## **CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACŢIEI CETĂŢEANULUI**

Nr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(data)*

Vă rugăm să completaţi :

A. **Denumire compartiment**:……………………………………………………………..

**Serviciul solicitat** : ….………………....……….………………………………………...

1. **Atitudine angajat** ( bifaţi )

foarte bună satisfăcătoare

bună nesatisfăcătoare

Cerinţe nesatisfăcute

(completaţi ) :………………………………………………………...………………....

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

2**. Calitatea serviciilor furnizate** ( bifaţi ) :

foarte bună satisfăcătoare

bună nesatisfăcătoare

Cerinţe nesatisfăcute

(completaţi ) :………………………………………………………...……………….....

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

3**. Raspuns solicitare** (bifati):

rezolvat nerezolvat

in curs de rezolvare

Comentarii ( completaţi): …………………………………………............................

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

4. **Promptitudinea şi cooperarea angajatului** ( bifaţi ):

foarte bună satisfăcătoare

bună nesatisfăcătoare

Comentarii ( completaţi cu eventualele sugestii) :…………………….........…………….

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

5. **Modul de prezentare şi comunicare al angajaţilor** ( bifaţi ):

foarte bună satisfăcătoare

bună nesatisfăcătoare

Comentarii ( completaţi cu eventualele sugestii) :…………………….........…………….

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

|  |
| --- |
| amabilitatea personalului |
| promptitudinea deservirii de către angajaţii entității |
| modalitatea de tratare a reclamaţiilor (daca este cazul)  Altele :………………………………………………………………………………........................  …………………………………………………………………………………………………..........  ...............................................................................................................................................  ................................................................................................................................................ |

6. **Ce recomandaţi să îmbunătăţim pentru creşterea satisfacţiei dumneavoastră?**

Nume şi prenume:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data completării:\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_