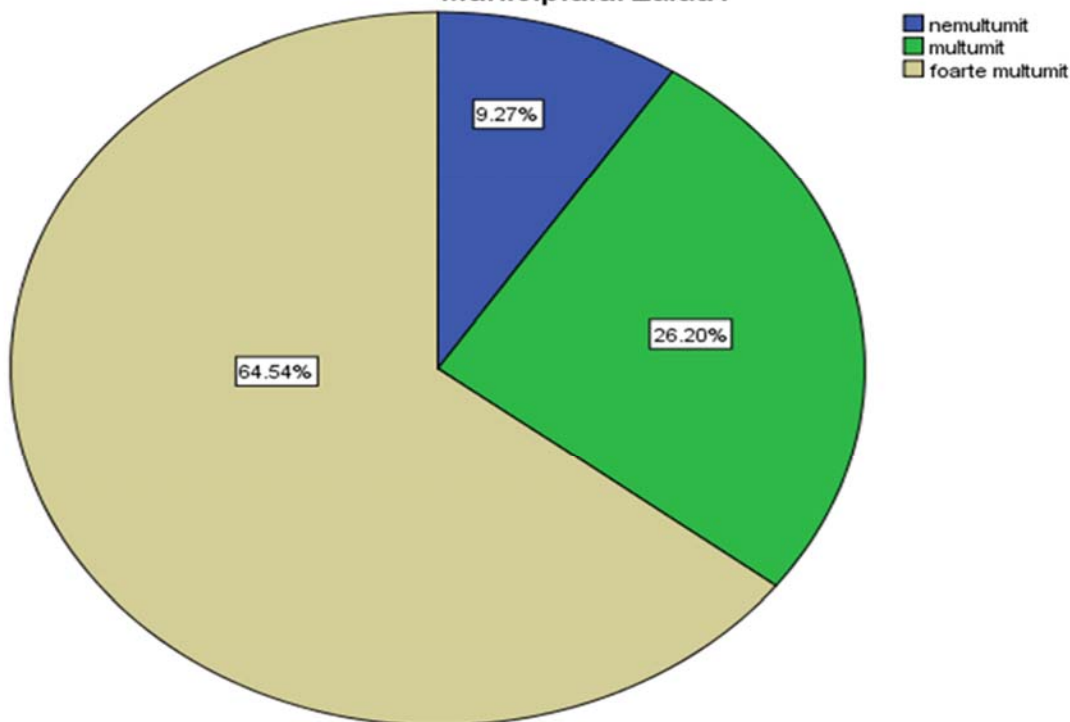


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor sanitare si de sanatate, functionarea si intretinerea unitatilor medicale oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
nemultumit	29	9.3	9.3	9.3
Valid multumit	82	26.2	26.2	35.5
foarte multumit	202	64.5	64.5	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Referitor la calitatea serviciilor sanitare și de sănătate, întreținerea și funcționarea unităților medicale oferite la nivelul Mun. Zalău, 202 de cetățeni au declarat că sunt “foarte mulțumiți”, acest lucru reprezentând 64,5% și doar 9,3% sunt “deloc mulțumiți”.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor sanitare si de sanatate, functionarea si intretinerea unitatilor medicale oferite la nivelul Municipiului Zalau?

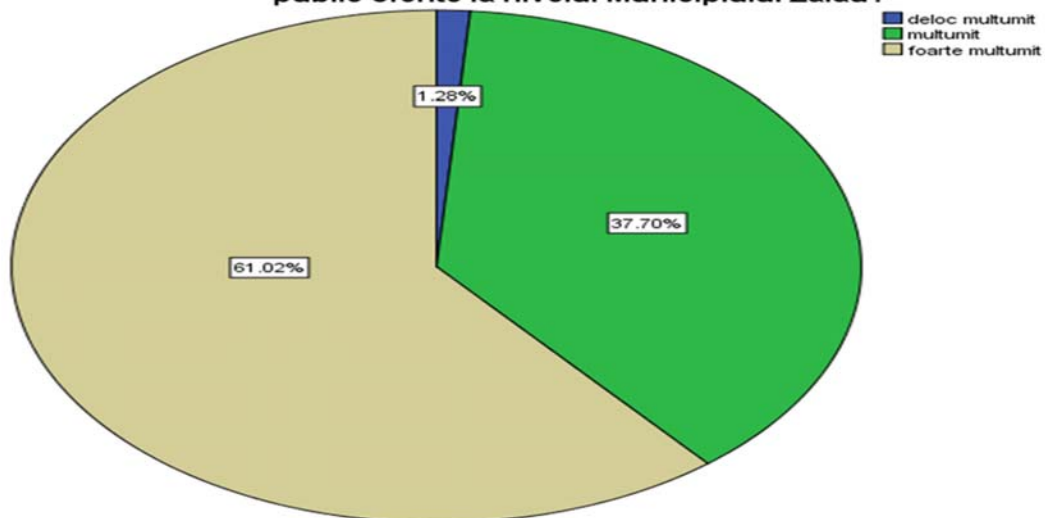


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de iluminat public oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid deloc multumit	4	1.3	1.3	1.3
Valid multumit	118	37.7	37.7	39.0
Valid foarte multumit	191	61.0	61.0	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Pentru identificarea calității serviciilor de iluminat public oferite la nivelul Mun. Zalău, cetățenii au fost întrebați “cât de mulțumiți sunt de calitatea acestui serviciu”, iar rezultatul a fost că 61.0% sunt “foarte mulțumiți” de acest serviciu, și 37,7% sunt “mulțumiți”. Doar 1,3% au declarat că sunt “deloc mulțumiți de calitatea serviciului de iluminat public din oraș.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de iluminat public oferite la nivelul Municipiului Zalau?

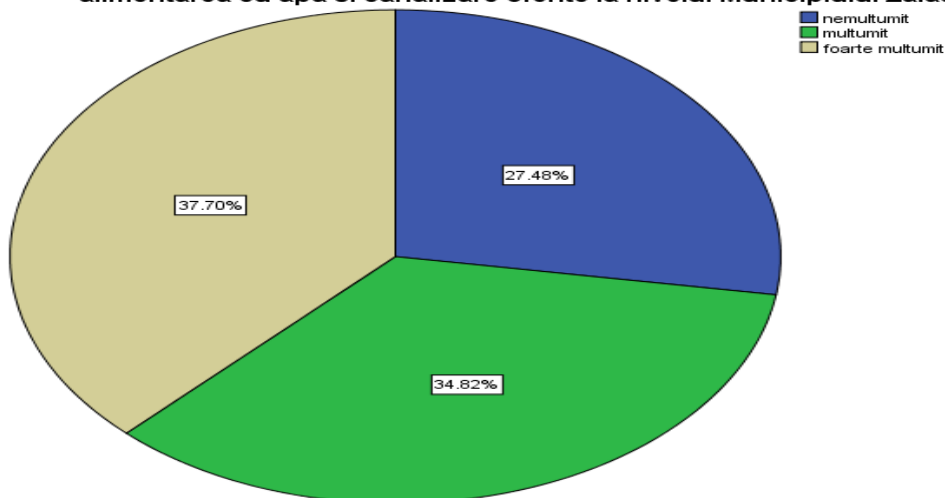


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de alimentarea cu apa si canalizare oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nemultumit	86	27.5	27.5
	multumit	109	34.8	62.3
	foarte multumit	118	37.7	100.0
Total	313	100.0	100.0	

De asemenea, cetățenii au răspuns că sunt “foarte mulțumiți” (37,7%) de calitatea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare oferite, dar și “multumiți” (34,8%). Acest indicator a înregistrat un procent mai ridicat de nemulțumire față de celelalte servicii oferite și anume 27,5% au afirmat faptul că sunt “deloc mulțumiți” de calitatea acestui serviciu.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de alimentarea cu apa si canalizare oferite la nivelul Municipiului Zalau?

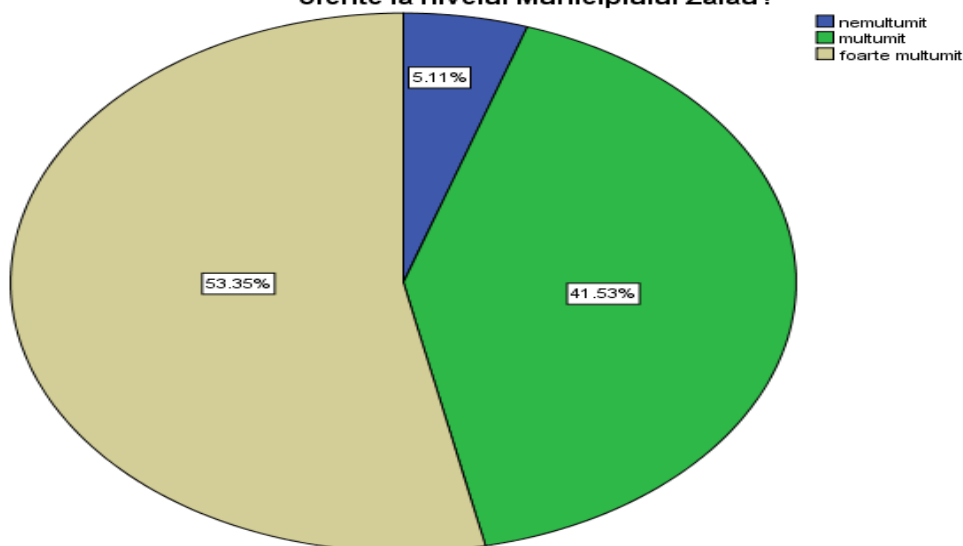


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de salubritate oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
nemultumit	16	5.1	5.1	5.1
Valid multumit	130	41.5	41.5	46.6
foarte multumit	167	53.4	53.4	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Cu privire la gradul de mulțumire privind calitatea serviciilor de salubritate oferite, cetățenii sunt “foarte mulțumiți” (53,4%) și 41,5% “multumiți” de acest serviciu și doar 5,1% au declarat că sunt “deloc mulțumiți”.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de salubritate oferite la nivelul Municipiului Zalau?

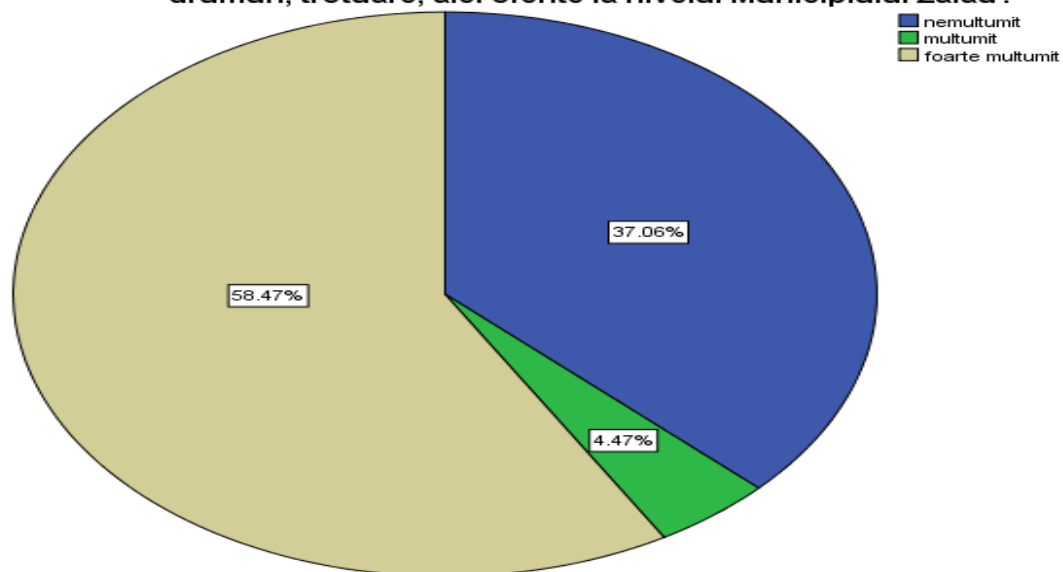


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea rețelei municipale de drumuri, trotuare, alei oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
nemultumit	116	37.1	37.1	37.1
Valid multumit	14	4.5	4.5	41.5
foarte multumit	183	58.5	58.5	100.0
Total	313	100.0	100.0	

În privința calității rețelei municipale de drumuri, trotuare, alei oferite la nivelul orașului, lucrurile nu stau la fel de bine în comparație cu rezultatele obținute de celelalte servicii, deoarece 37,1% au declarat că sunt “nemulțumiți” de calitatea acestora, iar 58,5% au declarat că sunt “foarte mulțumiți”. De aici reiese o diferență semnificativă între gradul de mulțumire și cel de nemulțumire, fiind totodată cea mai mare diferență înregistrată.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea retelei municipale de drumuri, trotuare, alei oferite la nivelul Municipiului Zalau?

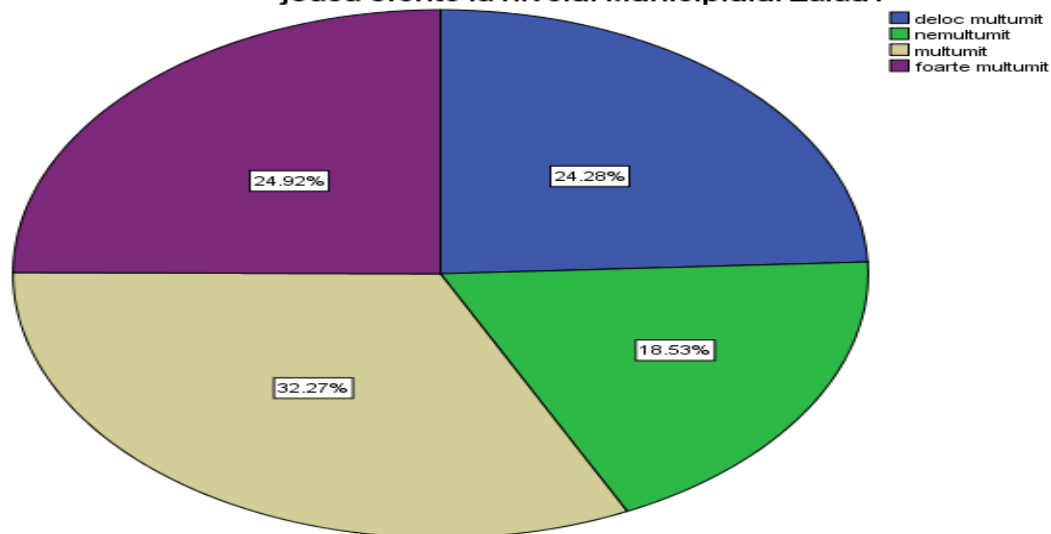


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea spatiilor verzi si de joaca oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
deloc multumit	76	24.3	24.3	24.3
nemultumit	58	18.5	18.5	42.8
Valid multumit	101	32.3	32.3	75.1
foarte multumit	78	24.9	24.9	100.0
Total	313	100.0	100.0	

Lucruri de îmbunătățit mai pot fi făcute și în ceea ce privește calitatea spațiilor verzi și de joacă de la nivelul municipiului, pentru că 24,3% au afirmat faptul că sunt “deloc mulțumiți” de calitatea acestui serviciu, 18,5% sunt “nemulțumiți”, iar 32,3% consideră că sunt “mulțumiți” de calitatea serviciului existent în prezent, respectiv 24,9% ”foarte mulțumit”.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea spatiilor verzi si de joaca oferite la nivelul Municipiului Zalau?

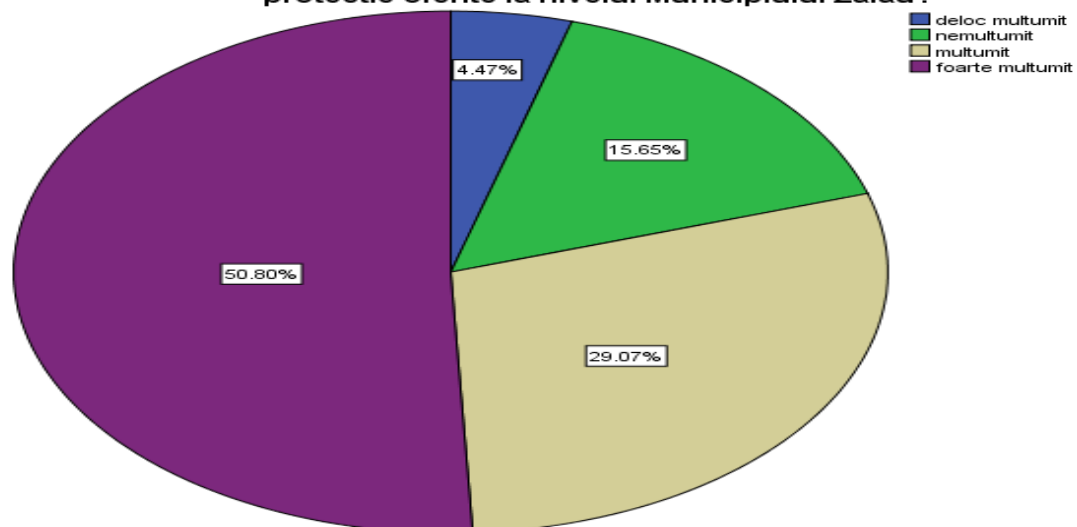


Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de paza si protectie oferite la nivelul Municipiului Zalau?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
deloc multumit	14	4.5	4.5	4.5
nemultumit	49	15.7	15.7	20.1
Valid multumit	91	29.1	29.1	49.2
foarte multumit	159	50.8	50.8	100.0
Total	313	100.0	100.0	

În ceea ce privește calitatea serviciilor de pază și protecție oferite, jumătate din cei chestionați sunt “foarte mulțumiți” de calitatea serviciului (50,8%), iar 15,7% consideră că încă se mai pot aduce îmbunătățiri la calitatea acestui serviciu, astfel că au declarat că sunt “nemulțumiți”.

Pe o scala de a 1 la 4 cat de multumiti sunteti de calitatea serviciilor de paza si protectie oferite la nivelul Municipiului Zalau?

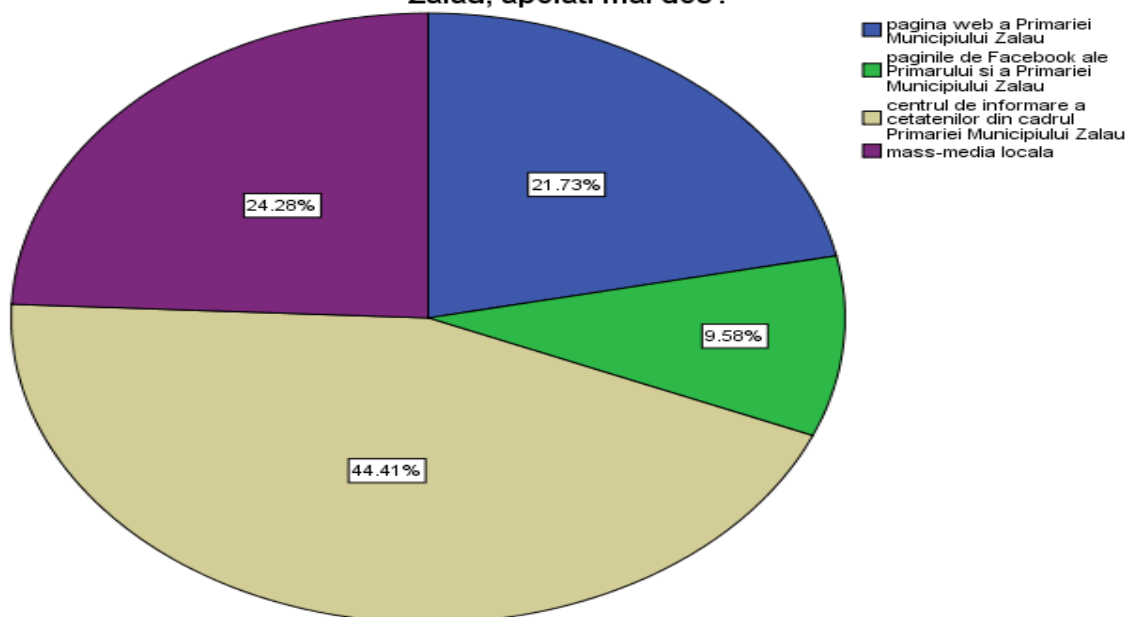


La care dintre mijloacele de informare, utilizate de catre Primaria Municipiului Zalau, apelati mai des?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pagina web a Primariei Municipiului Zalau	68	21.7	21.7	21.7
paginile de Facebook ale Primarului si a Primariei Municipiului Zalau	30	9.6	9.6	31.3
Valid centrul de informare a cetatenilor din cadrul Primariei Municipiului Zalau	139	44.4	44.4	75.7
mass-media locala	76	24.3	24.3	100.0
Total	313	100.0	100.0	

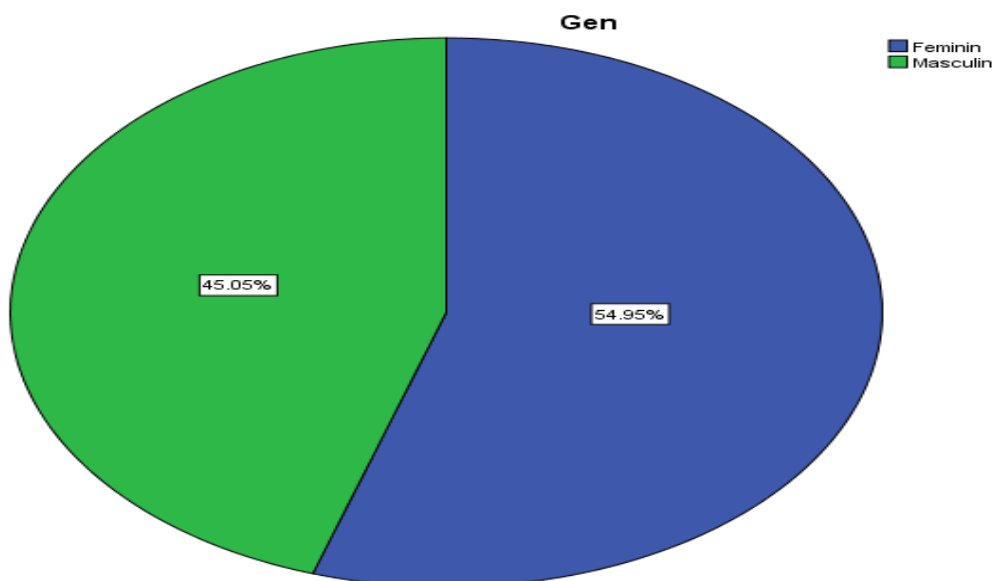
Principalele surse de informare, utilizate de către Primăria Mun. Zalău la care cetățenii apelează cel mai des sunt “centru de informare a cetățenilor din cadrul Primăriei Mun. Zalău (44,4%), acesta fiind și principalul instrument de informare, urmat de mijloacele de “mass-media locală” 24,3%, dar și de “pagina web a Primăriei Mun. Zalău”, 21,7%.

La care dintre mijloacele de informare, utilizate de catre Primaria Municipiului Zalau, apelati mai des?



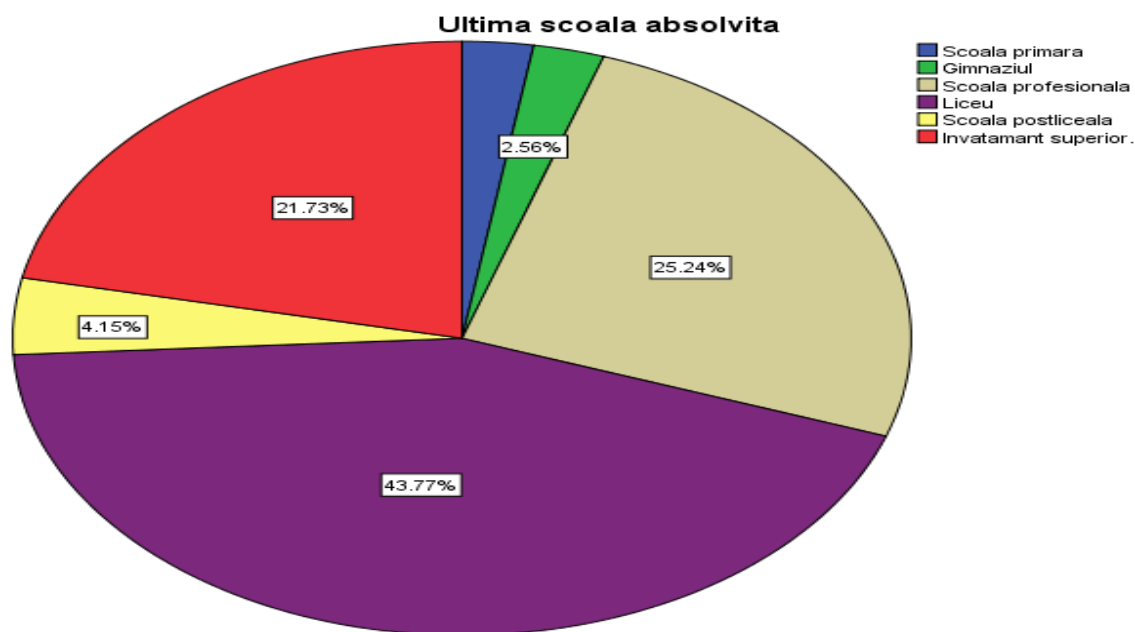
Ultimul set de întrebări din chestionar au fost cele de identificare ale respondenților, astfel, în ceea ce privește genul, s-a înregistrat un echilibru, 55% este reprezentat de genul feminin, iar la o diferență foarte mică, se află genul masculin cu un procent de 45%.

Gen					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Feminin	172	55.0	55.0	55.0
	Masculin	141	45.0	45.0	100.0
	Total	313	100.0	100.0	



Ultima scoala absolvita					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Scoala primara	8	2.6	2.6	2.6
	Gimnaziul	8	2.6	2.6	5.1
	Scoala profesionala	79	25.2	25.2	30.4
	Liceu	137	43.8	43.8	74.1
	Scoala postliceala	13	4.2	4.2	78.3
	Invatamant superior.	3	1.0	1.0	79.2
	7	65	20.8	20.8	100.0
	Total	313	100.0	100.0	

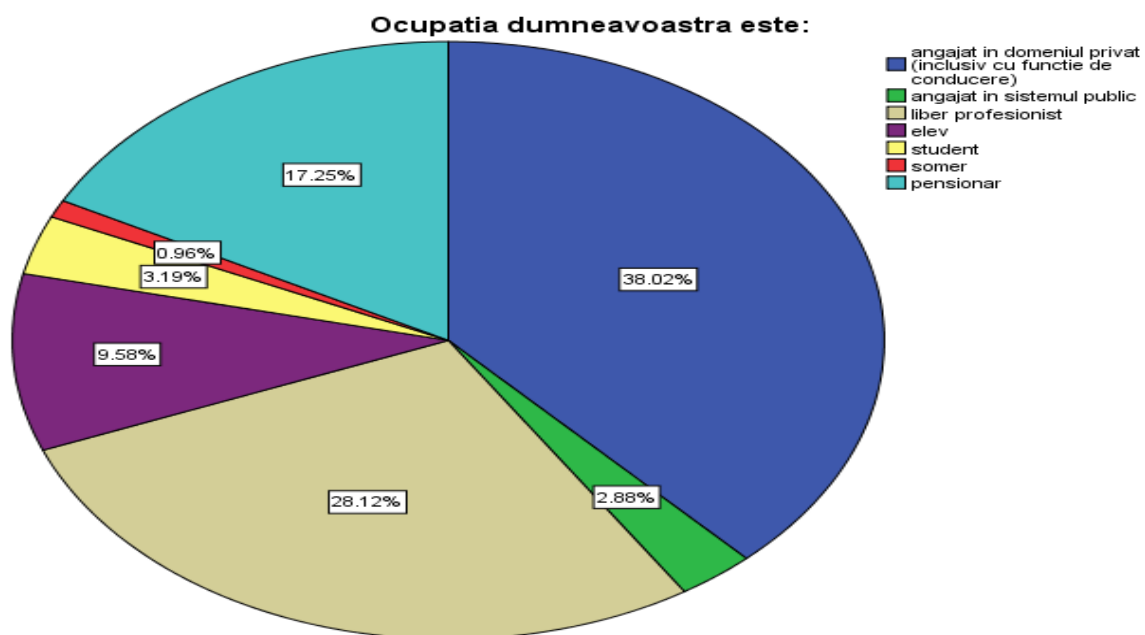
În ceea ce privește ultima școală absolvită, majoritatea dintre cei chestionați au la bază studii medii, 43,8%, 25,2% au absolvit școală profesională și doar 1% dintre cetățenii participanți au la bază studii superioare.



Ocupatia dumneavoastra este:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
angajat in domeniul privat (inclusiv cu functie de conducere)	119	38.0	38.0	38.0
angajat in sistemul public	9	2.9	2.9	40.9
Valid liber profesionist	88	28.1	28.1	69.0
elev	30	9.6	9.6	78.6
student	10	3.2	3.2	81.8
somer	3	1.0	1.0	82.7
pensionar	54	17.3	17.3	100.0
Total	313	100.0	100.0	

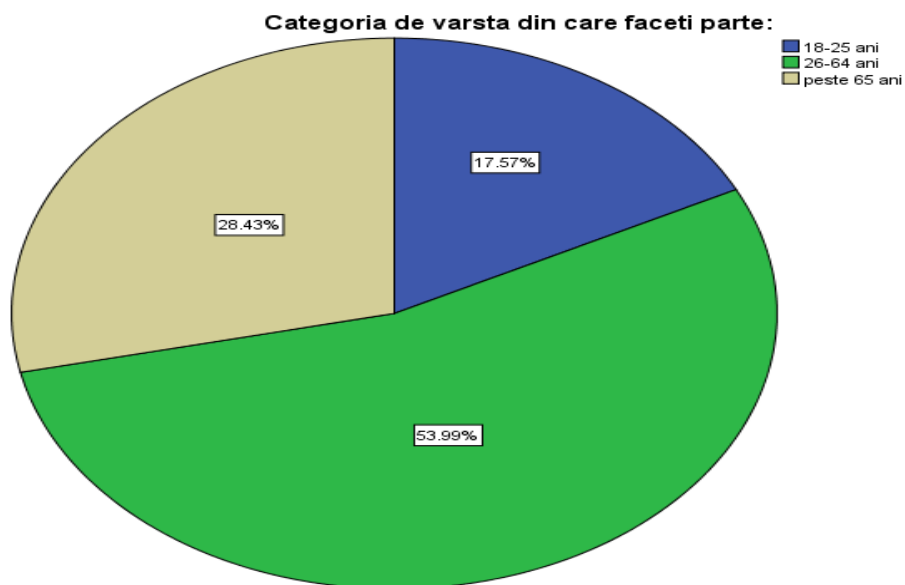
De asemenea, cetățenii au fost întrebați și ce ocupație au, iar conform datelor obținute se poate observa că majoritatea dintre aceștia sunt “angajați în domeniul privat, inclusiv cu funcție de conducere”, 38.0%, iar 28,1% sunt “liberi profesioniști”. În sistemul public lucrează doar 2,9%, reprezentând 9 cetățeni dintre cei chestionați, iar categoria “pensionar” a obținut un procent de 17,3%.



Participanții la chestionar au vârste cuprinse între ”26-64 de ani”, 54.0%, categoria de “peste 65 de ani” a obținut un procent de 28.4%, urmată de categoria “18-25 de ani” cu un procent de 17.6%.

Categoria de varsta din care faceti parte:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
18-25 ani	55	17.6	17.6	17.6
26-64 ani	169	54.0	54.0	71.6
peste 65 ani	89	28.4	28.4	100.0
	313	100.0	100.0	



În urma rezultatelor obținute prin aplicarea chestionarului cetățenilor din Mun. Zalău se poate observa că aceștia sunt în general mulțumiți de calitatea serviciilor publice, de modul de soluționare a cererilor, dar și de atitudinea personalului din cadrul instituției.

De asemenea, a fost posibil identificarea principalelor domenii la care instituția ar trebui să ia măsuri de îmbunătățire care să sporească calitatea și eficiența. Principalele domenii prioritare în care se impune luarea unor măsuri sunt cele legate de parcuri, domeniul spațiilor verzi și de joacă, dar și domeniul rețelei municipale de drumuri, trotuare și alei.

Aplicarea de măsuri în aceste domenii ar determina un grad de satisfacție mai ridicat din partea cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice și totodată ar determina creșterea eficienței și performanței instituției, dar și satisfacția angajaților.

Evaluarea calității serviciilor publice din perspectiva cetățenilor

Primăria Municipiului Zalău

1. Cum apreciați activitatea Primăriei Municipiului Zalău față de acum 3 ani?
 - 1) s-a înrăutățit
 - 2) a rămas la fel
 - 3) s-a îmbunătățit

2. În ce măsură Primăria Municipiului Zalău vă satisface așteptările?
 - 1) deloc
 - 2) în mică măsură
 - 3) în mare măsură
 - 4) în foarte mare măsură

3. Vă rugăm să precizați dacă ați fost nevoit în ultimul an, să depuneți la Primăria Municipiului Zalău, petiție/sesizare/reclamație:
 - 1) nu am depus
 - 2) am depus
 - 3) nu știu

4. Cât de mulțumiți sunteți de modul de soluționare a petițiilor, cererilor adresate instituției?
 - 1) deloc mulțumit
 - 2) nemulțumit
 - 3) mulțumit
 - 4) foarte mulțumit

5. Vă rugăm să precizați domeniile deficitare și în care Primăria Municipiului Zalău ar trebui să efectueze investiții:

6. Vă rugăm să precizați dacă ați interacționat direct cu personalul din primărie în ultimul an:
 - 1) nu am interacționat
 - 2) am interacționat

7. Cum considerați atitudinea personalului din primărie față de dumneavoastră?
 - 1) deloc politicoasă
 - 2) nepoliticoasă
 - 3) politicoasă
 - 4) foarte politicoasă

8. Cât de mulțumit sunteți de răspunsul administrației publice locale la solicitările dumneavoastră?

1) deloc mulțumit 2) nemulțumit 3) mulțumit 4) foarte mulțumit

9. Referitor la modul de comunicare cu personalul Primăriei Municipiului Zalău sunteți:

1) deloc mulțumit 2) nemulțumit 3) mulțumit 4) foarte mulțumit

10. Cât de mulțumiți sunteți de timpul de așteptare la birourile/serviciile Primăriei Municipiului Zalău?

1) deloc mulțumit 2) nemulțumit 3) mulțumit 4) foarte mulțumit

11. Pe o scală de a 1 la 4 cât de mulțumiți sunteți de calitatea următoarelor servicii oferite la nivelul Municipiului Zalău?

	1)deloc mulțumit	2) nemulțumit	3) mulțumit	4) foarte mulțumit
11.1 Serviciile sanitare și de sănătate, funcționarea și întreținerea unităților medicale	1	2	3	4
11.2 Transport public	1	2	3	4
11.3 Iluminat public	1	2	3	4
11.4 Alimentarea cu apă și canalizare	1	2	3	4
11.5 Serviciile de salubritate	1	2	3	4

11.6 Rețeaua municipală de drumuri, trotuare, alei	1	2	3	4
11.7 Spații verzi și de joacă	1	2	3	4
11.8 Serviciul de pază și protecție	1	2	3	4

12. Care sunt principalele probleme cu care vă confrunțați la nivelul administrației publice a Municipiului Zalău?

13. Ce măsuri considerați că ar trebui să se aplice pentru soluționarea acestor probleme?

14. La care dintre mijloacele de informare, utilizate de către Primăria Municipiului Zalău, apălați mai des?

- 1) avizierul de la sediul Primăriei Municipiului Zalău
- 2) pagina web a Primăriei Municipiului Zalău
- 3) paginile de Facebook ale Primarului și a Primăriei Municipiului Zalău
- 4) centrul de informare a cetățenilor din cadrul Primăriei Municipiului Zalău
- 5) mass-media locală

15. Genul dumneavoastră:

- 1) feminin
- 2) masculin

16. Ultima școală absolvită:

- 1) Școala primară
- 2) Gimnaziul
- 3) Școala profesională
- 4) Liceu
- 5) Școala postliceală
- 6) Invățământ superior.

17. Ocupația dumneavoastră este:

- 1) angajat în domeniul privat (inclusiv cu funcție de conducere)
- 2) angajat în sistemul public
- 3) liber profesionist
- 4) elev
- 5) student
- 6) șomer
- 7) pensionar
- 8) altele

18. Categoria de vârstă din care faceți parte:

- 1) 18-25 ani
- 2) 26-64 ani
- 3) peste 65 ani