



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ

DIRECȚIA JUDEȚEANĂ DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR CLUJ



Cluj-Napoca, Str. Aviator Bădescu, nr. 7-9, cod 400196, tel/fax 0264-450406; e-mail djepcluj@mail.rdscj.ro; web: www.djepcluj.ro  
Cod de înregistrare fiscală 17637157; cont TREZORERIE Cluj-Napoca RO37TREZ2165010XXX015967

NESECRET  
Exemplar unic  
Nr.496 din:01.02.2010

APROB  
DIRECTOR  
Comisar șef de poliție  
VIOREL SÎRCA

## RAPORT

de evaluare a satisfacției cetățenilor/beneficiarilor – în anul 2009

### 1. Considerații generale privind calitatea serviciilor către cetățeni/beneficiari

Din cercetarea doctrinei românești, în special aceea formată în perioada interbelică, se desprinde faptul că „*administrația reprezintă totalitatea serviciilor publice*” ori că „*serviciul public este mijlocul prin care administrația își exercită activitatea*”.

„*Serviciul public, este un organism administrativ creat de stat, județ sau comună, cu o competență și puteri delimitate prin acte normative, cu mijloacele financiare procurate din patrimoniul general al administrației publice creatoare, pus la dispozițiunea publicului pentru a satisface în mod regulat și continuu o nevoie cu caracter general, căreia inițiativa privată nu ar putea să-i dea decât o satisfacție incompletă și intermitentă!*” Această definiție reliefează ideea că furnizarea de servicii este o funcție esențială în relația dintre instituțiile statului și cetățeni.

În decursul ultimilor ani, înțelegerea ideii că cetățenii trebuie priviți ca și clienți a devenit tot mai importantă în modul de gândire și acțiune al autorităților. Clienții au dreptul de a solicita de la furnizori servicii care le satisfac nevoile în mod rapid, accesibil, calitativ și la un preț redus, oferite cu amabilitate. Această regulă se aplică în special administrației, ca furnizor de servicii publice de bază. Faptul că administrația deține monopolul în furnizarea unor produse/servicii care sunt deseori fie nedorite, fie mai puțin dorite, îngreunează relația dintre administrație și clienții săi și, în realitate, presupune un efort suplimentar.

Semnificația bunei furnizări de servicii, ca și condiție pentru imaginea pe care cetățenii o au despre administrație, nu este întotdeauna evaluată corect. Furnizarea de servicii nu este o activitate izolată, ci este parte a relației complexe dintre administrație, societate și cetățeni, bazată pe diverse dimensiuni, deoarece este dinamică și deoarece administrația în sine este un organism complex.

Dezvoltarea tehnologiei informației și a mass-mediei au o influență incontestabilă asupra acestei relații, oferind șansa instituțiilor publice de a fi mai aproape de cetățeni. Puterea administrației locale este aceea că reprezintă cetățeanul de rând. În evaluarea opiniilor cetățenilor despre administrație, este foarte importantă această proximitate, precum și faptul că se referă la chestiuni de bază pentru cetățeni.

## **2. Implementarea tehnologiilor moderne la nivelul D.J.E.P. Cluj**

În considerarea competențelor ce ne sunt conferite prin Ordonanța Guvernului nr.84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, aprobată cu modificări prin Legea nr.372/2002, cu modificările și completările ulterioare și a prevederilor O.M.F.P. nr.946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial și dispozițiilor din „Planul de măsuri pentru creșterea calității și eficienței activității de relații cu publicul la nivelul structurilor M.A.I., s-a elaborat documentația, implementat și certificat Sistemul de Management al Calității la nivelul instituției în luna mai 2009.

În scopul creșterii calității și eficienței serviciilor prestate de D.J.E.P. Cluj, s-au întreprins măsuri majore pe două linii de lucru necesare comunicării: informatică și relații publice.

### **a. Compartimentul informatică**

Pentru realizarea obiectivelor privind modernizarea și eficientizarea activității de evidență a persoanelor în privința metodologiei de lucru și a sistemului informatic integrat creat în anul 2000, au fost necesare modificări majore prin dezvoltarea rețelelor de comunicații, atât din punct de vedere al securității datelor transmise cât și ca arie de acoperire la nivel național și, de asemenea, existența mai multor companii de comunicații ce oferă soluții moderne în domeniul transmiterii datelor.

În acest sens, conducerea Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj în colaborare cu Biroul Județean de Administrare a Bazelor de Date Cluj a luat hotărârea de a realiza o rețea de tip Virtual Private Network (VPN) care să faciliteze legătura între serviciile publice de evidență a persoanelor existente în Județul Cluj, încă din anul 2006, cu posibilități de extindere și la alte servicii publice comunitare locale. Începând cu luna martie 2007 rețeaua VPN funcționează în condiții bune, județul Cluj fiind ales pentru testarea proiectului pilot de actualizare a Registrului național de evidență a persoanelor și a Registrului județean de evidență a persoanelor on-line, rețea implementată în prezent la 80% din județe. Rețeaua VPN oferă posibilitatea de comunicare rapidă și eficientă între S.P.C.L.E.P. din județ, asigurându-se în același timp securitatea datelor transmise.

Totodată, pe parcursul anului 2009 s-au impus următoarele activități specifice:

- Reconfigurarea IP-urilor calculatoarelor din rețeaua VPN, ca urmare a modificărilor impuse de soluția S.T.S.;
- Configurarea calculatoarelor conform recomandărilor primite de la D.E.P.A.B.D. pentru accesul la portalul acesteia, la serverul FTP și serverul de mail (IP-uri, descărcare și instalare certificat digital, configurare server de mail, descărcare și instalare semnătură electronică);
- Consultanță pentru SPCLEP - urile din județul Cluj pentru accesarea și folosirea portalului și serverului FTP;
- Popularea agendei telefonice de pe portal;
- Corespondența prin poșta electronică;
- Transmiterea indicatorilor zilnici, a anexei 1 prin portal.

### **b. Relații publice**

Conform dispozițiilor prevăzute în Legea nr.544/2001 privind informațiile de interes public, a H.G. nr.123/2002 privind Normele metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public; a H.G. Nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, precum și a O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj:

- A actualizat permanent atribuțiile legale specifice, acțiunile, evenimentele, comunicatele de presă, precum și alte informații de interes public, pe pagina web: [www.djepcluj.ro](http://www.djepcluj.ro);
- A înființat un forum, unde petenții pot să-și exprime atât solicitările, cât și eventualele nemulțumiri, pe adresa de e-mail: [djepcluj@mail.rdscj.ro](mailto:djepcluj@mail.rdscj.ro);
- A postat pe site-ul D.J.E.P. Cluj: [www.djepcluj.ro](http://www.djepcluj.ro) un chestionar de sondare a cetățenilor cu privire la serviciile oferite de către instituția noastră.

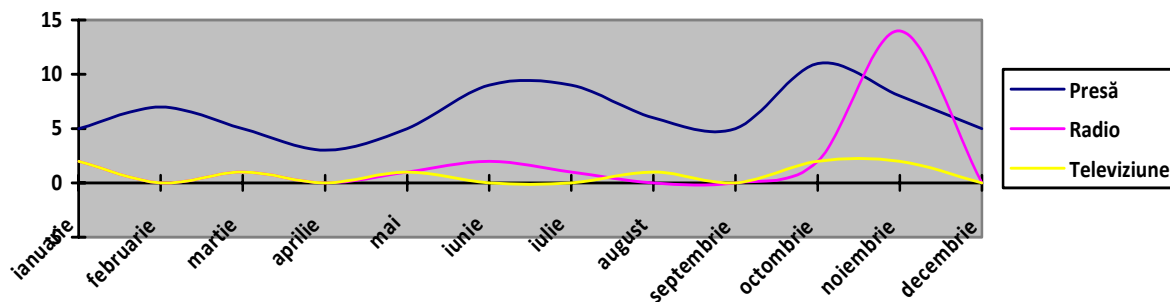
Au fost realizate activități privind transmiterea către Direcția pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor de Date a unor indicatori de evaluare a activității pe linie de interes public, și anume:

- Lunar – situația centralizată, de la nivelul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj și a Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din județ, privind articolele publicate în presa locală și aparițiile la posturile de radio și televiziune locale (vezi Tabelul nr.1 și Graficul nr.1).

**Tabelul nr.1.** Activitatea de relații cu publicul, reflectată în mass-media locală, centralizată, în cursul anului 2009 la nivelul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj și a Serviciilor Publice Comunitare Locale de Evidență a Persoanelor din județ:

Articole Publicate	Favorabile	Defavorabile	Neutre	Total
PRESA	78	0	0	78
RADIO	23	0	0	23
TELEVIZIUNE	9	0	0	9
TOTAL	110	0	0	110

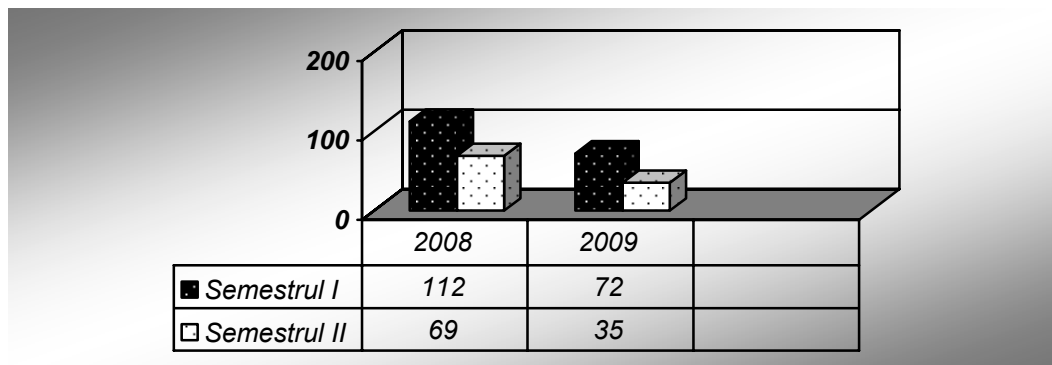
**Graficul nr.1** Activitatea reflectată în mass-media, centralizată la nivelul D.J.E.P. Cluj.



Se observă în Graficul nr.1, o creștere a mediatizării activității în lunile iunie-iulie și noiembrie (motivul esențial – de a aduce la cunoștința cetățenilor importanța deținerii Cărții de identitate, pentru exercitarea dreptului de vot „la alegerile prezidențiale organizate în data de 22.noiembrie, respectiv 6 decembrie 2009”).

- Semestrial – privind activitatea de primire, evidență, examinare și soluționare a petițiilor și de primire a cetățenilor în audiență (vezi Graficul nr.2.);

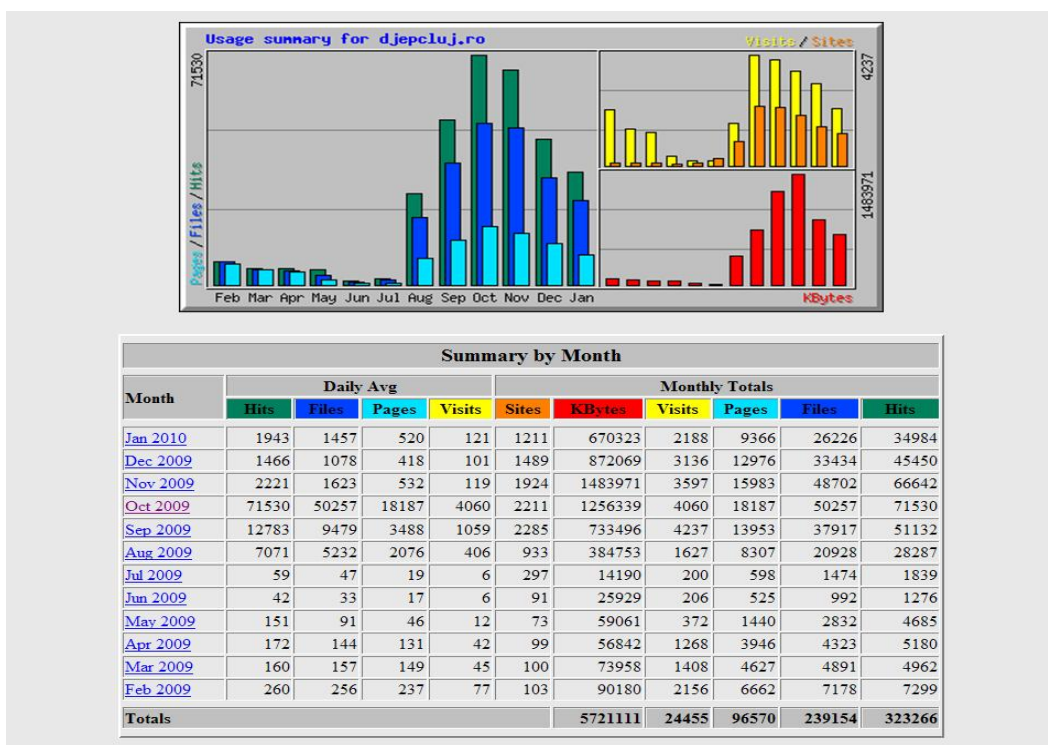
**Graficul nr.2.** Numărul cetățenilor primiți în audiență.



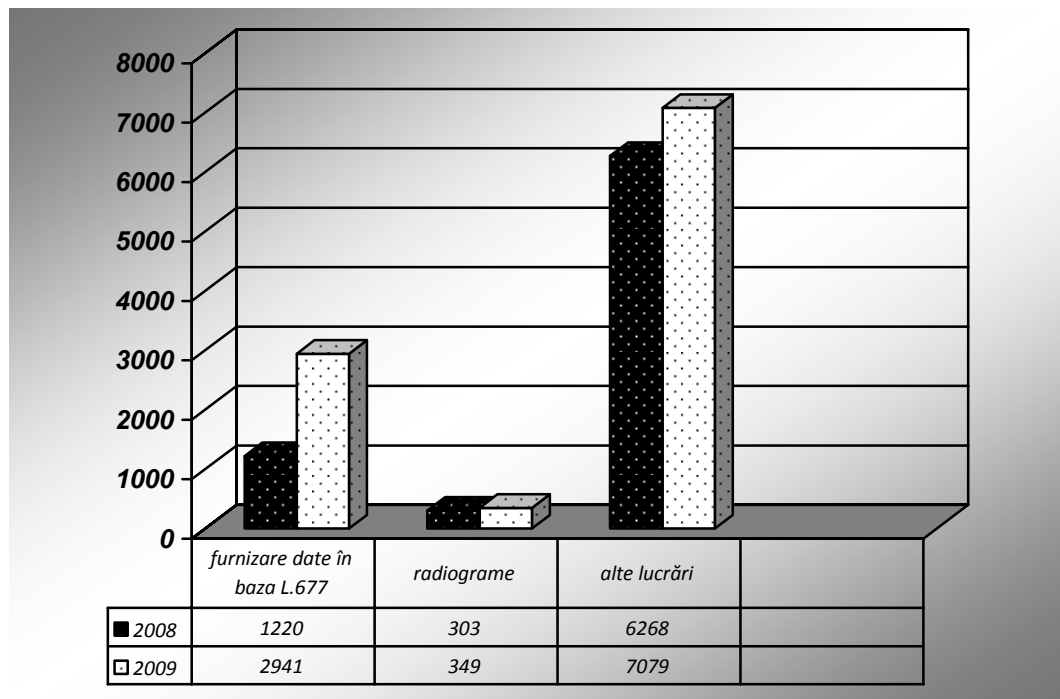
Din datele prezentate mai sus, se observă o scădere semnificativă a cetățenilor primiți în audiență în anul 2009 în comparație cu anul 2008.

- Anual – privind liberul acces la informațiile de interes public (vezi Graficul nr.3).

**Graficul nr.3.** Numărul de vizitatori ai site-ului [www.djepcluj.ro](http://www.djepcluj.ro) în cursul anului 2009.



**Graficul nr.4.** Numărul de lucrări soluționate pe anul 2008 și anul 2009 la nivelul D.J.E.P. Cluj.



Un aspect important în analiza evaluării satisfacției cetățenilor/beneficiarilor îl reprezintă numărul de vizitatori prezentată în graficul nr.3, precum și numărul de lucrări soluționate prezentată în graficul nr.4.

Se observă în graficele nr.3 și nr.4, o creștere semnificativă a numărului de persoane interesate de activitatea pe care o derulează organizația noastră, activitate mediatizată în mod permanent atât în presa locală, națională, cât și a aparițiilor la televiziune.

În scopul creșterii calității și a eficienței activității de soluționare a petițiilor, organizația dispune de: registru de audiențe, condică de sesizări și reclamații, precum și de formulare tipizate privind liberul acces la informațiile de interes public.

De asemenea, datele de contact ale D.J.E.P. Cluj se regăsesc pe toate adresele emise, cât și la avizierul organizat la intrarea în unitate.

În scopul facilitării informării petenților/ cetățenilor cu privire la activitățile derulate de organizație, D.J.E.P. Cluj dispune de un Info-chioșc, instalat la intrarea în unitate.

### **3. Aspecte metodologice de evaluare a performanțelor obținute de organizație**

Evaluarea performanței în cadrul organizației se bazează pe următoarele elemente esențiale:

- Identificarea corectă a nevoilor clienților;
- Determinarea obiectivelor și programelor corelate cu nevoile constatate;
- Realizarea unei calități a prestațiilor apropiată de nevoile cetățeanului/beneficiarului.

Calitatea serviciilor oferite de organizația noastră este apreciată, în cele mai multe situații, de măsura în care aceasta răspunde așteptărilor clienților. Importante în acest sens sunt următoarele aspecte: oportunitatea serviciului oferit, accesibilitatea cetățeanului la serviciul public, continuitatea în furnizarea serviciului, etc.

Deoarece calitatea este mai dificil de măsurat și cuantificat, Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj a oferit spre completare, atât pe site-ul instituției, cât și în birourile de relații cu

publicul, un chestionar (anexa nr.1) de evaluare a satisfacției cetățeanului/beneficiarului privind calitatea serviciilor oferite.

Scopul propus de D.J.E.P. Cluj, prin aplicarea chestionarului, are în vedere creșterea gradului de atragere a cetățenilor, care să contribuie la cercetarea pentru evaluarea gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor ai căror beneficiari sunt, și o cercetare care urmărește autoevaluarea organizației noastre, care reprezintă deopotrivă un mecanism intern de autoperfecționare, cât și un canal eficient de comunicare cu cetățenii.

Evaluarea satisfacției cetățenilor privind calitatea serviciilor oferite de către instituție s-a realizat prin - chestionarul aplicat cu - observația participativă - care s-a concretizat prin centralizare (august-decembrie 2009), completându-se astfel, un număr de 24 de chestionare. De asemenea, au fost transmise 5 e-mail-uri de mulțumire, din partea unor cetățeni care au solicitat diverse cereri.

Modelul chestionarului cuprinde o serie de factori determinanți ai calității serviciului grupați pe câteva dimensiuni:

- fiabilitate: furnizarea serviciului promis în mod sigur și corect;
- răspuns prompt: ajutarea clienților și furnizarea unui serviciu prompt;
- siguranță: încredea pe care o inspiră angajații și instituția;
- empatie: oferirea către client a unui serviciu atent și individual.

Pentru fiecare dimensiune există o serie de întrebări prin care se măsoară calitatea serviciului oferit (vezi Anexa nr.1). Structura chestionarului cuprinde:

- întrebări de satisfacție generală a serviciilor oferite de organizația noastră și frecvența interacțiunii cu aceasta;
- o secțiune cu întrebări despre atitudinea personalului organizației în timpul interacțiunii cu solicitantul;
- pentru îmbunătățirea serviciilor oferite, au fost introduse două întrebări care să evidențieze eventuale propuneri, precum și două întrebări care doresc să evidențieze nemulțumirea cetățenilor/beneficiarilor.

### **Prezentarea generală a rezultatelor**

Primul set de întrebări din chestionar se referă la percepția și așteptările respondentului față de organizație.

Respondenții sunt foarte mulțumiți de modul în care funcționează consultarea lor în luarea deciziei și modalitățile de consultare (nivelul de eficiență și transparență atinge un nr. de la 13 la 18 din totalul de 24 respondenți).

Atitudine generală față de instituție. În ceea ce privește aplicarea în mod unitar a legislației, respectarea principiilor din codul de conduită al funcționarilor publici în relația cu cetățenii, 16 dintre respondenți consideră că acestea sunt respectate într-o măsură foarte mare și 4 în mare, 3 nu știu/nu pot aprecia, doar unul din respondenți este nemulțumit.

Al doilea set de întrebări se referă la modul de comunicare, frecvența interacțiunii cetățenilor – clienți cu reprezentanții instituției, eficiența proceselor organizației în comparație cu alte autorități publice locale, precum și gradul de cunoaștere a activității organizației.

Nemulțumirea cetățenilor privind nivelul de abordare a personalului instituției (răspunsul la întrebarea nr.3) se reflectă doar la ultimul alineat, întrucât celelalte nemulțumiri enumerate, fac referire la Direcția de Evidență a Persoanelor Cluj-Napoca, instituție aflată în subordinea Primăriei Municipiului Cluj.

Frecvența interacțiunii cu instituția noastră. Majoritatea respondenților apreciază eficiența proceselor (un nr de 13 respondenți) ca fiind mai bună în comparație cu alte instituții din sectorul public, doar unul

din respondenți, apreciază că situația este mai proastă. Mai apreciază că le este cunoscută activitatea D.J.E.P. Cluj în mare măsură (un nr. de 10 respondenți).

Percepția generală despre instituție este una pozitivă, un nr. de 12 respondenți consideră că este o instituție orientată către cetățean și doar 4 dintre respondenți consideră că se poate vorbi despre birocrație, respectiv, doi respondenți susțin că au fost nevoiți să ofere mici atenții pentru soluționarea problemei.

Totodată, calificativul pentru performanța înregistrată de instituție este unul mulțumitor. Aprecierea percepțiilor și așteptărilor față de câteva dimensiuni ale procedurilor derulate de instituție, precum și profesionalismul de care dă dovadă personalul angajat se observă, prin: valorile mari pentru nivelul „foarte mulțumit”, „mulțumit”. Nivelele „nemulțumit” și „foarte nemulțumit” prezintă puține cazuri, de unde deducem o evaluare în general pozitivă a satisfacției clienților față de aceasta.

Dimensiunea indicatorilor asupra gradului de mulțumire cu serviciile oferite de instituție, este grupată astfel:

- *calitatea serviciului în sine* - răspunsul dat de solicitanți - modul în care D.J.E.P. Cluj ia în considerare problemele ridicate de cetățeni și prioritatea pe care o acordă problemelor acestora, promptitudinea, competența și amabilitatea cu care oferă răspuns, respectarea termenelor de oferire a răspunsurilor etc.;
- *managementul instituției în furnizarea serviciilor* - modul în care D.J.E.P. Cluj își creează imaginea de ofertanți de servicii competitive prin aspecte ce țin de crearea unui cadru plăcut și favorabil comunicării, cadru în care are loc interacțiunea cetățean-funcționar public: varietatea mijloacelor de informare, un program de lucru flexibil cu cetățenii, modernitatea echipamentelor deținute de instituție și conduita angajaților.

Din analiza efectuată, ca urmare a centralizării chestionarelor, putem aprecia că:

- a. recomandările menționate care au făcut referire la activitatea pe care o derulăm, au fost aduse la cunoștința persoanelor în cauză și totodată, s-au luat măsurile necesare de corectare a proceselor neconforme;
  - b. recomandările menționate mai jos nu fac referire la activitatea pe care o derulează instituția noastră, ci la Direcția de Evidență a Persoanelor Cluj-Napoca, și anume:
- timpul de răspuns la telefon extrem de lung, câteodată nimeni nu răspunde, refuzarea furnizării de informații pe cale telefonică (de ce mai este nr. de telefon disponibil pe site dacă angajații sunt prea ocupați să dea informații telefonic) – am observat la unii angajați lipsa de politețe, de răbdare cu persoanele în vârstă – birocrația inutilă - lipsa nr. de înregistrare la depunerea dosarului (cetățeanul nu are nici o dovadă că a depus actele);
  - personalul ce încasează taxele nu știe ce înseamnă taxa de schimbare domiciliu...”adică flotant”..nu...schimbare de domiciliu, respectiv schimbare de buletin în urma căsătoriei, nu este echivalentul FLOTANTULUI!
  - traininguri de customer service oferite angajaților – îmbunătățirea proceselor/procedurilor pentru serviciile oferite ar ușura interacțiunea dintre cetățeni și angajați;
  - doamnele de la preluări acte sunt profesioniste, dar casierii mă fac să mă întreb de ce au ajuns să lucreze la această instituție;
  - pe site ar trebui specificat când este program cu publicul pentru preluare date și pentru eliberare acte, deoarece am fost într-o zi de vineri și mi s-a comunicat că nu se preiau acte, ori această informație nu este specificată pe site;
  - customer service traininguri pentru angajați – îmbunătățirea proceselor/procedurilor – ex. de procese care necesită îmbunătățiri:
    1. de ce programarea, actele pentru căsătorie se pot depune doar cu 10 zile fix înainte? nu e absurd când eu știu cu un an înainte data? De ce să stai la cozi infernale ca să obții o oră convenabilă? Sau să fim sinceri, să încerci să intervii prin cunoștințe pentru a-ți rezerva ora? De ce nu se poate face rezervarea datei și a orei din timp, iar actele să se depună între anumite zile, dacă acestea sunt cerințele? Nu-mi spuneți că așa e legea! Dacă e o lege prost gândită, să o schimbăm!!!!!!

2. De ce CI trebuie schimbat în 15 zile? Mirii pleacă imediat după nuntă în luna de miere, dacă nu se întorc la timp pentru că stau mai mult?
3. De ce cererea pentru ajutorul de 200 euro se poate depune doar în 30 zile de la oficierea căsătoriei? Din nou, nu veniți în sprijinul cetățeanului;
4. De ce la schimbarea CI, dacă se schimbă doar numele prin căsătorie, domiciliul rămâne același, trebuie din nou să vină proprietarul, să fie prezent, doar a mai fost odată, când m-a primit în spațiu?
5. De ce nu se dă nr. de înregistrare?

## Concluzii

Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj are la bază un set de principii generale, și anume: egalitate, imparțialitate, continuitate, regularitate, transparență, amabilitate, promptitudine și profesionalism.

Receptivitatea administrației locale la nevoile cetățenilor/beneficiarilor este esențială pentru îmbunătățirea capacității furnizării de servicii la nivelul așteptat. Orientarea spre nevoile cetățenilor este un amestec de comportament amabil din partea funcționarilor instituției noastre și necesitatea de a se ghida după cererile cetățeanului ca și client. Întărirea participării cetățenilor, lupta împotriva corupției și îmbunătățirea abilităților managementului și administrației la nivelul D.J.E.P. Cluj sunt elemente prezente continuu în procesul îmbunătățirii furnizării de servicii.

În ceea ce privește furnizarea serviciilor, cetățeanul este pe primul loc. Structura organizației noastre și atitudinea de bază a angajaților este în concordanță cu principiile logicii clientului. În orice caz, satisfacția cetățeanului este esențială.

De asemenea, Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, a fost premiată, în data de 20 octombrie 2009, la cea de-a doua ediție a conferinței „Inovație și calitate în sectorul public”, acordându-i-se Mențiune, în cadrul Pilonului 1: „Creșterea eficienței serviciilor publice prin metode inovatoare”, pentru proiectul “Modernizarea activităților de evidență a persoanelor din județul Cluj”, proiect finanțat prin Programul Phare 2006, “Fondul de modernizare pentru dezvoltarea administrației la nivel local”. Proiectul a fost finanțat din fonduri Phare, accesat de Consiliul Județean în parteneriat cu Instituția Prefectului și aprobat cu o susținere financiară de peste 100 mii euro, proiect finalizat în luna martie a anului 2009.

Putem vorbi astfel despre o legitimitate instituțională. *„A spune ceea ce faci, a face ceea ce spui, și totodată, a dovedi că faci astfel”*. Trebuie să indice în mod clar la ce pot să se aștepte cetățenii și să respecte aceste angajamente. Aceasta este principala responsabilitate a conducerii instituției și, derivând de aici, a întregului personal angajat. O administrație locală cu o bună prestație conduce la întărirea economiei locale. În mod contrar, o fiabilitate redusă, la fel ca și furnizarea serviciilor de slabă calitate, este dezastruoasă pentru imaginea organizației. Aceasta presupune promovarea și asigurarea profesionalismului la nivelul organizației noastre pe termen lung și presupune îndeplinirea angajamentelor, respectarea promisiunilor și termenelor.

Cu respect,

Reprezentantul managementului,  
**ELENA CURTA**

**CHESTIONAR**

Urmare a Certificării ISO 9001/2008 pentru o bună evaluare a organizației noastre cu privire la calitatea serviciilor pe care le prestăm și pentru ca pe viitor să răspundem cât mai bine cererilor sau nevoilor dvs., vă rugăm să răspundeți la următorul chestionar. Chestionarul este anonim.

1. Cât de mulțumit(ă) sunteți de activitatea prestată de organizația noastră?	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Nu prea mulțumit(ă)	Deloc mulțumit(ă)	Nu știu/Nu pot aprecia	Nu răspund
a. Intervalul de timp în care a fost soluționată problema d-voastră	17	5		2		
b. Prestația profesională a personalului/persoanei responsabilă cu soluționarea problemei	16	5	1	2		
c. Spațiul destinat așteptării/informării	14	5	4	1		
d. Calitatea serviciilor oferite de compartimentul cu care ați venit în contact	16	5	1	2		
e. Disponibilitatea personalului de a vă ajuta (ex. cu informații, diverse)	17	4		3		
f. Programul / orarul compartimentului cu care ați venit în contact	13	6	4	1		
g. Respectarea principiului transparenței și asigurarea aplicării în mod unitar a legislației în domeniu	16	4		1	3	
h. Calitatea și claritatea informației disponibilă despre organizație (pe site, afișe, pliante, telefonic etc.)	17	1	2	2	1	

**2. Vă rugăm să ne spuneți cum apreciați, la modul general, abordarea dumneavoastră de către personalul organizației noastre:**

1. Foarte bună (18)    2. Bună (2)    3. Nici bună, nici proastă    4. Proastă (1)    5. Foarte proastă (1)  
6. Nu răspund    7. Nu știu/Nu pot aprecia

**3. În cazul în care sunt unele situații care v-au nemulțumit, vă rugăm să descrieți pe scurt ce anume v-a nemulțumit:**

- timpul de răspuns la telefon extrem de lung, câteodată nimeni nu răspunde, refuzarea furnizării de informații pe cale telefonică (de ce mai este nr. de telefon disponibil pe site dacă angajații sunt prea ocupați să dea informații telefonic) – am observat la unii angajați lipsa de politețe, de răbdare cu persoanele în vârstă – birocrăția inutilă - lipsa nr. de înregistrare la depunerea dosarului (cetățeanul nu are nici o dovadă că a depus actele);
- personalul ce încasează taxele nu știe ce înseamnă taxa de schimbare domiciliu... "adică flotant" ..nu...schimbare de domiciliu, respectiv schimbare de buletin în urma căsătoriei, nu este echivalentul FLOTANTULUI!
- Să traducă din limbaj specific în limbaj general;
- Atitudinea șefei de serviciu de la stare civilă, este prea arogantă și privește cetățenii de sus; nu sunt cu nimic mai prejos decât dânsa;

**4. Vă rugăm să formulați propuneri de îmbunătățire a comunicării dintre dumneavoastră și angajații cu care ați venit în contact:**

- traininguri de customer service oferite angajaților – îmbunătățirea proceselor/procedurilor pentru serviciile oferite ar ușura interacțiunea dintre cetățeni și angajați;
- doamnele de la preluări acte sunt profesioniste, dar casierii mă fac să mă întreb de ce au ajuns să lucreze la această instituție;

