



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](mailto:djepcluj@mail.rdscj.ro); web: [www.djepcluj.ro](http://www.djepcluj.ro)  
Cod de înregistrare fiscală 17637157; cont TREZORERIE Cluj-Napoca RO37TREZ2165010XXX015967

## CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIENȚILOR

Din dorința de a perfecționa activitatea instituției noastre, vă rugăm să completați acest chestionar și să-l înmânați persoanei care v-a solicitat sau să-l trimiteți prin email la adresa [djepcluj@mail.rdscj.ro](mailto:djepcluj@mail.rdscj.ro). Vă asigurăm că informațiile oferite de Dumneavoastră în acest chestionar sunt confidențiale și vor fi utilizate numai pentru îmbunătățirea serviciilor noastre.

1. Care este părerea Dvs. despre colaborarea, în general, cu instituția noastră:

Foarte bună       Bună       Satisfăcătoare       Nesatisfăcătoare

2. Cum apreciați modul de comunicare cu instituția noastră (telefon, fax, email, etc.):

Foarte bună       Bună       Satisfăcătoare       Nesatisfăcătoare

3. Cum apreciați intervalul de timp în care a fost soluționată problema Dvs:

Foarte bun       Bun       Satisfăcător       Nesatisfăcător

4. Bazându-vă pe experiența Dvs. recentă cu Direcția Județeană de Evidență a Persoanelor Cluj, cât de mulțumit sunteți de serviciile prestate de către instituția noastră din punct de vedere:

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Nu prea mulțumit	Deloc mulțumit
a) calitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) prezentare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) promptitudine, disponibilitate în soluționarea problemei Dvs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Cum apreciați prestația profesională a personalului responsabil cu soluționarea problemei:

Foarte bună       Bună       Satisfăcătoare       Nesatisfăcătoare

6. Cum apreciați atitudinea și amabilitatea personalului cu care ați venit în contact:

Foarte bună       Bună       Satisfăcătoare       Nesatisfăcătoare

**7. Cum estimați gradul de confort oferit de spațiul destinat așteptării/informării:**

Foarte bun    Bun    Satisfăcător    Nesatisfăcător

**8. Considerați că sunt afișate la vedere toate informațiile necesare dumneavoastră?**

Da    Nu

**9. Cum apreciați eficiența proceselor instituției în comparație cu alte organizații din sectorul public?**

situația este mai bună    situația este la fel    situația este mai proastă

**10. În cazul în care sunt unele situații care v-au nemulțumit, vă rugăm să le descrieți pe scurt:**

---

---

---

---

---

**11. Enumerați eventuale propuneri pentru îmbunătățirea/eficientizarea activității Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj:**

---

---

---

---

---

**Vă mulțumim pentru timpul acordat!**