



ROMÂNIA



CONSILIUL JUDEȚEAN BACĂU

Str. Calea Mărășești nr. 2; tel.: 0234-537.200; fax: 0234-535.012; E-mail: csjbacau@csjbacau.ro

CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE A CETĂȚEANULUI

Anexa 8

Stimate cetățean,

Ca urmare a preocupărilor constante a instituției noastre de a îmbunătăți calitatea produselor/serviciilor furnizate, am decis implementarea Sistemului de Management Integrat calitate-mediu conform standardului SR EN ISO 9001:2008 și EN ISO 14001:2005. Una din cerințele acestor standarde este măsurarea gradului de satisfacție a cetățeanului. De aceea, vă rugăm să completați acest formular. Vă mulțumim!

1. DATE DE IDENTIFICARE - CETĂȚEAN

1.1 Cetățean: Nume, prenume:

*Această rubrică nu este obligatorie

1.2 Educație: Studii postuniversitare **Studii superioare** **Studii medii** **Altele**

1.3 Vârsta: 18-30 ani **31-50 ani** **peste 50 ani**

Pe o scară de la 1 la 6, vă rugăm să evaluați cât de bine descriu următoarele afirmații atât relația stabilită între dumneavoastră și instituție, cât și calitatea serviciilor oferite.

Unde, 1 - NESATISFĂCĂTOR, 2 - MAI PUȚIN SATISFĂCĂTOR, 3 -SATISFĂCĂTOR, 4 – BUN, 5 - FOARTE BUN, 6 - EXCELENT.

Compartmentul la care v-ați adresat pentru a obține informații.....

2. MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A CETĂȚEANULUI REFERITOR LA RELAȚIA CU CONSILIUL JUDEȚEAN BACĂU

2.1 Ați fost mulțumit de răspunsul oferit de CONSILIUL JUDEȚEAN BACĂU la solicitarea dvs.?

1 2 3 4 5 6 **Observații.....**

2.2 Ați primit informația la timp?

1 2 3 4 5 6 **Observații.....**

2.3 A fost nevoie să reveniți pentru a obține mai multe informații?

1 2 3 4 5 6 **Observații.....**

2.5 Cum s-a comportat funcționarul public?

1 2 3 4 5 6 **Observații.....**

2.4 Promptitudine în execuția serviciilor

1 2 3 4 5 6 **Observații.....**

2.5 Modul de rezolvare a reclamațiilor/petițiilor

1 2 3 4 5 6 **Observații.....**

Alte sugestii:

1. Ce credeți că ar trebui să facă Consiliul pentru ca cetățenii să fie mai bine informați?
Schimbarea atitudinii funcționarului?
Diversificarea metodelor de informare (afișe, fluturași, etc).
Mai multe informații.
Informare prin adunări publice.

Altele (vă rugăm specificați)...

ÎNTOCMIT:

DATA:

SEMNĂTURA: