



STUDIU

**Evaluarea de către cetățeni a serviciilor oferite de
Primăria Municipiului Cluj Napoca și alte instituții subordonate Consiliului Local
UAT Cluj Napoca**

Coordonator,

Raluca Antonie, sociolog

Universitatea Babeș-Bolyai

Cluj-Napoca, 2019

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



**Evaluarea de către cetățeni a serviciilor oferite de
Primăria Municipiului Cluj Napoca și alte instituții subordonate Consiliului Local
UAT Cluj Napoca**

Cuprins

Introducere.....	3
Metodologia.....	3
Evaluarea 1. Măsurarea înainte de implementarea sistemului CAF. Analiza și interpretarea datelor.....	5
Evaluarea 2. Măsurarea realizată după implementarea sistemului CAF. Analiza și interpretarea datelor	23
Concluzii și recomandări.....	42
Anexa 1. Chestionar.....	43

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod
proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă
2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

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.

Prin urmare, cetățenii joacă un rol major în furnizarea de informații cu privire la calitatea serviciilor, precum și în identificarea domeniilor deficitare în care este necesară intervenția autorităților publice.

Pentru ca acest lucru să se poată realiza este necesară, aplicarea periodică a instrumentelor de evaluare cetățenilor Mun. Cluj Napoca pentru identificarea principalelor probleme întâmpinate de către aceștia, precum și gradul de satisfacție/ neamulțumire a acestora cu privire la serviciile oferite.

Metodologia

Evaluarea de către cetățeni a serviciilor oferite de Primăria Municipiului Cluj Napoca și alte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca s-a făcut în două etape: 1. O analiză înainte de aplicarea sistemului CAF, iar una după implementarea acestuia. Datorită timpului relativ scurt care a trecut între cele două măsurători (doua luni) nu există diferențe

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



semnificative la nivel de percepție a cetățeanului. Efectele implementării sistemului de management al calității serviciilor vor putea fi sesizate pe termen mediu și lung.

Pentru evaluarea actuală a fost aplicat un sondaj de opinie unui număr total de 579 de cetățeni din Municipiului Cluj Napoca, care au apelat la serviciile publice oferite de primărie în ultimele 2 săptămâni. La chestionarul aplicat pentru prima măsurare au răspuns 245 de cetățeni, (au fost valide 234 chestionare- complete) iar pentru a a doua măsurătoare au răspuns complet un număr de 345 de cetățeni. Profilul lor socio-demografic apare prezentat în analiza datelor.

Chestionarele au fost aplicate față în față, pe suport electronic, cu ajutorul laptop-ului și al tabletei, iar răspunsurile au fost înregistrate în baza de date. Baza de date și analiza datelor s-au făcut cu ajutorul programului SPSS.

Chestionarul a fost testat cu ajutorul echipei de implementare, iar varianta finală, adaptată, este prezentată în anexa 1.

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

Astfel pentru a putea 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 a fost aplicat un sondaj de opinie cetățenilor din Mun. Cluj Napoca.

Astfel, s-a folosit ca și instrument chestionarul, care este alcătuit din 14 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 printr-un eșantion de conveniență, cetățenilor cu vârste începând de la 18 ani cu domiciliul în Mun. Cluj Napoca, 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

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

folosită pentru aplicarea chestionarului va fi față în față. La acest sondaj au participat 234 de cetățeni din Cluj Napoca.

Principalii indicatori de evaluare au fost:

- Vârstă
- Sex
- Ultima școală absolvită
- Profesie
- gradul de încredere în funcționarii publici/ instituții publice
- calitatea serviciilor publice
- accesul la servicii publice
- gradul de mulțumire față de sistemul administrativ local

În continuare, prezentăm rezultatele celor două evaluări.

Evaluarea 1. Măsurarea înaintea implementării sistemului CAF. Analiza și interpretarea datelor

În urma chestionarului aplicat au fost obținute următoarele date:

Cu privire la gradul de mulțumire față de serviciile publice oferite de către Primăria Municipiului Cluj Napoca și alte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca, participanții la chestionar sunt în mare parte mulțumiți, 21,4% au acordat nota 8, iar 19,7% au acordat nota 9, urmat de nota 10 cu un procent de 17,1%. De aici reiese că, cetățenii sunt mulțumiți de serviciile oferite de către primărie și alte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca.

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

”Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”



Utilizand o scala de la 1 la 10, va rugam sa precizati cat de multumiti sunteti de serviciile oferite de catre Primaria Cluj Napoca și alte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	1.7	1.7	1.7
10	40	17.1	17.1	18.8
2	5	2.1	2.1	20.9
3	4	1.7	1.7	22.6
4	6	2.6	2.6	25.2
5	29	12.4	12.4	37.6
6	19	8.1	8.1	45.7
7	30	12.8	12.8	58.5
8	50	21.4	21.4	79.9
9	46	19.7	19.7	99.6
nr	1	.4	.4	100.0
Total	234	100.0	100.0	

In ceea ce privește calitatea serviciului referitor la transportul public in comun au fost obținute următoarele rezultate:

- 26,1% au acordat nota 7
- 18,8% au acordat nota 8
- 10,3% au acordat nota 5
- 2,1% au acordat nota 1

In urma acestor rezultate, se observă faptul că, acest serviciu mai necesită anumite imbunătățiri, deoarece așa cum se poate observa au fost obținute procentaje ridicate si la note foarte mici, nota 10 fiind data doar de 12 cetățeni din 234 participanți la sondaj.

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru transport public

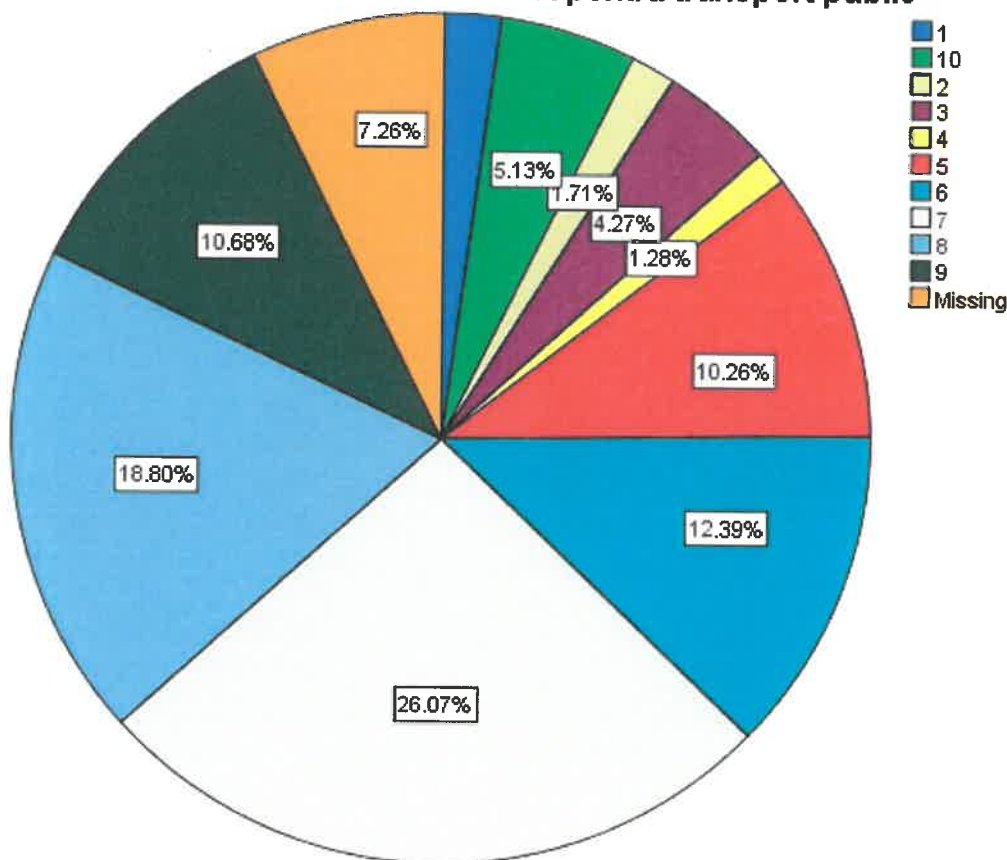
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	2.1	2.3	2.3
10	12	5.1	5.5	7.8
2	4	1.7	1.8	9.7
3	10	4.3	4.6	14.3
4	3	1.3	1.4	15.7
Valid	5	24	10.3	11.1
	6	29	12.4	13.4
	7	61	26.1	28.1
	8	44	18.8	20.3
	9	25	10.7	11.5
Total	217	92.7	100.0	
Missing	99	17	7.3	
Total	234	100.0		

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru transport public



De asemenea, s-a dorit identificarea gradului de calitate cu privire la facilitățile sportive din perspectiva cetățenilor, iar rezultatele arată că, există un nivel ridicat de calitate, fiind obținut un procent de 26,1% de nota 9, 24,4% de nota 8 și doar 1,3% de nota 3, ceea ce înseamnă că, Primăria încearcă să ofere cât mai multe spații sportive pentru recreere, iar acestea să fie de o calitate ridicată astfel încât cetățenii să fie mulțumiți.

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru facilitati sportive

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.4	.4	.4

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

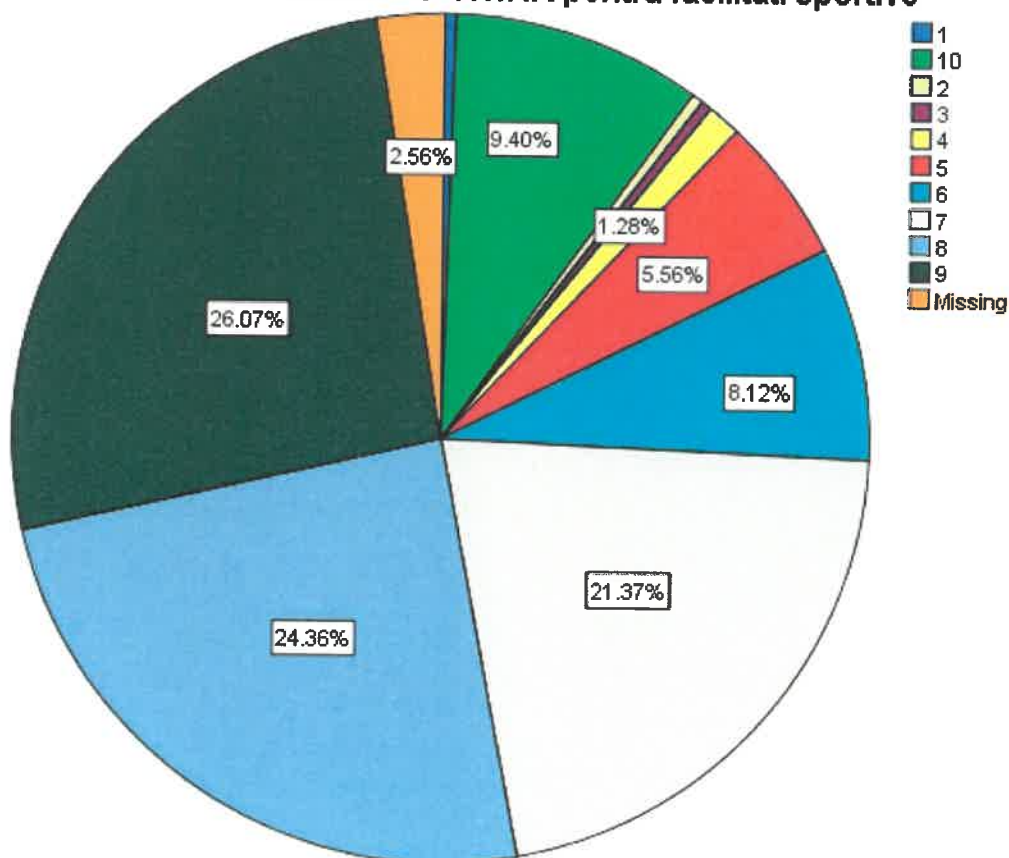
Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



	10	22	9.4	9.6	10.1
	2	1	.4	.4	10.5
	3	1	.4	.4	11.0
	4	3	1.3	1.3	12.3
	5	13	5.6	5.7	18.0
	6	19	8.1	8.3	26.3
	7	50	21.4	21.9	48.2
	8	57	24.4	25.0	73.2
	9	61	26.1	26.8	100.0
	Total	228	97.4	100.0	
Missing	99	6	2.6		
Total		234	100.0		

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru facilitati sportive



Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

Cetățenii au fost întrebați și în legătura cu spațiile verzi, iar rezultatele au arătat că sunt mulțumiți de acest serviciu, 23,9% au acordat nota 9, urmat indeaproape de nota 8 cu un procent de 22,2%, însă au fost obținute și note mai scăzute, precum nota 5 (8,5%), nota 3 (4,7%). Și aici se mai pot face mici îmbunătățiri.

Acordați o nota de la 1 la 10, următoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 înseamnă calitate foarte scăzută, iar 10 înseamnă calitate foarte ridicată. 99=N?/NR pentru spațiile verzi

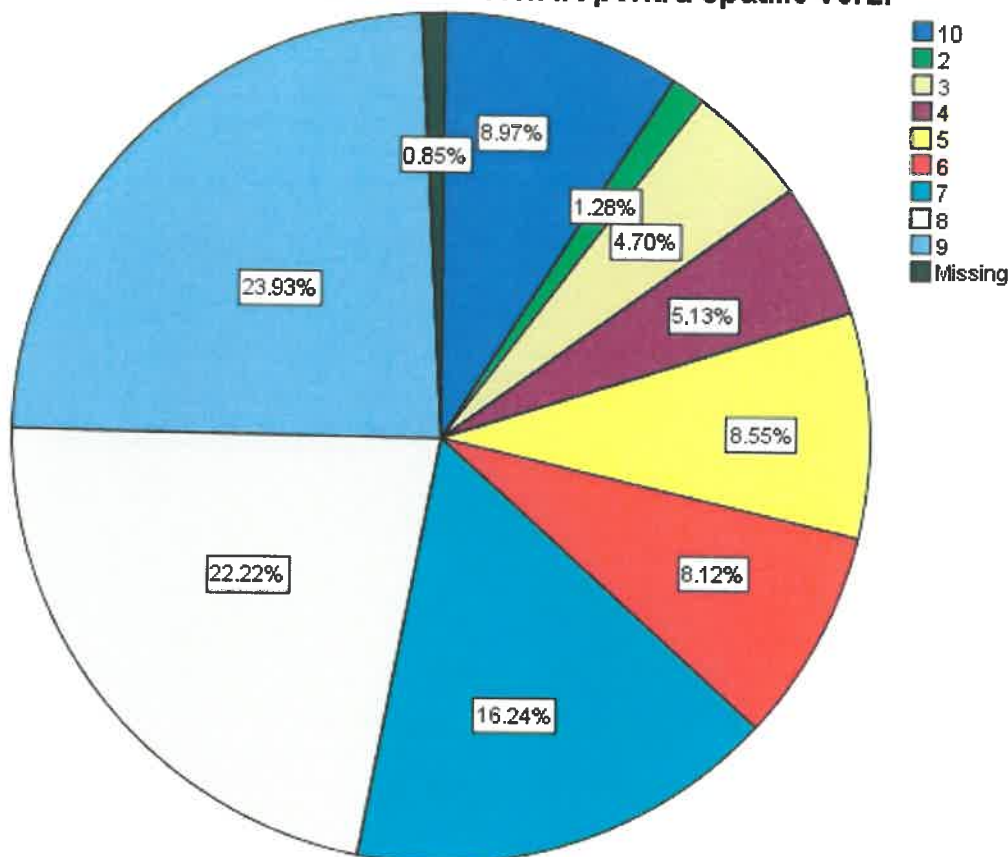
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
10	21	9.0	9.1	9.1
2	3	1.3	1.3	10.3
3	11	4.7	4.7	15.1
4	12	5.1	5.2	20.3
5	20	8.5	8.6	28.9
6	19	8.1	8.2	37.1
7	38	16.2	16.4	53.4
8	52	22.2	22.4	75.9
9	56	23.9	24.1	100.0
Total	232	99.1	100.0	
Missing	99	.9		
Total	234	100.0		

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru spatiile verzi



În urma aplicării chestionarelor s-a putut observa că cetățenii au încredere în instituțiile publice majoritatea acordand note peste valoarea mediană. De aici reiese faptul că gradul de încredere in instituțiile publice (Primăria Municipiului Cluj-Napoca și și alte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca) este ridicat.

Utilizând o scala de la 1 la 10, va rog sa îmi spuneti câta încredere aveti în institutii (1 nu aveti deloc încredere, 10 încredere totala)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	10.7	10.7	10.7
10	4	1.7	1.7	12.4
2	27	11.5	11.6	24.0

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

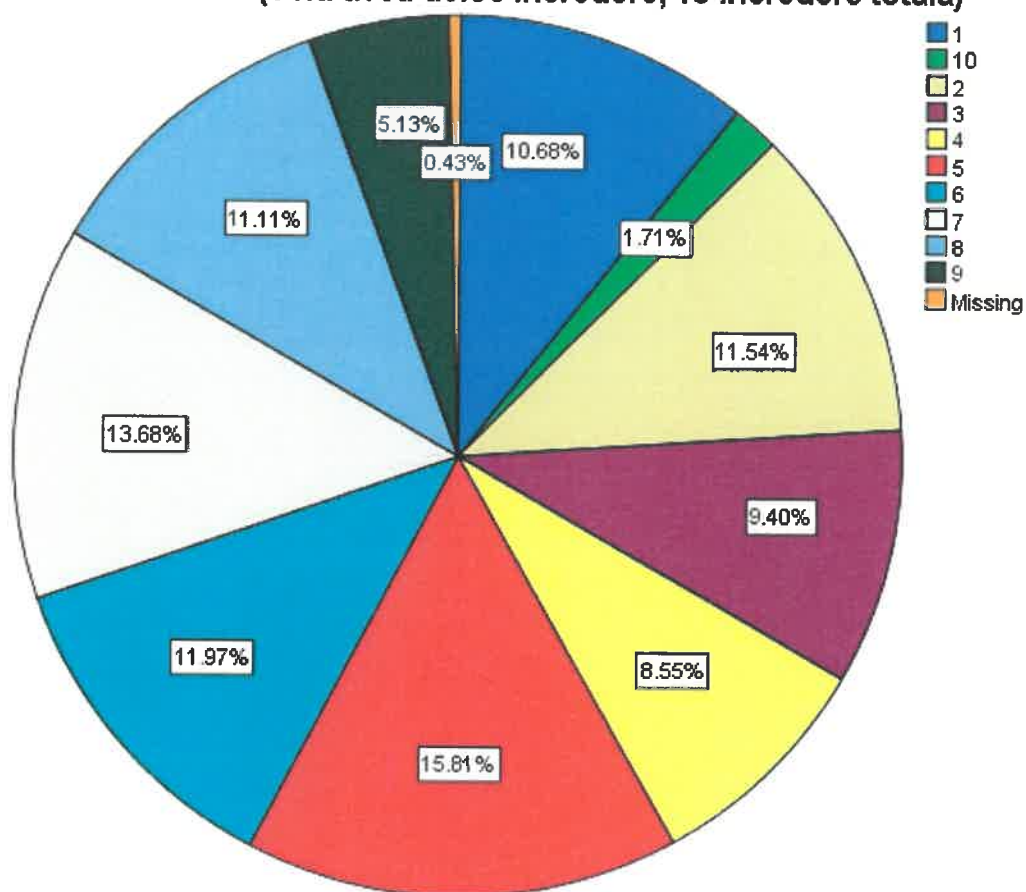
Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



	3	22	9.4	9.4	33.5
	4	20	8.5	8.6	42.1
	5	37	15.8	15.9	57.9
	6	28	12.0	12.0	70.0
	7	32	13.7	13.7	83.7
	8	26	11.1	11.2	94.8
	9	12	5.1	5.2	100.0
	Total	233	99.6	100.0	
Missing	99	1	.4		
Total		234	100.0		

Utilizând o scala de la 1 la 10, va rog sa îmi spuneti câta încredere aveți în institutii (1 nu aveți deloc încredere, 10 încredere totala)



De asemenea, gradul scăzut de încredere al cetățenilor în autoritățile locale s-a înregistrat și cu privire la autorități, unde se observă, la fel, un nivel ridicat al încrederii, peste 60% dintre respondenți acordând note peste valoarea mediană.

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





Utilizând o scala de la 1 la 10, va rog sa îmi spuneti câta încredere aveti în autoritățile locale?

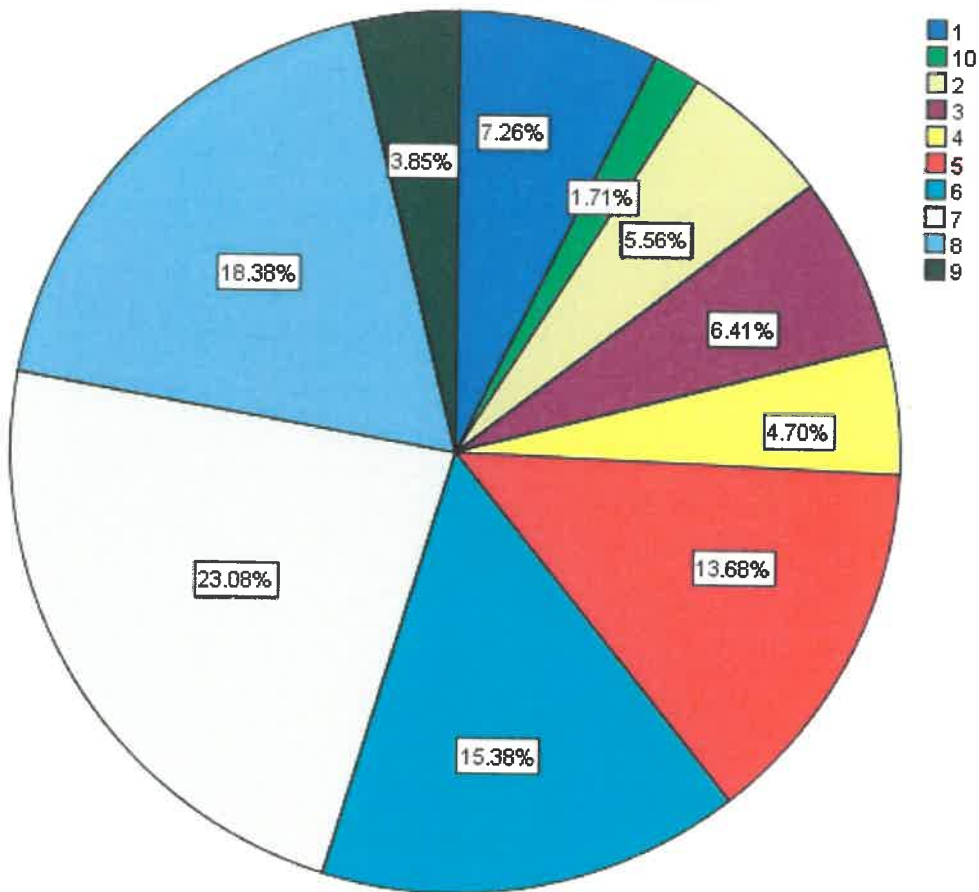
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	17	7.3	7.3	7.3
10	4	1.7	1.7	9.0
2	13	5.6	5.6	14.5
3	15	6.4	6.4	20.9
4	11	4.7	4.7	25.6
Valid 5	32	13.7	13.7	39.3
6	36	15.4	15.4	54.7
7	54	23.1	23.1	77.8
8	43	18.4	18.4	96.2
9	9	3.8	3.8	100.0
Total	234	100.0	100.0	

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Utilizând o scala de la 1 la 10, va rog sa îmi spuneti câta încredere aveti în autorități locale?



Cu privire la accesul la serviciile publice si infrastructură au fost obținute rezultate bune, cel mai mare procent a fost pentru nota 7 (21,4%), urmată de nota 8 cu 15,4% , însă sunt și cetățeni care consideră că este loc de mai bine , 5,1% a fost obtinut pentru nota 2 si 3.

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru accesul la servicii publice si infrastructura

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	.9	.9	.9
10	26	11.1	11.1	12.0
2	12	5.1	5.1	17.1
3	12	5.1	5.1	22.2
4	16	6.8	6.8	29.1

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

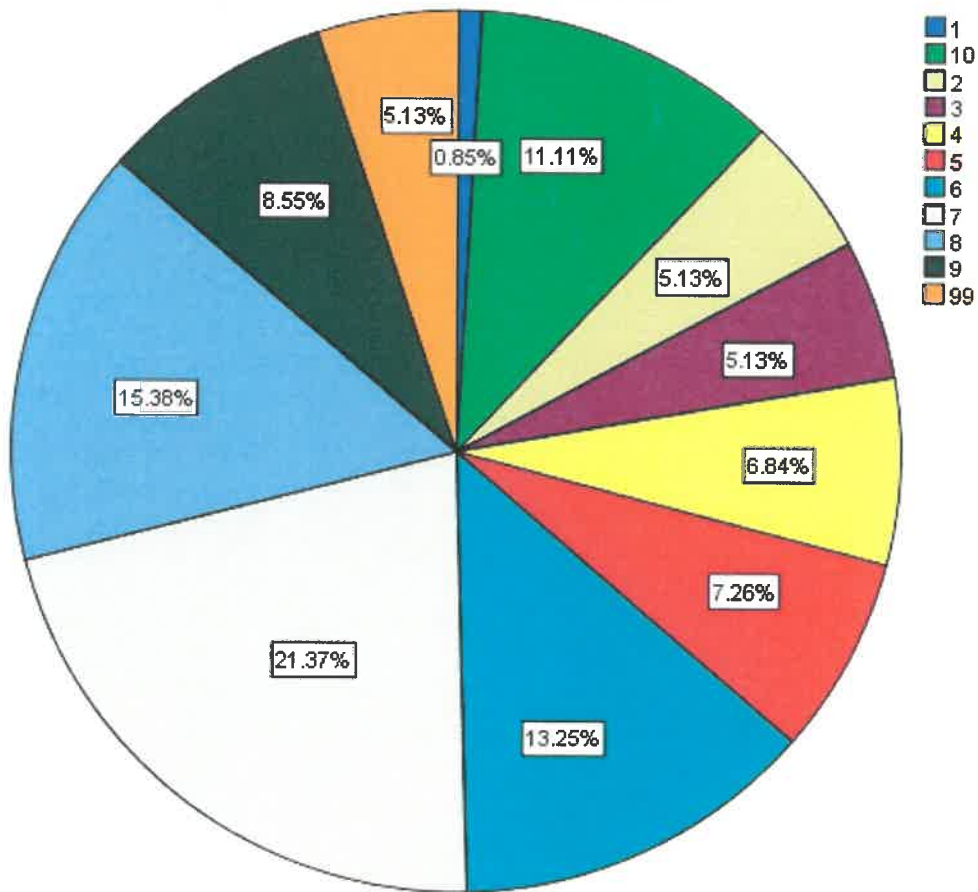
Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



5	17	7.3	7.3	36.3
6	31	13.2	13.2	49.6
7	50	21.4	21.4	70.9
8	36	15.4	15.4	86.3
9	20	8.5	8.5	94.9
99	12	5.1	5.1	100.0
Total	234	100.0	100.0	

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru accesul la servicii publice si infrastructura



Calitatea serviciilor publice oferite de către Primăria Mun. Cluj Napoca este bună, și foarte bună. au fost acordate note precum 7 cu un procent de 25,2%, nota 8 (21,8), dar si nota 3 (3,4%) . se indică faptul că, cetățenii ar dori o calitateți mai ridicată a serviciilor oferite.

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru calitatea serviciilor publice

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	3.8	3.8	3.8
2	8	3.4	3.4	7.3
3	14	6.0	6.0	13.2
4	11	4.7	4.7	17.9
5	27	11.5	11.5	29.5
Valid 6	23	9.8	9.8	39.3
7	59	25.2	25.2	64.5
8	51	21.8	21.8	86.3
9	27	11.5	11.5	97.9
99	5	2.1	2.1	100.0
Total	234	100.0	100.0	

Increderea in funcționarii publici este ridicată, cel mai mare procent fiind obținut de nota 7 (17,1), nota 5 si 8 au obtinut un procent de 15.8%.

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru increderea în funcționarii publici

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	4	1.7	1.7	1.7
1	18	7.7	7.7	9.4
10	1	.4	.4	9.8
2	8	3.4	3.4	13.2
3	16	6.8	6.8	20.1
4	22	9.4	9.4	29.5
Valid 5	33	14.1	14.1	43.6
6	33	14.1	14.1	57.7
7	40	17.1	17.1	74.8
8	37	15.8	15.8	90.6
9	21	9.0	9.0	99.6
99	1	.4	.4	100.0
Total	234	100.0	100.0	

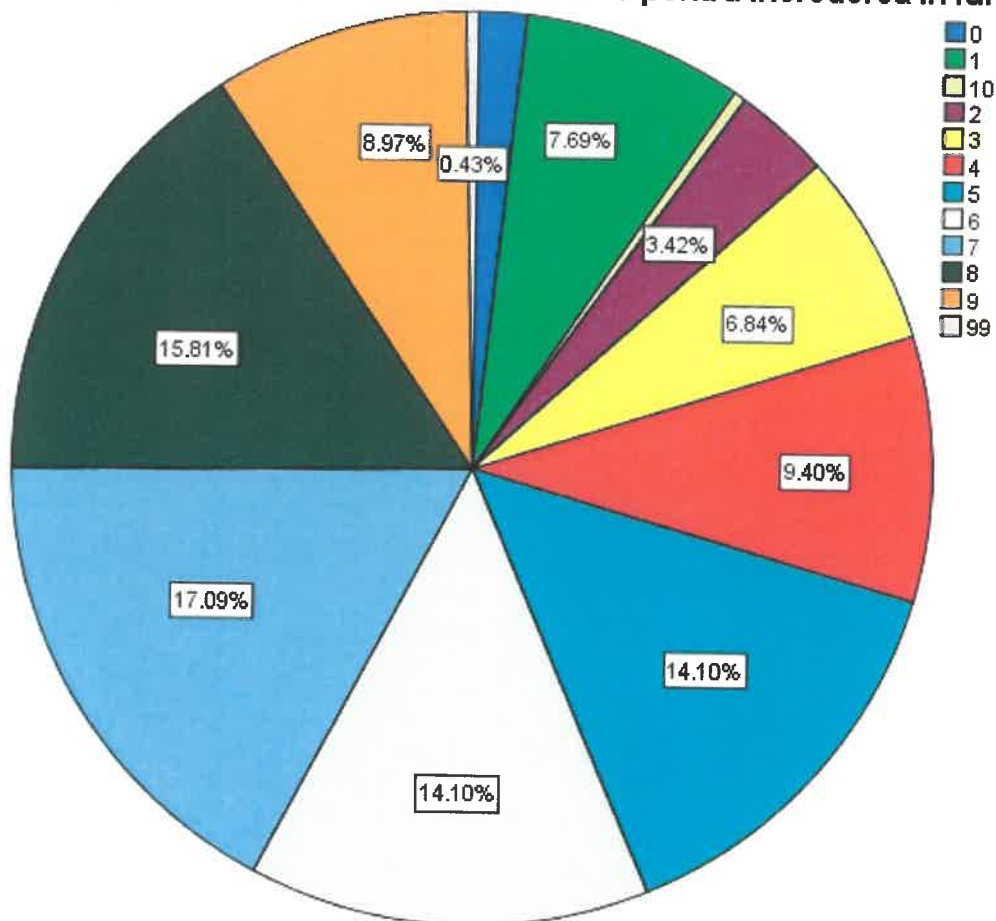
Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru increderea în functionarii publici



Cu privire la gradul de multumire față de serviciile publice, cetățenii au declarat că sunt mulțumiti, cel mai mare procent a fost de 25,2% pentru nota 7, și 17,9% pentru nota 8, iar cel mic procent a fost obținut pentru nota 3 (3,4%).

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru multumirea fata de serviciile publice

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	4.3	4.3	4.3
2	11	4.7	4.7	9.0
3	8	3.4	3.4	12.4
4	17	7.3	7.3	19.7

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

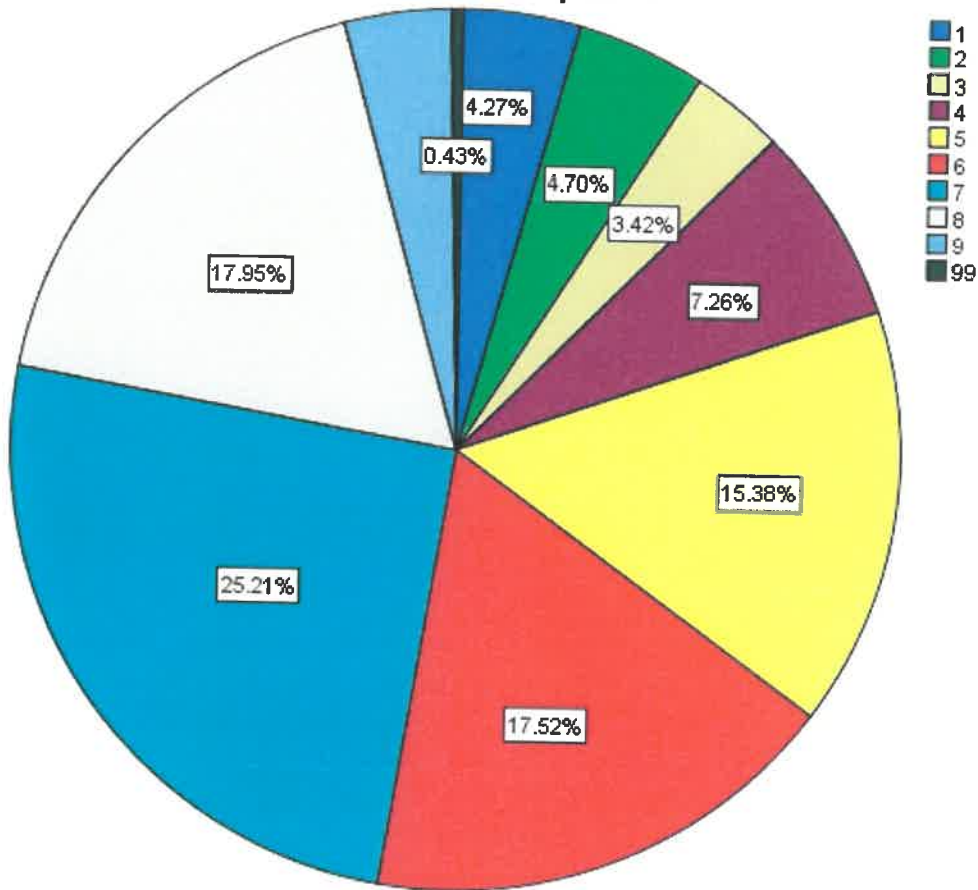
"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





5	36	15.4	15.4	35.0
6	41	17.5	17.5	52.6
7	59	25.2	25.2	77.8
8	42	17.9	17.9	95.7
9	9	3.8	3.8	99.6
99	1	.4	.4	100.0
Total	234	100.0	100.0	

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru multumirea fata de serviciile publice



Gradul de mulțumire față de sistemul administrativ local se situează între nota 7 (24,8%) și nota 8 (22,6%), Gradului de mulțumire este unul ridicat.

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru multumirea fata de sistemul administrativ local

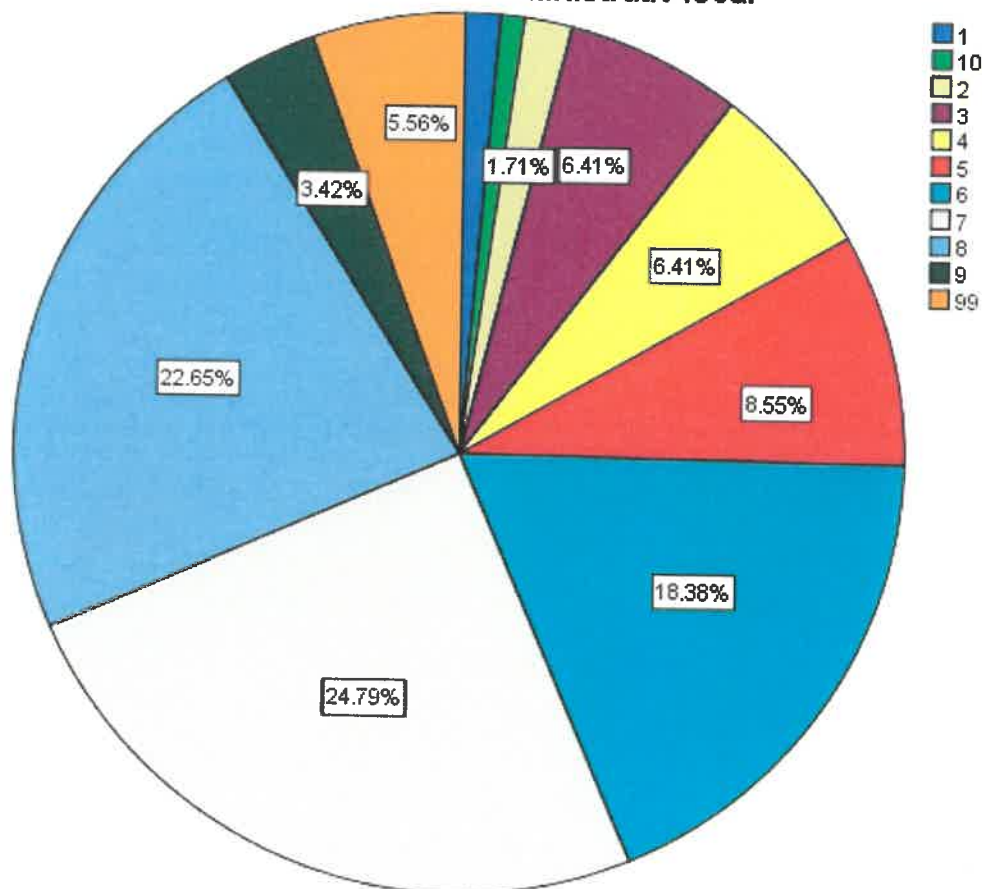
Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	1.3	1.3	1.3
10	2	.9	.9	2.1
2	4	1.7	1.7	3.8
3	15	6.4	6.4	10.3
4	15	6.4	6.4	16.7
5	20	8.5	8.5	25.2
6	43	18.4	18.4	43.6
7	58	24.8	24.8	68.4
8	53	22.6	22.6	91.0
9	8	3.4	3.4	94.4
99	13	5.6	5.6	100.0
Total	234	100.0	100.0	

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru multumirea fata de sistemul administrativ local



Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

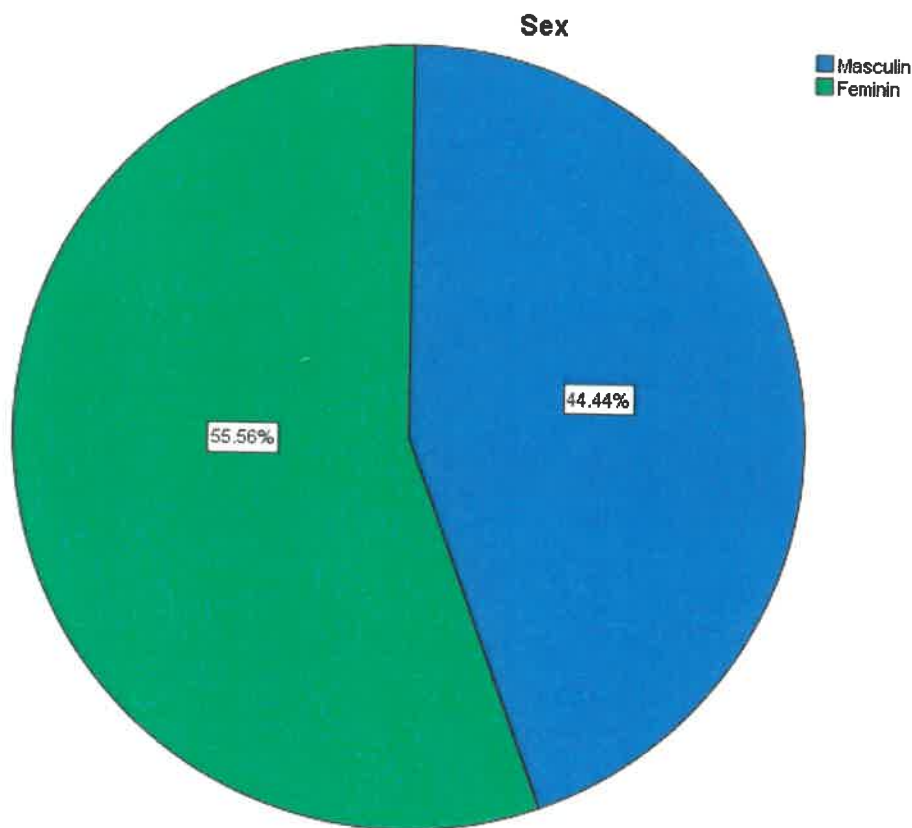
"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



Ultimul set de întrebări din chestionar au fost cele de identificare ale respondenților, astfel, în ceea ce privește sexul, s-a înregistrat o prezență feminină mai ridicată, dar totuși echilibrată, 55.6% gen feminin, iar 44,4% au fost respondenți de sex masculin.

Sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculin	104	44.4	44.4	44.4
Feminin	130	55.6	55.6	100.0
Total	234	100.0	100.0	



Respondenții au vârsta cuprinsă între 18 și 87 de ani, însă predomină generația relativ tânără, așa cum reiese din distribuția de mai jos.

Varsta in ani impliniti

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18	2	.9	.9	.9
19	4	1.7	1.7	2.6
20	9	3.8	3.8	6.4
21	11	4.7	4.7	11.1
22	6	2.6	2.6	13.7
23	7	3.0	3.0	16.7
24	7	3.0	3.0	19.7
25	5	2.1	2.1	21.8
26	2	.9	.9	22.6
27	3	1.3	1.3	23.9
28	5	2.1	2.1	26.1
29	3	1.3	1.3	27.4
30	5	2.1	2.1	29.5
31	1	.4	.4	29.9
32	2	.9	.9	30.8
34	1	.4	.4	31.2
35	9	3.8	3.8	35.0
36	2	.9	.9	35.9
37	1	.4	.4	36.3
38	5	2.1	2.1	38.5
39	3	1.3	1.3	39.7
40	4	1.7	1.7	41.5
41	4	1.7	1.7	43.2
42	5	2.1	2.1	45.3
43	5	2.1	2.1	47.4
44	3	1.3	1.3	48.7
45	4	1.7	1.7	50.4
47	2	.9	.9	51.3
48	5	2.1	2.1	53.4
49	3	1.3	1.3	54.7
50	5	2.1	2.1	56.8
51	1	.4	.4	57.3
52	5	2.1	2.1	59.4
53	1	.4	.4	59.8
54	2	.9	.9	60.7
55	1	.4	.4	61.1

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!Instrumente Structurale
2014-2020

56	2	.9	.9	62.0
57	3	1.3	1.3	63.2
59	4	1.7	1.7	65.0
60	7	3.0	3.0	67.9
61	2	.9	.9	68.8
62	2	.9	.9	69.7
63	3	1.3	1.3	70.9
64	2	.9	.9	71.8
65	4	1.7	1.7	73.5
67	1	.4	.4	73.9
68	5	2.1	2.1	76.1
69	1	.4	.4	76.5
70	3	1.3	1.3	77.8
71	1	.4	.4	78.2
72	3	1.3	1.3	79.5
74	1	.4	.4	79.9
76	2	.9	.9	80.8
78	1	.4	.4	81.2
80	2	.9	.9	82.1
81	2	.9	.9	82.9
83	1	.4	.4	83.3
87	1	.4	.4	83.8
NR	38	16.2	16.2	100.0
Total	234	100.0	100.0	

Cu privire la nivelul de școlarizare, predomină respondenții cu liceu (41.0%) și cei cu studii superioare (33,8%), iar 3,8% au absolvit doar școala gimnazială.

Ultima școală absolvită

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Fara școala	2	.9	.9	.9
Sc. elementara(1-4) clase	2	.9	.9	1.7
Gimnaziu(7,8,10 clase)	9	3.8	3.8	5.6
Sc. profesionala	25	10.7	10.7	16.2
Liceu	96	41.0	41.0	57.3
Sc. post-liceala	10	4.3	4.3	61.5
Studii superioare	79	33.8	33.8	95.3

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

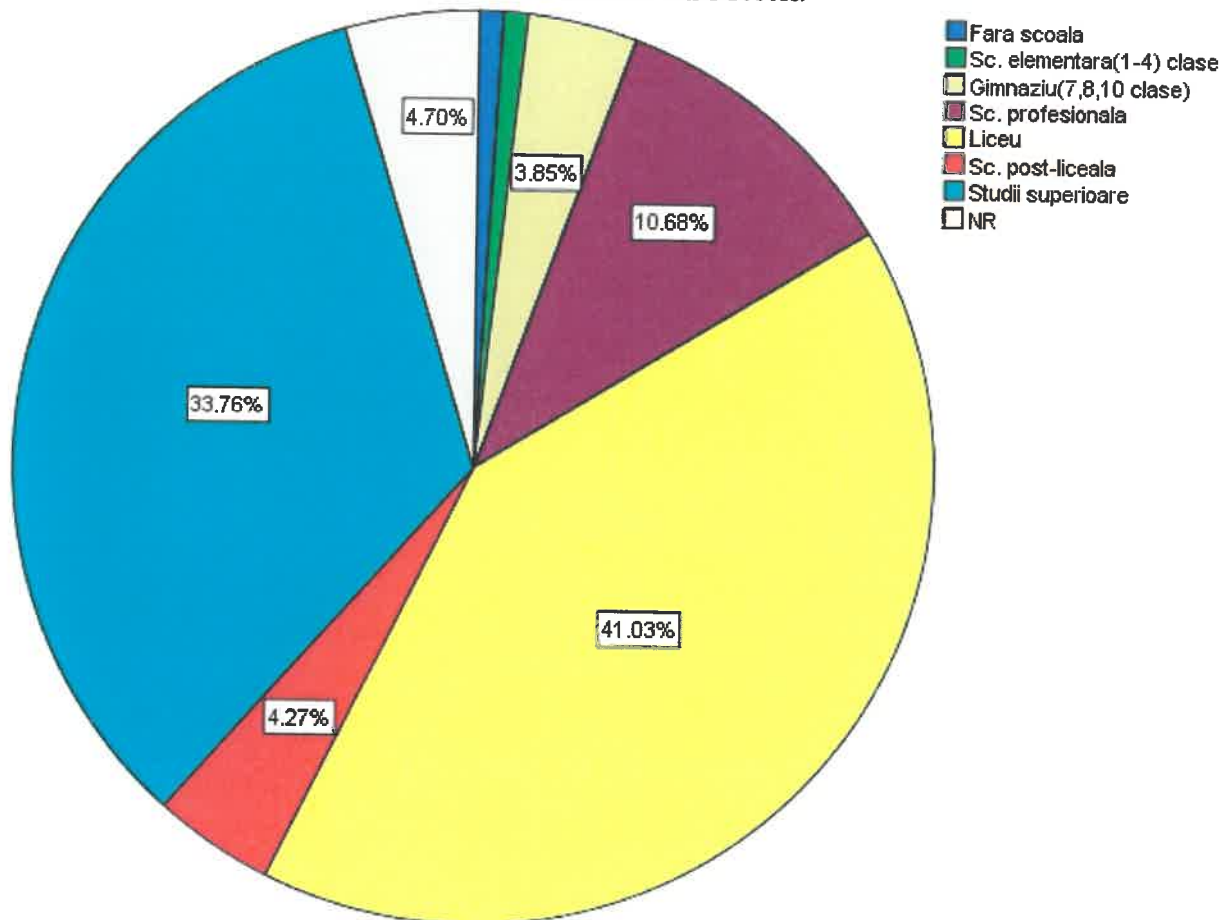


UNIUNEA EUROPEANĂ



NR	11	4.7	4.7	100.0
Total	234	100.0	100.0	

Ultima scoala absolvita



Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



Evaluarea 2. Măsurarea realizată după implementarea sistemului CAF. Analiza și interpretarea datelor

În urma chestionarului aplicat au fost obținute următoarele date:

Referitor la gradul de mulțumire al cetățenilor față de serviciile oferite de către Primăria Municipiului Cluj Napoca și alte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca, a crescut procentul pentru nota 8 și 9 la 22,3%), față de 21,4% obținut la prima evaluare, și a scăzut pentru nota 10 de la 17,1% la prima evaluare la 14,8%, însă nu sunt schimbări semnificative.

Utilizând o scala de la 1 la 10, va rugăm să precizați cât de mulțumiți sunteți de serviciile oferite de către Primăria Cluj Napoca și de alte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	1.2	1.2	1.2
10	51	14.8	14.8	15.9
2	5	1.4	1.4	17.4
3	4	1.2	1.2	18.6
4	7	2.0	2.0	20.6
Valid 5	34	9.9	9.9	30.4
6	27	7.8	7.8	38.3
7	58	16.8	16.8	55.1
8	77	22.3	22.3	77.4
9	77	22.3	22.3	99.7
nr	1	.3	.3	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Pentru transportul public în comun, cetățenii participanți la chestionar au afirmat faptul că se mai pot aduce îmbunătățiri care să ofere un grad de confort și mai ridicat față de cel actual,

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



procentul cel mai mare fiind grupat la nota 7 (22,3%), 19,7% dintre cetățeni au acordat nota 8, 11,3% - nota 6.

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru transport public

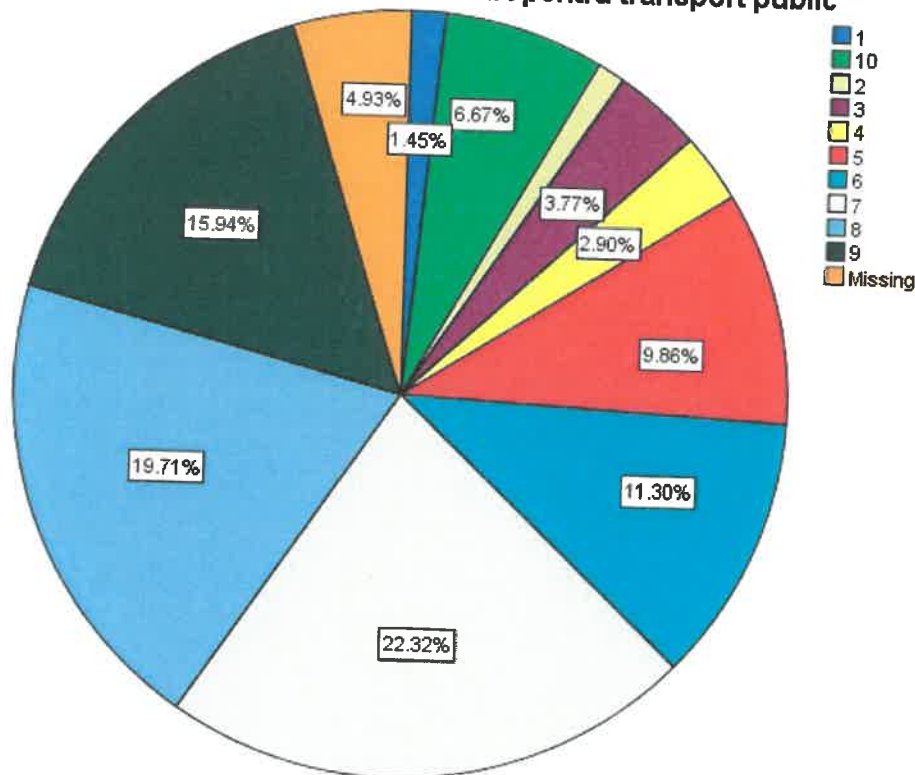
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	1.4	1.5	1.5
10	23	6.7	7.0	8.5
2	4	1.2	1.2	9.8
3	13	3.8	4.0	13.7
4	10	2.9	3.0	16.8
Valid 5	34	9.9	10.4	27.1
6	39	11.3	11.9	39.0
7	77	22.3	23.5	62.5
8	68	19.7	20.7	83.2
9	55	15.9	16.8	100.0
Total	328	95.1	100.0	
Missing 99	17	4.9		
Total	345	100.0		

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru transport public



Cu privire la facilitățile sportive oferite de către autorități, conform rezultatelor, acestea sunt de o calitate mulțumitoare, fiind acordate note de 8 (20,9%), nota 9 (18,9), nota 10 au acordat un număr de 25 de cetățeni, mai exact 7,2%.

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru facilitati sportive

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	3.5	3.5	3.5
10	25	7.2	7.4	10.9
2	13	3.8	3.8	14.7
3	12	3.5	3.5	18.3

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

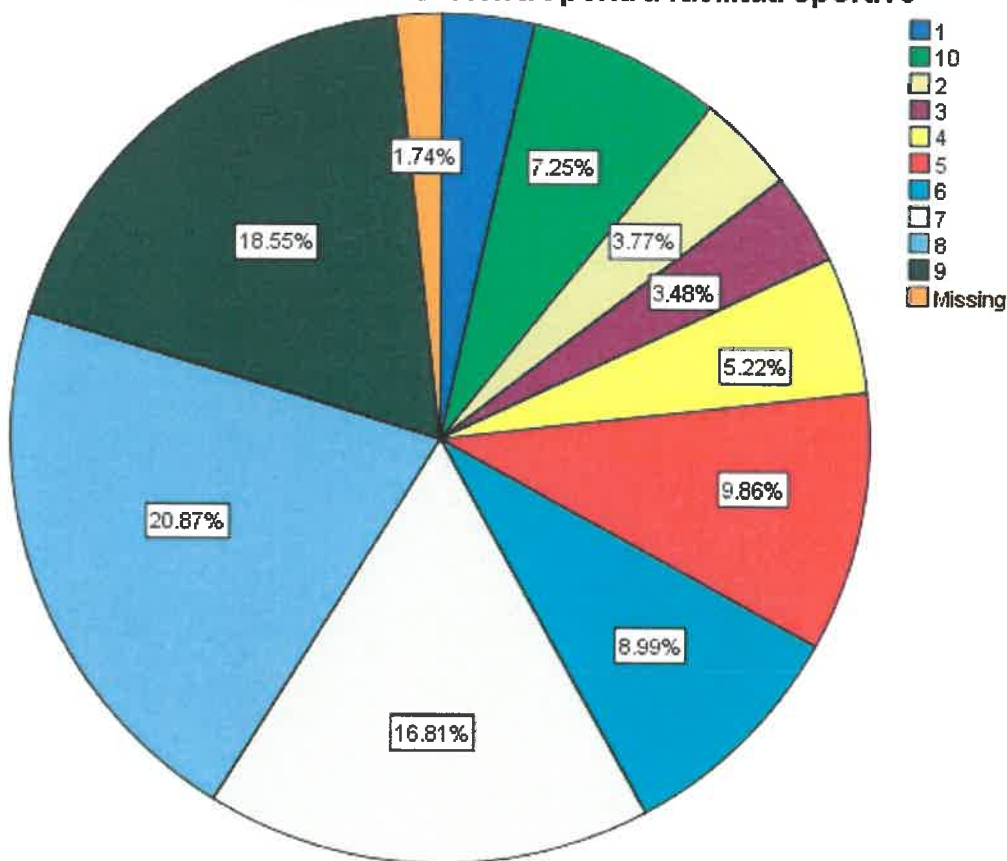
Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



	4	18	5.2	5.3	23.6
	5	34	9.9	10.0	33.6
	6	31	9.0	9.1	42.8
	7	58	16.8	17.1	59.9
	8	72	20.9	21.2	81.1
	9	64	18.6	18.9	100.0
	Total	339	98.3	100.0	
Missing	99	6	1.7		
Total		345	100.0		

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=N?/NR pentru facilitati sportive



S-a dorit identificarea gradului de mulțumire asupra calității spațiilor verzi, iar rezultatele au arătat că acest domeniu mai necesită elaborarea și implementarea unor măsuri care să satisfacă și mai mult cetățenii municipiului. Rezultatele obținute au fost:

- 19,7% pentru nota 8

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

- 6,4% pentru nota 10
- 10,7% pentru nota 5 și nota 6

Acordati o nota de la 1 la 10, urmatoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 inseamna calitate foarte scazuta, iar 10 inseamna calitate foarte ridicata. 99=NS/NR pentru spatiile verzi

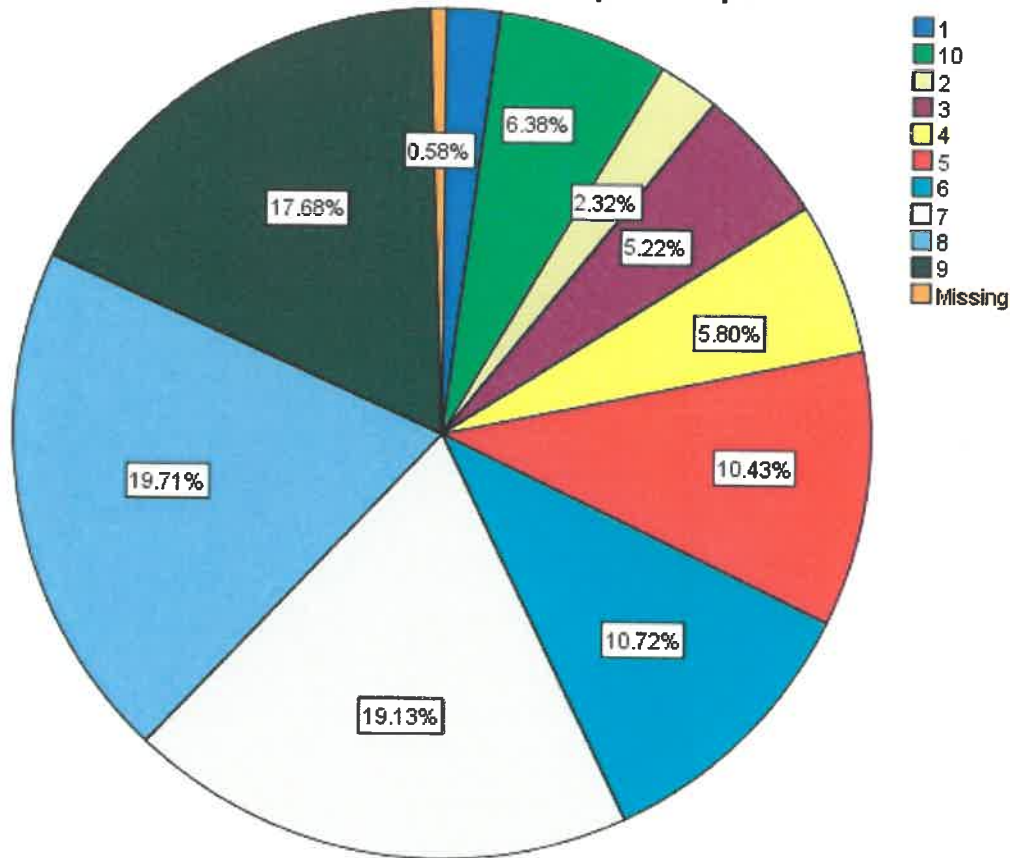
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	2.0	2.0	2.0
10	22	6.4	6.4	8.5
2	8	2.3	2.3	10.8
3	18	5.2	5.2	16.0
4	20	5.8	5.8	21.9
Valid 5	36	10.4	10.5	32.4
6	37	10.7	10.8	43.1
7	66	19.1	19.2	62.4
8	68	19.7	19.8	82.2
9	61	17.7	17.8	100.0
Total	343	99.4	100.0	
Missing 99	2	.6		
Total	345	100.0		

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Acordați o nota de la 1 la 10, următoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 înseamnă calitate foarte scăzută, iar 10 înseamnă calitate foarte ridicată. 99=N?/NR pentru spațiile verzi



Referitor la gradul de încredere în instituțiile publice, se observă o mică îmbunătățire față de prima evaluare, astfel că procentul cel mai mare a fost acordat pentru nota 7, (15,9%) și nu pentru nota 5 ca la evaluarea anterioară.

Utilizând o scală de la 1 la 10, va rog să îmi spuneți câta încredere aveți în instituții (1 nu aveți deloc încredere, 10 încredere totală)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	26	7.5	7.6	7.6
10	18	5.2	5.3	12.9
2	29	8.4	8.5	21.5
3	27	7.8	7.9	29.4

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

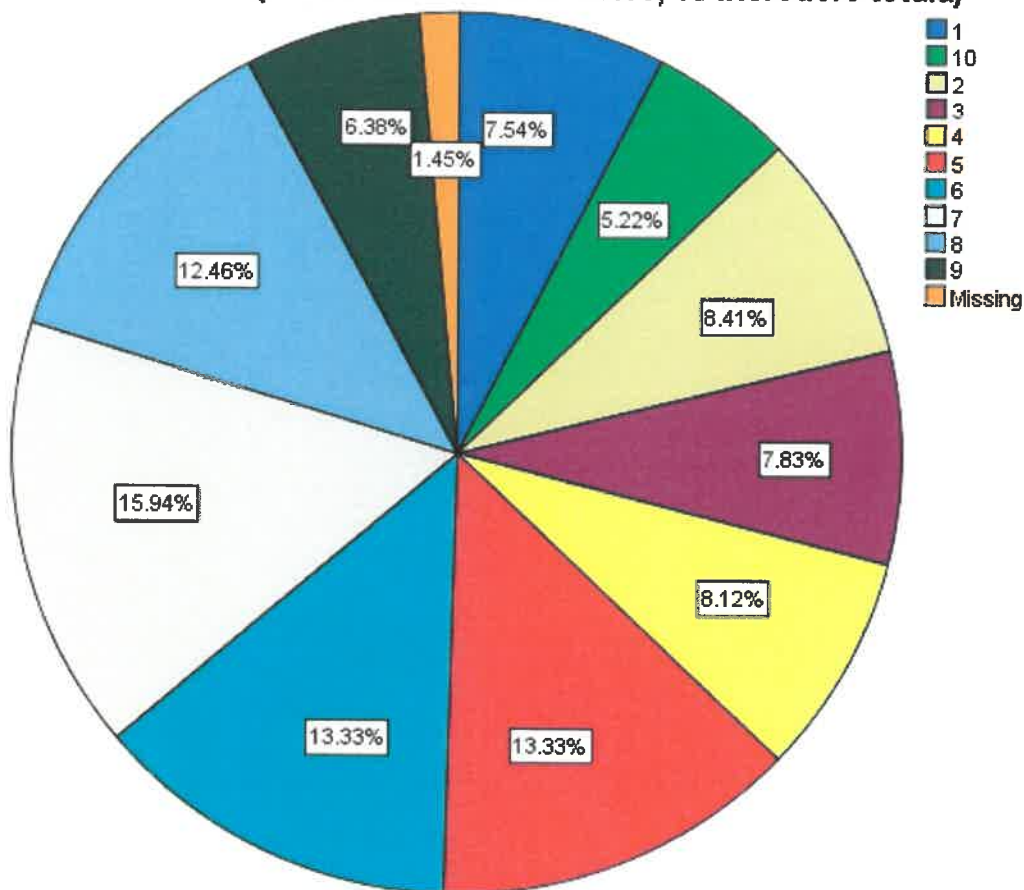
Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



	4	28	8.1	8.2	37.6
	5	46	13.3	13.5	51.2
	6	46	13.3	13.5	64.7
	7	55	15.9	16.2	80.9
	8	43	12.5	12.6	93.5
	9	22	6.4	6.5	100.0
	Total	340	98.6	100.0	
Missing	99	5	1.4		
Total		345	100.0		

Utilizând o scala de la 1 la 10, va rog sa îmi spuneti câta încredere aveți în institutii (1 nu aveți deloc încredere, 10 încredere totala)



Avand în vedere timpul relativ scurt trecut de la prima evaluare, este natural faptul că încrederea cetățenilor în autoritățile locale a ramas la fel ca si la prima evaluare, astfel că nota care a obținut cel mai mare procent a fost 7 (23,2%); la prima evaluare, rezultatele au fost

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

similare (nota 7 -23,1% și nota 8-20,0%). Sesizăm în continuare o încredere ridicată a cetățenilor în autoritățile locale.

Utilizând o scala de la 1 la 10, va rog să îmi spuneți câta încredere aveți în autorități locale?

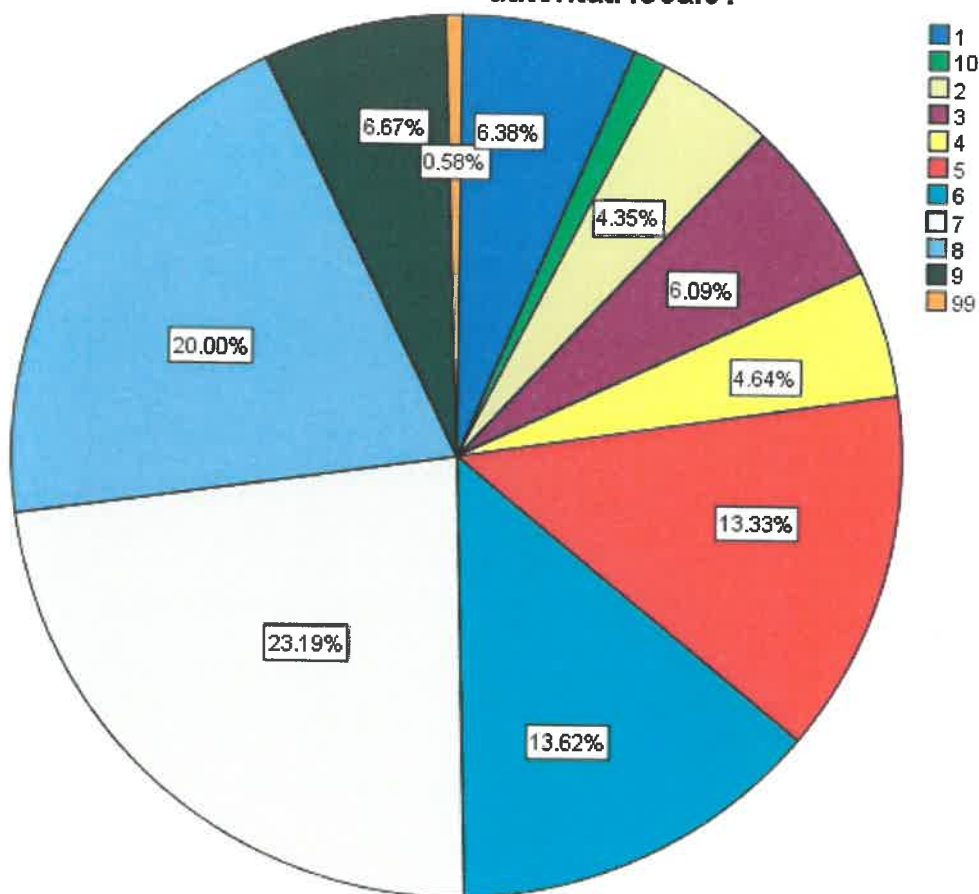
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	22	6.4	6.4	6.4
10	4	1.2	1.2	7.5
2	15	4.3	4.3	11.9
3	21	6.1	6.1	18.0
4	16	4.6	4.6	22.6
5	46	13.3	13.3	35.9
6	47	13.6	13.6	49.6
7	80	23.2	23.2	72.8
8	69	20.0	20.0	92.8
9	23	6.7	6.7	99.4
99	2	.6	.6	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Utilizând o scala de la 1 la 10, va rog sa îmi spuneti câta încredere aveți în autorități locale?



Cetățenii au fost întrebați și cu privire la gradul de mulțumire asupra accesului la serviciile publice și infrastructură, iar rezultatele au indicat o constanță între evaluarea actuală și cea anterioară. Accesul la serviciile publice și la infrastructură este asigurat de către municipalitate într-o măsură corespunzătoare. Majoritatea respondenților acordă punctaje peste valoarea mediană

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru accesul la servicii publice si infrastructura

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

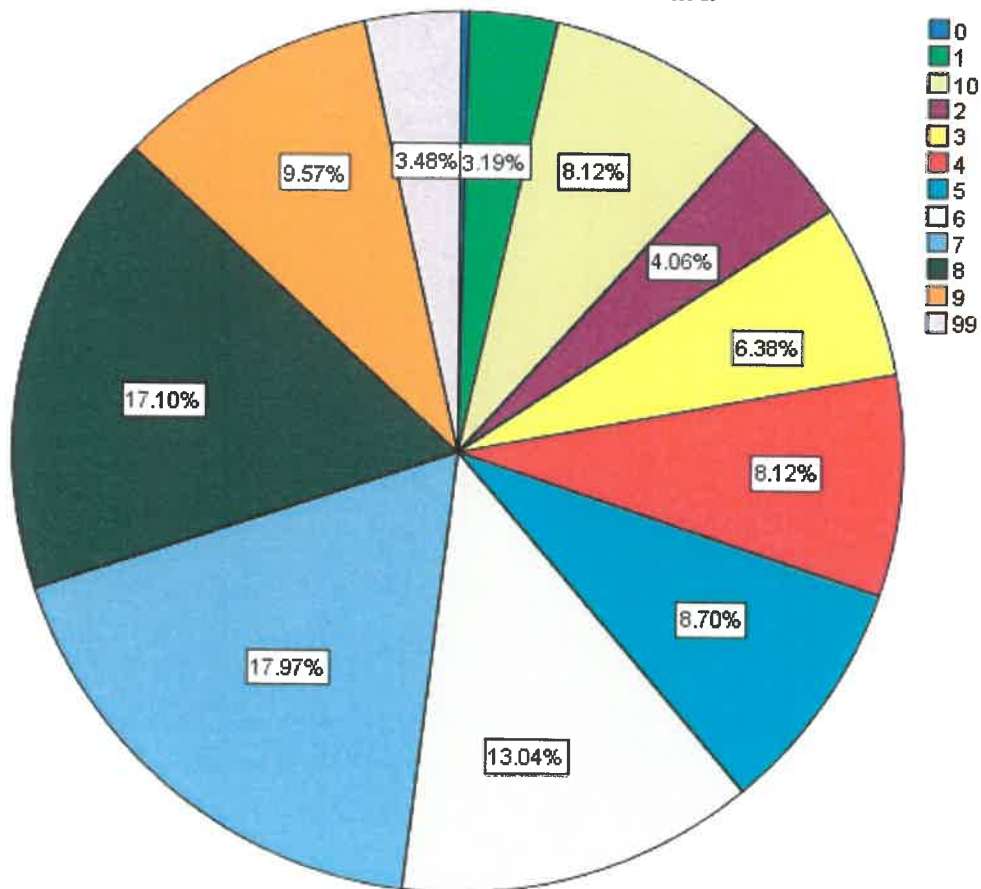
Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



	0	1	.3	.3	.3
	1	11	3.2	3.2	3.5
	10	28	8.1	8.1	11.6
	2	14	4.1	4.1	15.7
	3	22	6.4	6.4	22.0
	4	28	8.1	8.1	30.1
Valid	5	30	8.7	8.7	38.8
	6	45	13.0	13.0	51.9
	7	62	18.0	18.0	69.9
	8	59	17.1	17.1	87.0
	9	33	9.6	9.6	96.5
	99	12	3.5	3.5	100.0
	Total	345	100.0	100.0	

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru accesul la servicii publice si infrastructura



Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

Mari schimbări nu au fost obținute nici în ceea ce privește calitatea serviciilor publice, aceasta fiind apreciată pozitiv de către cetățeni. Peste 55% acordă note peste valoarea mediană. Punctaje similare au fost obținute și la prima evaluare.

Va rugăm să acordați o nota de la 0 la 10 pentru calitatea serviciilor publice

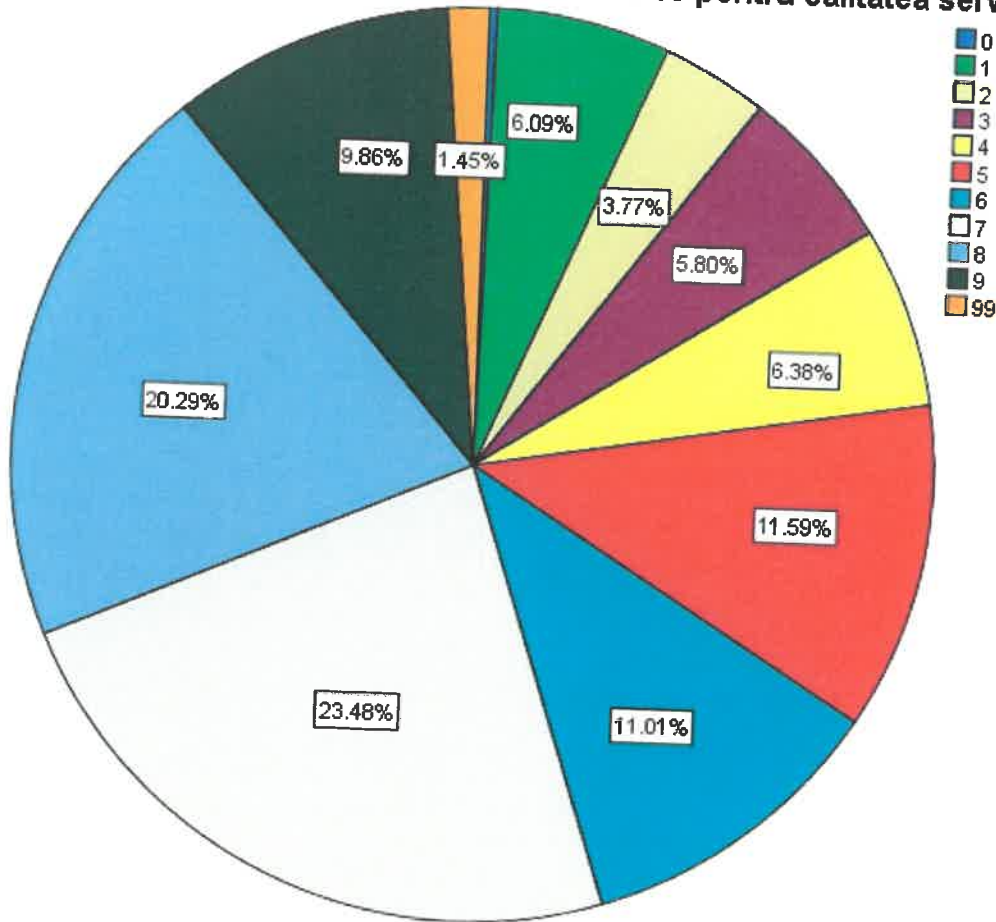
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	1	.3	.3	.3
1	21	6.1	6.1	6.4
2	13	3.8	3.8	10.1
3	20	5.8	5.8	15.9
4	22	6.4	6.4	22.3
5	40	11.6	11.6	33.9
6	38	11.0	11.0	44.9
7	81	23.5	23.5	68.4
8	70	20.3	20.3	88.7
9	34	9.9	9.9	98.6
99	5	1.4	1.4	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru calitatea serviciilor publice



Gradul de încredere în funcționarii publici este unul ridicat. Peste 60% dintre cetățeni au încredere mare și foarte mare în funcționarii publici (note între 5 și 10).

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru încrederea în funcționarii publici

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	4	1.2	1.2	1.2
1	29	8.4	8.4	9.6
10	4	1.2	1.2	10.7
2	20	5.8	5.8	16.5
3	27	7.8	7.8	24.3

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

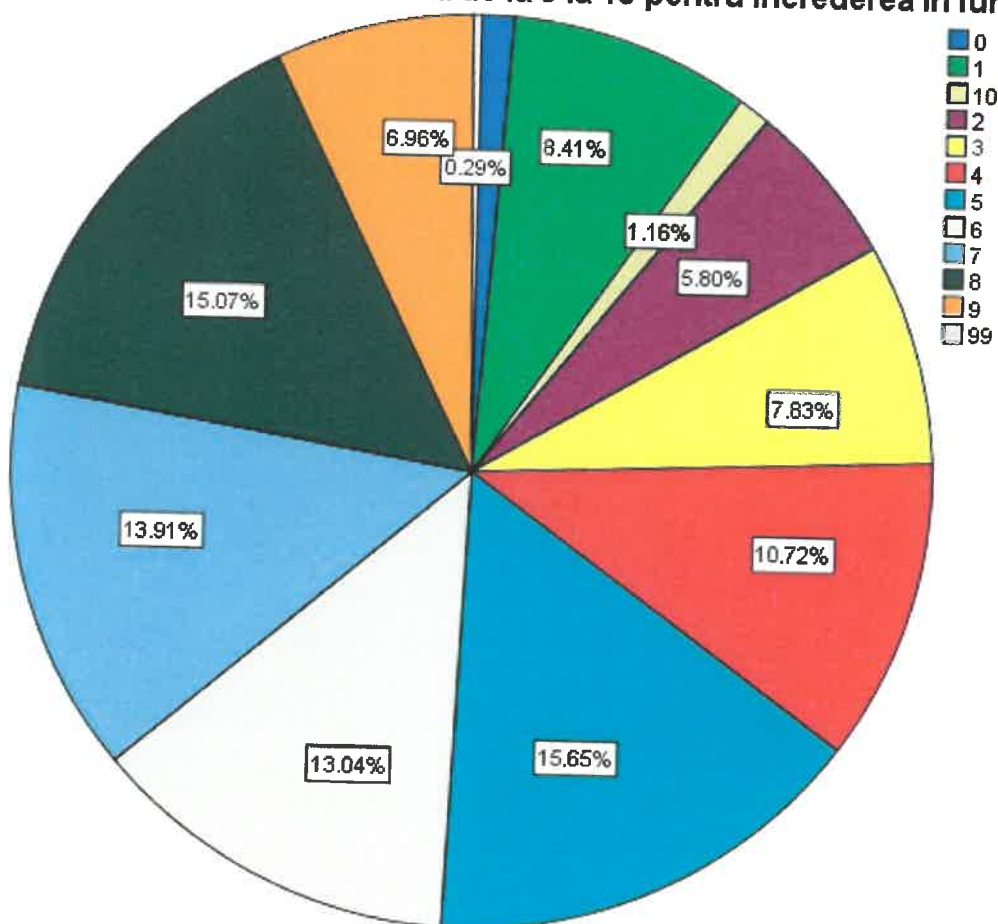
Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



4	37	10.7	10.7	35.1
5	54	15.7	15.7	50.7
6	45	13.0	13.0	63.8
7	48	13.9	13.9	77.7
8	52	15.1	15.1	92.8
9	24	7.0	7.0	99.7
99	1	.3	.3	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru increderea in functionarii publici



Cu privire la gradul de mulțumire față de serviciile publice, rezultatele sunt asemănătoare, pozitive. 80% dintre cetățenii chestionați au acordat note între 5 și 10.

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru multumirea fata de serviciile publice

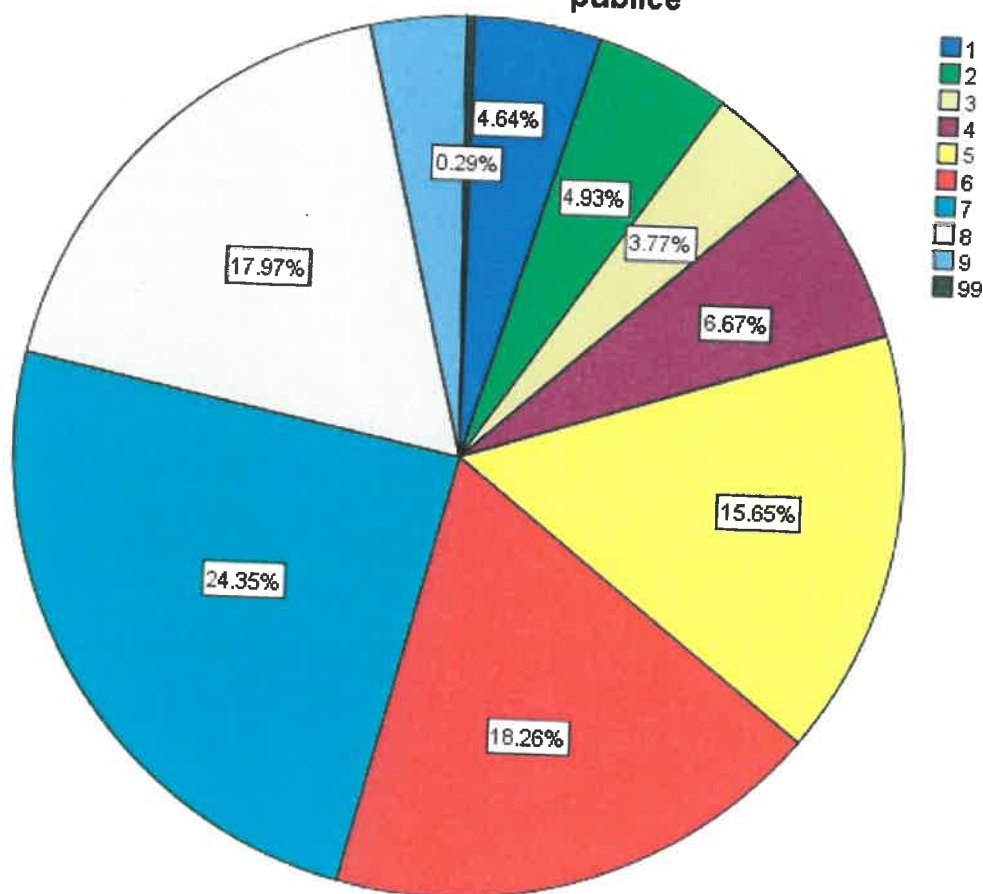
Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	16	4.6	54.6	4.6
2	17	4.9	4.9	9.6
3	13	3.8	3.8	13.3
4	23	6.7	6.7	20.0
5	54	15.7	15.7	35.7
Valid 6	63	18.3	18.3	53.9
7	84	24.3	24.3	78.3
8	62	18.0	18.0	96.2
9	12	3.5	3.5	99.7
99	1	.3	.3	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru multumirea fata de serviciile publice



Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

De asemenea, cetățenii au fost chestionați și cu privire la gradul de mulțumire față de sistemul administrativ local, unde majoritatea au dat note între 6 și 10. Și la această întrebare rezultatele sunt asemănătoare cu etapa anterioară a evaluării.

Va rugăm să acordați o nota de la 0 la 10 pentru mulțumirea față de sistemul administrativ local

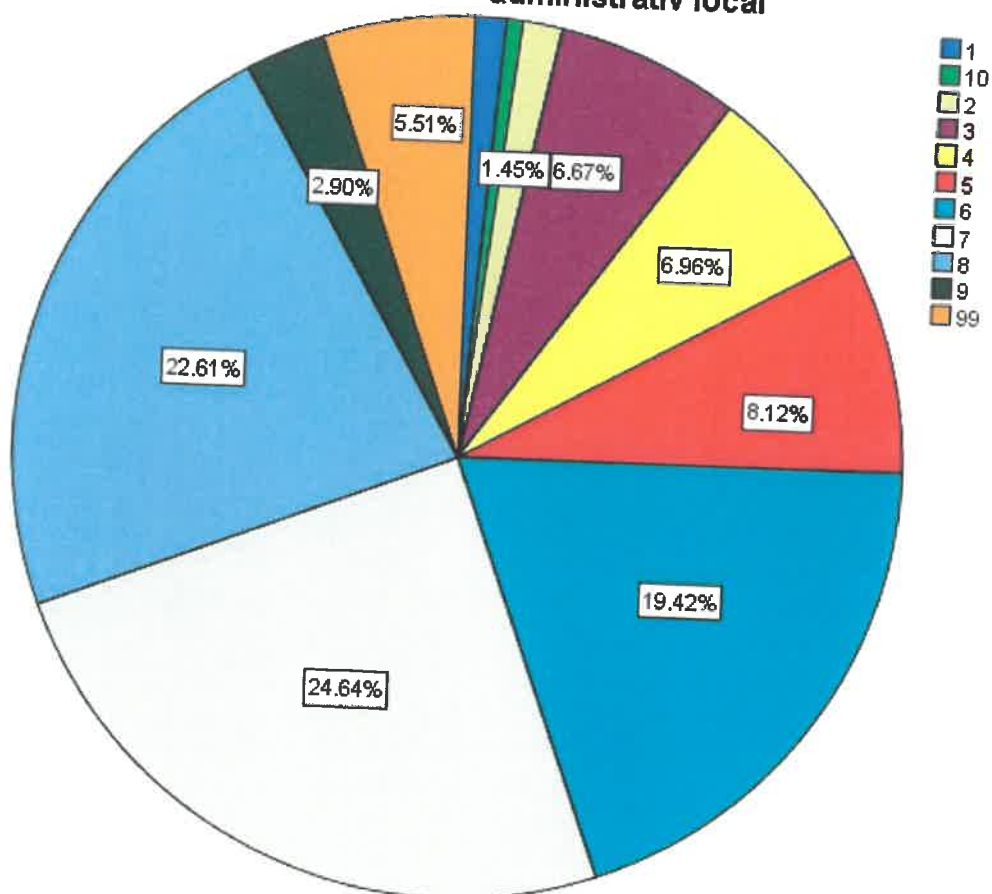
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	1.2	1.2	1.2
10	2	.6	.6	1.7
2	5	1.4	1.4	3.2
3	23	6.7	6.7	9.9
4	24	7.0	7.0	16.8
5	28	8.1	8.1	24.9
6	67	19.4	19.4	44.3
7	85	24.6	24.6	69.0
8	78	22.6	22.6	91.6
9	10	2.9	2.9	94.5
99	19	5.5	5.5	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Va rugam sa acordati o nota de la 0 la 10 pentru multumirea fata de sistemul administrativ local



Ultimul set de întrebări din chestionar au fost cele socio-demografice/de identificare ale respondenților, astfel, in ceea ce privește sexul, s-a înregistrat o prezență feminină mai ridicată, dar totuși echilibrată, 55.2% gen feminin, iar 43,8% au fost respondenți de sex masculin.

Sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ



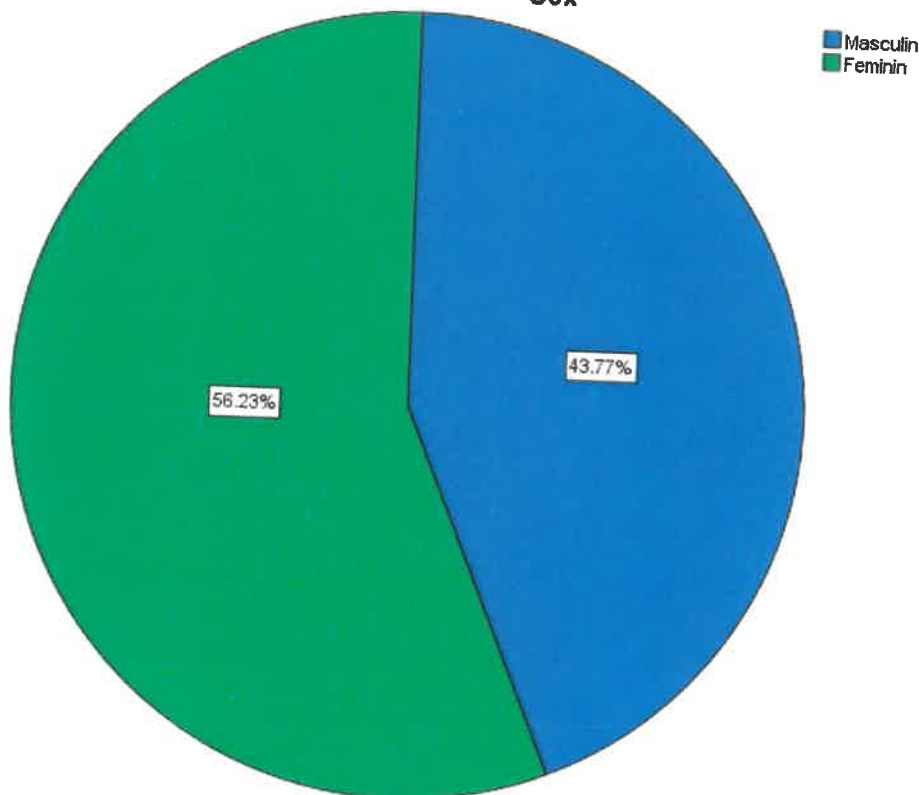
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

	Masculin	151	43.8	43.8	43.8
Valid	Feminin	194	56.2	56.2	100.0
	Total	345	100.0	100.0	

Sex



Respondenții au vârsta cuprinsă între 18 și 87 de ani.

Varsta in ani impliniti

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18	4	1.2	1.2	1.2
19	5	1.4	1.4	2.6
20	14	4.1	4.1	6.7
21	14	4.1	4.1	10.7
22	8	2.3	2.3	13.0
23	13	3.8	3.8	16.8
24	10	2.9	2.9	19.7
25	7	2.0	2.0	21.7

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

26	3	.9	.9	22.6
27	5	1.4	1.4	24.1
28	8	2.3	2.3	26.4
29	5	1.4	1.4	27.8
30	9	2.6	2.6	30.4
31	1	.3	.3	30.7
32	3	.9	.9	31.6
34	2	.6	.6	32.2
35	13	3.8	3.8	35.9
36	4	1.2	1.2	37.1
37	1	.3	.3	37.4
38	7	2.0	2.0	39.4
39	4	1.2	1.2	40.6
40	6	1.7	1.7	42.3
41	5	1.4	1.4	43.8
42	8	2.3	2.3	46.1
43	6	1.7	1.7	47.8
44	4	1.2	1.2	49.0
45	7	2.0	2.0	51.0
47	3	.9	.9	51.9
48	10	2.9	2.9	54.8
49	6	1.7	1.7	56.5
50	7	2.0	2.0	58.6
51	2	.6	.6	59.1
52	6	1.7	1.7	60.9
53	1	.3	.3	61.2
54	3	.9	.9	62.0
55	2	.6	.6	62.6
56	3	.9	.9	63.5
57	5	1.4	1.4	64.9
59	5	1.4	1.4	66.4
60	10	2.9	2.9	69.3
61	2	.6	.6	69.9
62	2	.6	.6	70.4
63	4	1.2	1.2	71.6
64	3	.9	.9	72.5
65	5	1.4	1.4	73.9
67	1	.3	.3	74.2
68	6	1.7	1.7	75.9

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

69	1	.3	.3	76.2
70	6	1.7	1.7	78.0
71	1	.3	.3	78.3
72	5	1.4	1.4	79.7
74	1	.3	.3	80.0
76	3	.9	.9	80.9
78	1	.3	.3	81.2
80	3	.9	.9	82.0
81	4	1.2	1.2	83.2
83	1	.3	.3	83.5
87	1	.3	.3	83.8
NR	56	16.2	16.2	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Cu privire la nivelul de școlarizare, predomină respondenții cu liceu (40.9%) și cei cu studii superioare (33,6%), iar 3,5% au la bază doar școala gimnazială.

Ultima școală absolvită

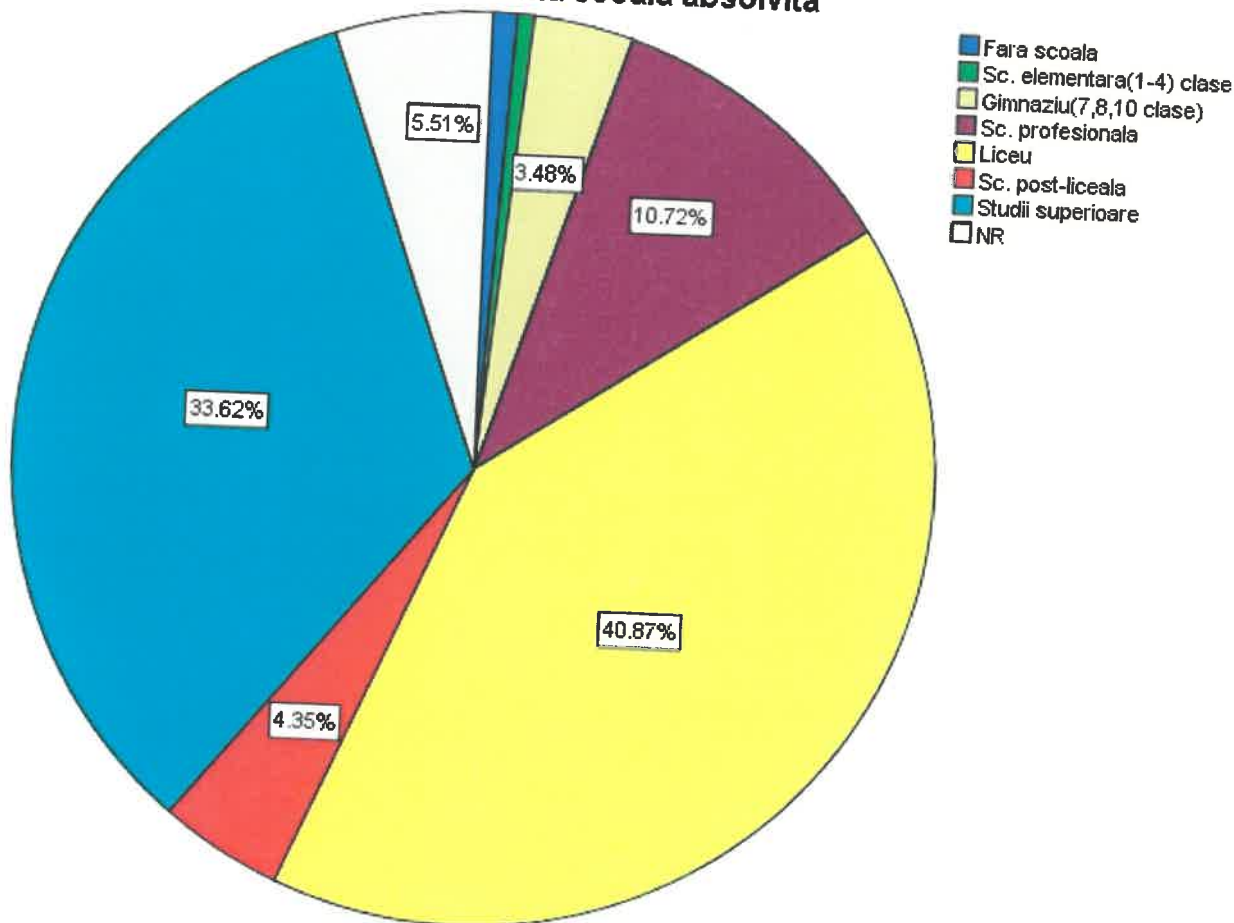
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Fara școală	3	.9	.9	.9
Sc. elementara(1-4) clase	2	.6	.6	1.4
Gimnaziu(7,8,10 clase)	12	3.5	3.5	4.9
Sc. profesionala	37	10.7	10.7	15.7
Valid Liceu	141	40.9	40.9	56.5
Sc. post-liceala	15	4.3	4.3	60.9
Studii superioare	116	33.6	33.6	94.5
NR	19	5.5	5.5	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"

Ultima scoala absolvita



Concluzii și recomandări

Având în vedere că evaluările au fost efectuate la interval relativ scurt de timp nu au fost înregistrate modificări semnificative. Rezultatele privind calitatea serviciilor publice oferite de către Primăria Municipiului Cluj Napoca sunt bune, accesul la servicii și infrastructura, calitatea serviciilor oferite de Primăria Municipiului Cluj-Napoca și de către celelalte instituții subordonate Consiliului Local UAT Cluj Napoca și încrederea în funcționari fiind apreciate pozitiv de către cetățeni. Domeniul principal care necesită îmbunătățiri, conform studiului actual este amenajarea spațiilor verzi. Creșterea continuă a calității serviciilor ar conduce la menținerea și creșterea gradului de încredere în instituțiile și autoritățile publice.

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Anexa 1. Chestionar

Evaluarea calității serviciilor publice din perspectiva cetățenilor

Primăria Municipiului Cluj-Napoca

1. Utilizând o scală de la 1 la 10, vă rugăm să precizați cât de mulțumiți sunteți de serviciile oferite de către Primăria Cluj Napoca?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Acordați o notă de la 1 la 10, următoarelor elemente specifice municipiului Cluj-Napoca, unde 1 înseamnă calitate foarte scăzută, iar 10 înseamnă calitate foarte ridicată. 99=NȘ/NR

transport public	
pentru facilitati sportive	
pentru spatiile verzi	

3. Utilizând o scală de la 1 la 10, vă rog să îmi spuneți câtă încredere aveți în instituții (1 nu aveți deloc încredere, 10 încredere totală)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Utilizând o scală de la 1 la 10, vă rog să îmi spuneți câtă încredere aveți în autoritati locale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Vă rugăm să acordați o notă de la 0 la 10 pentru accesul la servicii publice si infrastructura

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

6. Vă rugăm să acordați o notă de la 0 la 10 pentru calitatea serviciilor publice

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Vă rugăm să acordați o notă de la 0 la 10 pentru încrederea în instituțiile publice

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. Vă rugăm să acordați o notă de la 10 pentru încrederea în funcționarii publici

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Vă rugăm să acordați o notă de la 0 la 10 pentru mulțumirea față de serviciile publice

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. Vă rugăm să acordați o notă de la 0 la 10 pentru mulțumirea față de sistemul administrativ local

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. Sex

1. Masculin
2. Feminin

12. Varsta in ani impliniti: _____

13. Ultima scoala absolvita

1. Fara scoala
2. Scoala elementara (1-4 clase)
3. Gimaziu (7,8,10 clase)
4. Scoala profesionala

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020

5. Liceu
6. Scoala post-liceala
7. Studii superioare

Beneficiar: Municipiul Cluj-Napoca

Titlul proiectului: Sisteme de management performant pentru Primăria Cluj-Napoca, cod MYSMIS 120588/cod proiect SIPOCA 104

"Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020"