



U A T MUNICIPIUL MOINEȘTI
Str. Vasile Alecsandri, nr. 14, județ Bacău, cod 605400,
Tel. 0234363680, TelVerde 0800800569
Fax 0234365428, e-mail: office@moinesti.ro,
www.moinesti.ro, municipiul moinesti oficial



APROBAT,
PRIMAR
jr. VIERU VALENTIN



LUCRARE DE ANALIZĂ ȘI CERCETARE
MANAGEMENTUL PUBLIC AL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI
MOINEȘTI

*TITLU I : Evaluarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privind calitatea
vieții în municipiul Moinești, județul Bacău, pentru anul 2023*

Elaborat	Doru Claudia Georgiana	31.03.2025	Semnatura	
Verificat	Costea Viorel		Semnatura	

TITLU I:
EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFACȚIE AL CETĂȚEANULUI
privind calitatea vieții în municipiul Moinești, județul Bacău,
pentru anul 2024

CAP I. CONSIDERAȚII GENERALE

1. REFORMA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE implică modificări de substanță ale componentelor sale majore atât la nivelul administrației publice locale cât și a serviciilor publice în general în vederea creșterii calității vieții cetățenilor.

Administrațiile publice locale au obligația îmbunătățirii furnizării de servicii locale de calitate, de creșterea veniturilor la nivel local, de sprijinirea dezvoltării capacității de valorificare a potențialului local și implementarea de măsuri pentru atragerea de investitori strategici în zona de competență, iar în acest scop administrațiile publice locale sunt considerate ca unități primare ale politicii locale și ale procesului decizional.

Pentru a putea realiza această lucrare de **analiză a managementului, am pornit de la verificarea următoarelor ipoteze:**

1. **Cetățenii trebuie să fie mulțumiți de Managementul instituției, de activitatea conducătorilor Primăriei (primar, viceprimar și secretar general) și totodată de gradul de competență al funcționarilor.**

2. **Cetățenii trebuie să fie informați, consultați** în modul de a se realiza strategia de dezvoltare a localității și punerea în practică a lucrărilor și investițiilor stabilite.

3. **Cetățenii trebuie să beneficieze** de servicii publice de calitate, furnizate în cele mai bune condiții și UAT municipiul Moinești trebuie să fie capabilă să identifice și să satisfacă necesitățile cetățenilor care sunt totodată contribuabili și achită serviciile publice furnizate.

Putem defini **SATISFACȚIA CETĂȚEANULUI** ca fiind: **starea pe care o au cetățenii în urma relației publice avute cu unitatea administrativă numită PRIMĂRIE**. Pornind de la definiția dată mai sus putem spune că administrația locală are un rol important în calitatea vieții cetățenilor, în rezolvarea problemelor care apar pe parcursul vieții și în rezolvarea lor cât mai favorabilă și eficientă.

Lucrarea de analiză și cercetare urmărește să identifice nevoile cetățenilor pentru planificarea strategiilor politice viitoare, să cuprindă principalele domenii de activitate care influențează calitatea vieții locuitorilor, să satisfacă necesitățile și prioritățile lor.

Lucrarea de față evidențiază și analizează **NIVELUL DE SATISFACȚIE al cetățeanului privind calitatea vieții pentru anul calendaristic 2024** și evoluția în timp a nivelului de satisfacție al cetățeanului, având în vedere că acest sondaj are o continuitate de 11 ani. Acolo unde a fost necesar pentru vizualizarea evoluției rezultatelor, datele au fost comparate cu cele din anii anteriori 2022 și 2023.

CAP. II PREZENTAREA OBIECTIVELOR CERCETĂRII

1. **OBIECTIVUL PRINCIPAL** al acestui studiu de cercetare al calității vieții este de *a măsura nivelul de satisfacție al cetățeanului/contribuabilului față de activitatea desfășurată și serviciile publice furnizate de Administrația publică locală a municipiului Moinești.*

2. **MĂSURAREA NIVELULUI DE SATISFACTIE AL CETĂȚEANULUI** se va realiza printr-un SONDAJ DE OPINIE pe bază de FIȘĂ DE CHESTIONAR, standardizat, cu întrebări punctuale prestabilite.

3. **INDICATORUL GENERAL** care măsoară nivelul de satisfacție al cetățeanului este „**GRADUL MEDIU DE SATISFACTIE AL CETĂȚEANULUI**” afișat sub denumirea de GMSC, „X%”

4. **MISIUNEA U.A.T. municipiul Moinești** este aceea de a **IDENTIFICA ȘI SATISFACE NEVOILE CETĂȚENILOR** prin oferirea unor servicii de calitate în condiții de reală transparență și cu implicarea cetățenilor în luarea deciziilor. Plecând de la acest aspect, **scopul final al acestei cercetări este de a evidenția** în ce măsură Primăria municipiului Moinești este capabilă să identifice și să satisfacă necesitățile cetățenilor/contribuabililor. De asemenea, prin această lucrare se urmărește ca identificarea nevoilor cetățenilor în planificarea strategiilor politice viitoare să cuprindă principalele domenii de activitate care influențează calitatea vieții cetățenilor în funcție de vârstă, sex, statut social-persoană fizică sau juridică, domiciliul prezent, etc.

Culegerea informațiilor pentru realizarea acestei lucrări de cercetare referitoare la activitatea U.A.T. municipiul Moinești în relația cu cetățeanul, este stabilită în sondajul de opinie cu un CHESTIONAR pe baza răspunsurilor completate la întrebări de cei intervievați. CHESTIONARUL este stabilit pentru activitățile anului anterior, integral desfășurate și se completează de către cetățeni în primul trimestru al anului următor.

Distribuirea se face pe zone de distribuție de către echipe de voluntari pe un număr calculat de chestionare respectând regula „x chestionare la 10000 de locuitori” – de așa manieră încât să avem **reprezentată și auzită opinia cetățenilor din toate cartierele/zonile municipiului, conform unui eșantion calculat clar!**

Perioada de desfășurare:

Acest SONDAJ pentru anul 2024 s-a desfășurat în primul trimestru al anului 2025 în luna martie.

CAP. III PREZENTAREA DOMENIILOR, SCOPUL ȘI METODELE DE CERCETARE

1. **SCOPUL:**

Scopul final al acestei cercetări este de a evidenția în ce măsură UAT Municipiul Moinești este **capabilă să identifice nevoile și să satisfacă cerințele cetățenilor**, obținerea feed-back-ului de la cetățean/contribuabil privind calitatea serviciilor prestate de către departamentele PRIMĂRIEI precum și sugestiile și propunerile de îmbunătățire pentru activitățile desfășurate. Acolo unde a fost posibil s-au analizat și comparat pentru a vedea evoluția în timp a datelor sondajului din anul 2022 și sondajului din 2023.

2. **DOMENIILE SUPUSE CERCETĂRII:**

Pentru cercetarea de față am ales spre analiză domenii semnificative care **determină calitatea vieții cetățeanului** cum ar fi:

a) **ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ** (Relații publice–demnități publice, registrul agricol, asistență socială, educație, sănătate etc.);

b) **ADMINISTRAREA DOMENIULUI PUBLIC ȘI PRIVAT** - realizarea investițiilor „Întreținere și reparații INFRASTRUCTURĂ (Rețeaua de drumuri, rețeaua de școli, rețeaua sanitară, spații verzi, etc.);

c) **ADMINISTRAREA UTILITĂȚILOR PUBLICE** (Activitatea și calitatea serviciilor publice oferite cetățenilor - iluminat public, salubritate, apă și canalizare, transport public, etc.);

3. FACTORI DE INFLUENȚĂ:

1. Atitudinea autorității publice față de cetățean/contribuabil;
2. Perioada electorală și climatul politic;
3. Realizarea și furnizarea serviciului pentru contribuabil în condiții de instabilitate legislativă;

4. IPOTEZE:

- a) Cetățenii sunt sau nu mulțumiți de gradul de competență al funcționarilor publici;
- b) Cetățenii doresc accesul la informațiile publice;
- c) Cetățenii consideră că modalitățile de informare de care au nevoie ar putea fi îmbunătățite;
- d) Cetățenii consideră că serviciile furnizate de care au nevoie ar putea fi îmbunătățite.

5. VARIABLE:

VAR. 1 Atitudinea demnitarilor și funcționarilor instituției publice față de cetățean

VAR. 2 Informarea cetățenilor și calitatea informațiilor oferite de instituția publică

Modalități de informare folosite:

- existența unei pagini web;
- existența unui avizier;
- informare directă.

VAR. 3 Calitatea serviciilor furnizate de Primărie:

- sunt oferite servicii de calitate;
- sunt suficiente serviciile oferite;
- accesul la informații legate de aceste servicii.

CAP. IV PREZENTAREA INSTRUMENTELOR DE LUCRU, ANALIZĂ ȘI EVALUAREA REZULTATELOR ACTIVITĂȚILOR CERCETATE

Titlul: „Evaluarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privind calitatea vieții în municipiul Moinești, județul Bacău, pentru anul 2024”

4.1. PRECIZĂRI la EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFACȚIE AL CETĂȚEANULUI „Evaluarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privind calitatea vieții în municipiul Moinești, județul Bacău, pentru anul 2024” privind structura chestionarului, distribuția și zonele de distribuție și eșantionul conține:

a) FORMULARUL „CHESTIONARUL CETĂȚEANULUI” (Anexa Nr. 1) conține întrebări și loc de propuneri și sesizări ale cetățenilor privind activitatea Administrației Publice Locale municipiul Moinești precum și Calitatea Serviciilor furnizate cetățenilor în teritoriu astfel:

- **Rubrica 1-7 /Întrebări de bază (I1..I7)**

- **Rubrica 8/Întrebări privind calitatea serviciilor/ rubrica (I8.1...I8.9)**

-Rubrica 9/Propuneri: „Vă rugăm să propuneți o LUCRARE DE INVESTIȚIE pe care o considerați strict necesară a se realiza în zona în care locuiți”

-Rubrica10/Propuneri: „Vă rugăm să faceți propuneri privind îmbunătățirea ACTIVITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE oferite dumneavoastră”

b) ESANTIONUL REPREZENTATIV pentru cercetare este de 1:50, probabilist, cu eroarea maximă tolerată de +/- 3%, raportat la o populație aproximativă de 20000 persoane la nivelul anului 2016.

c) DISTRIBUTIA: CHESTIONARUL a fost proiectat pentru difuzare în teritoriu într-un număr de 450 de exemplare consum (câte 25 de exemplare /zonă).

Necesarul obligatoriu de distribuire este de Q=350 exemplare pentru validare sondaj către cetățeni contribuabili, fiind aplicat persoanelor de sex feminin cât și celor de sex masculin cu vârsta mai mare de 18 ani cu drept de vot

Modul de distribuire a fost „Din ușă în ușă” și a fost asigurat de funcționarii UAT municipiul Moinești. A fost distribuit în teren, pe zone, funcție de cartierele componente cu posibilitatea ca cine dorește să poată completa și preda formularul completat către distribuitori în maxim 1 luna de la distribuire.

Notificare importantă specificată în formular:

În CHESTIONAR vă rugăm să nu treceți DATELE PERSONALE (nume, CNP, etc).! Raspundeți cât mai corect la întrebări pentru a putea realiza o analiză realistă a dorințelor dumneavoastră în vederea stabilirii unei noi Strategii de Dezvoltare a municipiului Moinești. Pentru că răspunsurile dvs. sunt foarte importante pentru administrația locală, vă rugăm să înmânați personalului care se ocupă cu distribuția sau să depuneți CHESTIONARUL COMPLETAT la cutia poștală de la intrarea în sediul primăriei ori la unul din birourile unde vă adresați pentru rezolvarea problemelor dvs.; Varianta online-scanat, pe www.moinesti.ro, sau prin e-mail la adresa office@moinesti.ro.

Vă mulțumim și contăm pe colaborarea dvs.!

**d) ZONELE DE DISTRIBUȚIE -TABEL NOMINAL CU ZONELE DE DISTRIBUȚIE
SCRISOARE ANUALĂ PRIMAR și
CHESTIONARUL DE EVALUARE A SATISFAȚIEI CETĂȚEANULUI**

Nr. crt.	Zona
1.	Lucăcești – Strada: Avântului, Căpitan Zăgănescu, George Enescu, Luminii
2.	Lucăcești – Strada: Tristan Tzara, Cămin DAS, M. Sadoveanu, Plopilor
3.	Oraș – Strada: Eremia Grigorescu, Gării, Ion Creangă, Costache Negri, General Nicolae Șova
4.	Oraș - Strada: Schelei, Libertății, C.Dobrogeanu Gherea
5.	Oraș - Strada: Vasile Alecsandri C3, C4, A2, C2, C1, A4, D1, G1, G2, Bl.1, Bl.3, Bl.5, B1, B2, A1, A2, A3 Strada: Tudor Vladimirescu Cascada 2A, 2B, 2C, 2, 3, 4, 5, 6, 7
6.	Oraș - Strada: Vasile Alecsandri E1, E2, E3, E5, E6, E7, E8, E11, E12, E21, E22, E23, E24, E25, E26 Strada: Tudor Vladimirescu Cascada 12, 13, 14, Select 1, 2, 3, 4, 5, D1 – D10
7.	Oraș – Strada: Tudor Vladimirescu I4, I5, I6, I7, I8, I9, I11, I12, I13, I14 ANL, Bl.1A, 2A, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, Unicat, Strada: Zorilor Cascada 10, 11, 12, 17, Bl.1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, Bl.20, 14Z

8.	Oraș - Strada: Zorilor Bl. I1, I2, I3, Bl.1, Vile 8, 9, 10, 11, 12, 13, Bl.1B, 2B, 3B, Bl.Parc 4, 5, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, Bl.19A, 19B, 9Bis -Str. Tudor Vladimirescu C1, C2, C3, Bl.1, Bl.2, E13,E 14
9.	Oraș -Strada:T.Vladimirescu Bl.10, 11, 12, G1, G2 G3, F1, A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B10, B11, B12
10.	Case – Lucăcești – Strada: Tazlăului, Fdt.Lucăcioaia, Lucăcioaia, Păltiniș, Fdt.Păltiniș, Primăverii, Mestecăniș, Sondorului, Pietrosu
11.	Case – Lucăcești – Strada: Fdt.Pietrosu, Crângului, Lucăcești, Pinilor, George Coșbuc, George Enescu, Nicu Ene, Capitan Zăgănescu, Albotești
12.	Case – Micleasca – Strada: Măgurii, Muntelui, Victoriei, Albinelor, Mărului, Micleasca, Atelierelor, Lalelelor, Calea Poduri
13.	Case – Luncă – Strada: Plopilor, Obor, Lunca, Nicolae Bălcescu, Spiru Haret, Mărășești, Scânteii, Muncii
14.	Case – Găzărie – Strada: Mihai Eminescu, Gheorghe Doja, Păcurari, Orizontului, Ecolui
15.	Case – Văsâiești – Strada: A.I.Cuza, Martir Horia, Martir Cloșcă, Martir Crișan, Livezilor, 22Decembrie
16.	Case – Văsâiești – Strada: Republicii, 13 Septembrie Case – Hangani – Strada 1Mai, Avram Iancu, Bradului, Păcii, Mihail Kogălniceanu
17.	Case – Oraș - Strada: V. Alecsandri, M. Sadoveanu, G-ral N. Șova, Libertății, Osoiu, Griviței, C.D. Gherea, Oituz, Fdt.Oituz, Păun Pincio, Eremia Grigorescu
18.	Case – Oraș - Strada: Schelei, Progresului, Șt.Luchian, Dr.Bagdazar, Căliman, Dezbenzinării, Zorilor, Tudor Vladimirescu

4.2. DATELE ȘI REZULTATELE DISTRIBUȚIEI CHESTIONARELOR DE SONDAJ

Au răspuns în trim I. al anului 2025 la CHESTIONARUL CETĂȚEANULUI pentru anul 2024, un număr de 450 cetățeni din cetățenii cu drept de vot din totalul de distribuție Q = 450 FIȘE DE CHESTIONAR, pentru o populație de aproximativ 20000 de locuitori ai municipiului Moinești.

Datele din chestionarele colectate au fost transpuse în FIȘE DE COLECTARE DATE pe domeniile de activitate alese ca fiind reprezentative conf. pct 2. „DOMENII SUPUSE CERCETĂRII - care determină calitatea vieții cetățeanului...”

Datele obținute sunt neconfidențiale și rezultatele cercetării sunt prezentate publicului sub formă de tabele și grafice.

Concluziile/constatările rezultate din analiza chestionarului se vor evalua pe parcursul lucrării ca **gradul mediu de satisfacție al cetățeanului afișat sub denumirea GMSC„X%”** și se va face etapizat pe fiecare capitol și întrebare a chestionarului.

4.3. INDICATORI DE MĂSURARE PRIVIND NIVELUL DE SATISFACTIE AL CETĂȚEANULUI

S-a propus în această cercetare urmărirea indicatorilor realizați care să măsoare un Grad mediu de Satisfacție al cetățeanului prin:

INDICATORUL GENERAL „GRADUL MEDIU DE SATISFACTIE AL CETĂȚEANULUI” afișat sub denumirea **GMSC„X%”** în care:

a)GMSC (RBS)% reprezintă **gradul de îndeplinire** a obiectivelor unde RBS% - (**Rezultate Bune și Satisfăcătoare**) apreciază că activitatea este **CORESPUNZATOARE și indicatorul REALIZAT**. În condițiile în care rezultatul din rubricile 3 (bun, mulțumit, etc.) și 4 (foarte bun, foarte mulțumit, etc.) însumate, este mai mare decât cel din rubricile 1 și 2 se consideră indicatorul grad de satisfacție REALIZAT.

b)GMSC (RSN)% reprezintă gradul de neîndeplinire a obiectivelor unde RSN % (Rezultate Slabe și Nesatisfăcătoare) apreciază că activitatea este **NECORESPUNZĂTOARE și indicatorul NEREALIZAT**. În condițiile în care rezultatul, din rubricile 1 (nesatisfacator, foarte nemulțumit, etc.) și 2 (satisfăcător, nemulțumit, etc.) însumate, este mai mare decât cel din rubricile 3 și 4 se consideră indicatorul grad de satisfacție NEREALIZAT.

c)INDICATORII sunt centralizați în rubricile 1,2,3 și 4 aferente fișelor de colectare date.

CAP V ANALIZA ȘI INTERPRETAREA REZULTATELOR

„Evaluarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privind calitatea vieții în municipiul Moinești, județul Bacău, pentru anul 2024” este realizată în anul 2025 și cuprinde activitățile desfășurate și apreciate de către cetățeni pentru anul de referință 2024. Acolo unde au fost găsite date de referință comparabile (aceiași parametri) de la sondajul din 2022 și 2023 datele sunt prezentate comparativ cu anul 2024 în tabele și grafice.

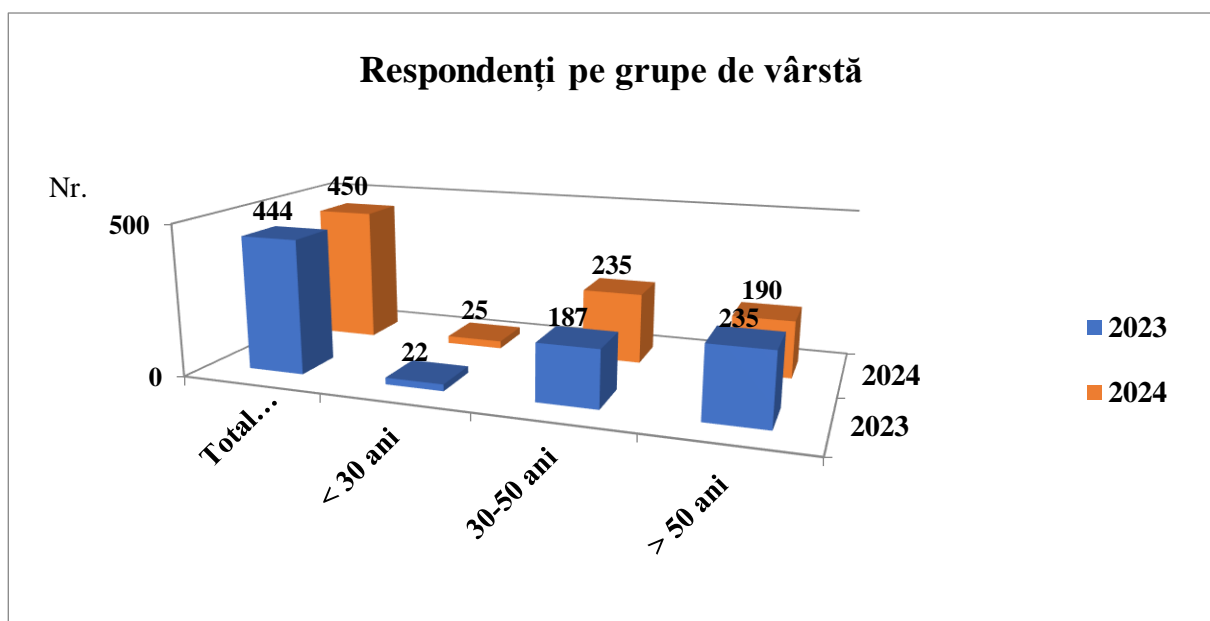
„Evaluarea nivelului de satisfacție al cetățeanului privind calitatea vieții în municipiul Moinești, județul Bacău, pentru anul 2024” prezentată în „LUCRAREA DE ANALIZĂ ȘI CERCETARE privind Managementul public al Primăriei municipiului Moinești” propune Consiliului local al municipiului Moinești și un **PLAN GENERAL DE MĂSURI ȘI ACȚIUNI** cu privire la creșterea calității, dezvoltarea și funcționarea serviciilor din municipiul Moinești, pentru perioada 2024-2025. (Anexa Nr.2)

5.1. EVALUAREA REZULTATELOR CERCETĂRII

5.1.1. STRUCTURA POPULAȚIEI CHESTIONATE PE GRUPE DE VÂRSTĂ, SEX ȘI STUDII

a)RESPONDENȚI FUNCȚIE DE VÂRSTĂ

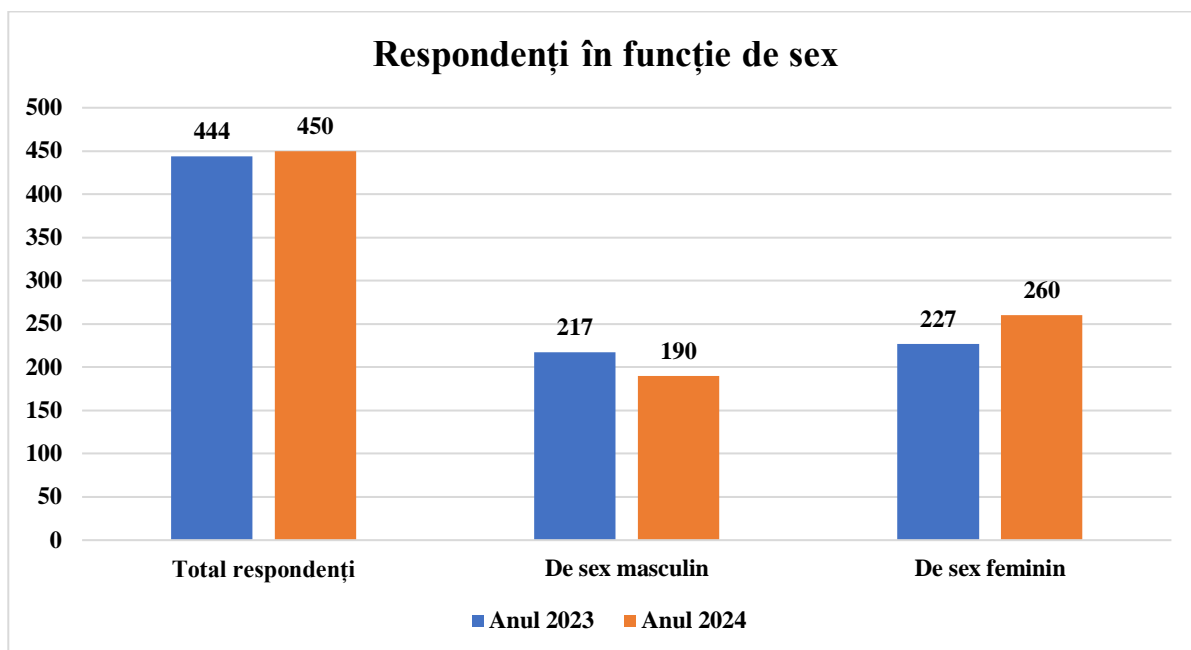
Total respondenți funcție de vârstă		Grupa de vârstă		
Anul	Total respondenți	<30 ani	30-50 ani	>50 ani
2023	444	22 5%	187 42%	235 53%
2024	450	25 6%	235 52%	190 42%



Situația numărului de respondenți pe grupe de vârstă, în perioada 2023-2024

b) RESPONDENȚI FUNCȚIE DE SEX

Anul	Total respondenți funcție de sex	MASCULIN	FEMININ
2023	444	217 49%	227 51%
2024	450	190 42%	260 58%

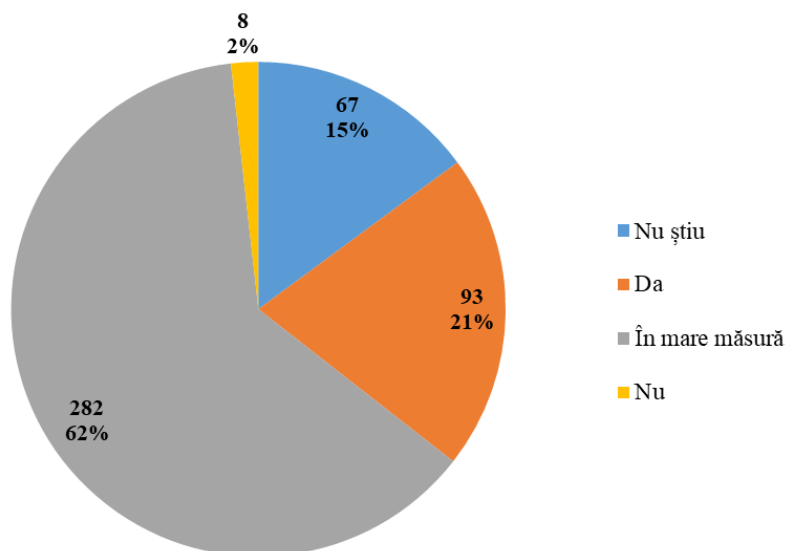


5.1.2. PERFORMANȚA ȘI MANAGEMENTUL INSTITUȚIEI

ÎNTREBAREA 1 - PRIMĂRIA ȘI CONSILIUL LOCAL ale municipiului Moinești, ca instituții publice, vă satisfac așteptările și cerințele dumneavoastră privind **STRATEGIA DE DEZVOLTARE A LOCALITĂȚII?**

I. 1	PRIMĂRIA ȘI CONSILIUL LOCAL al municipiului Moinești, ca instituții publice, vă satisfac așteptările și cerințele dumneavoastră privind STRATEGIA DE DEZVOLTARE A LOCALITĂȚII?				
Anul	Total respondenți	Nu știu	Da, peste așteptări	În mare măsură	Nu
2024	450	67 15%	93 21%	282 63%	8 1%

PRIMĂRIA ȘI CONSILIUL LOCAL al municipiului Moinești, ca instituții publice, vă satisfac așteptările și cerințele dumneavoastră privind **STRATEGIA DE DEZVOLTARE A LOCALITĂȚII?**

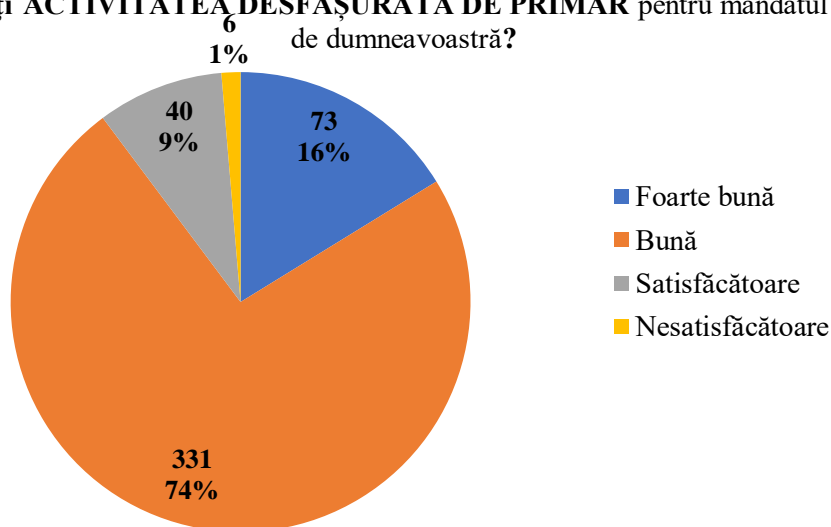


Situația răspunsurilor respondenților privind așteptărilor și cerințele lor vis-a-vis de Strategia de Dezvoltare a Localității, în anul 2024

ÎNTREBAREA 2 - Cum calificați **ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE PRIMAR** pentru mandatul încredințat de dumneavoastră?

I. 2 Cum calificați ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE PRIMAR pentru mandatul încredințat de dumneavoastră?					
Anul	Total respondenți	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
2024	450	73 16%	331 74%	40 9%	6 1%

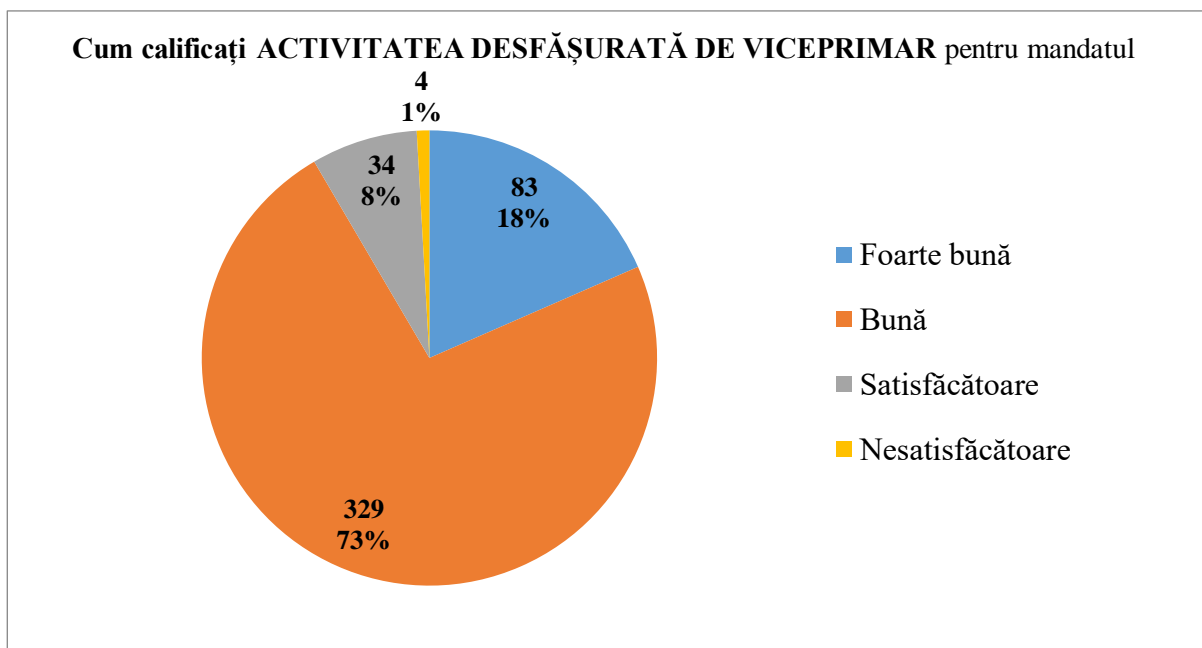
Cum calificați **ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE PRIMAR** pentru mandatul încredințat de dumneavoastră?



Situația răspunsurilor respondenților privind activitatea desfășurată de primar în anul 2024

ÎNTREBAREA 3 - Cum calificați ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE VICEPRIMAR pentru mandatul încredințat de Consiliul Local?

I. 3	Cum calificați ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE VICEPRIMAR pentru mandatul încredințat de Consiliul Local?				
Anul	Total respondenți	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
2024	450	83 18%	329 73%	34 8%	4 1%

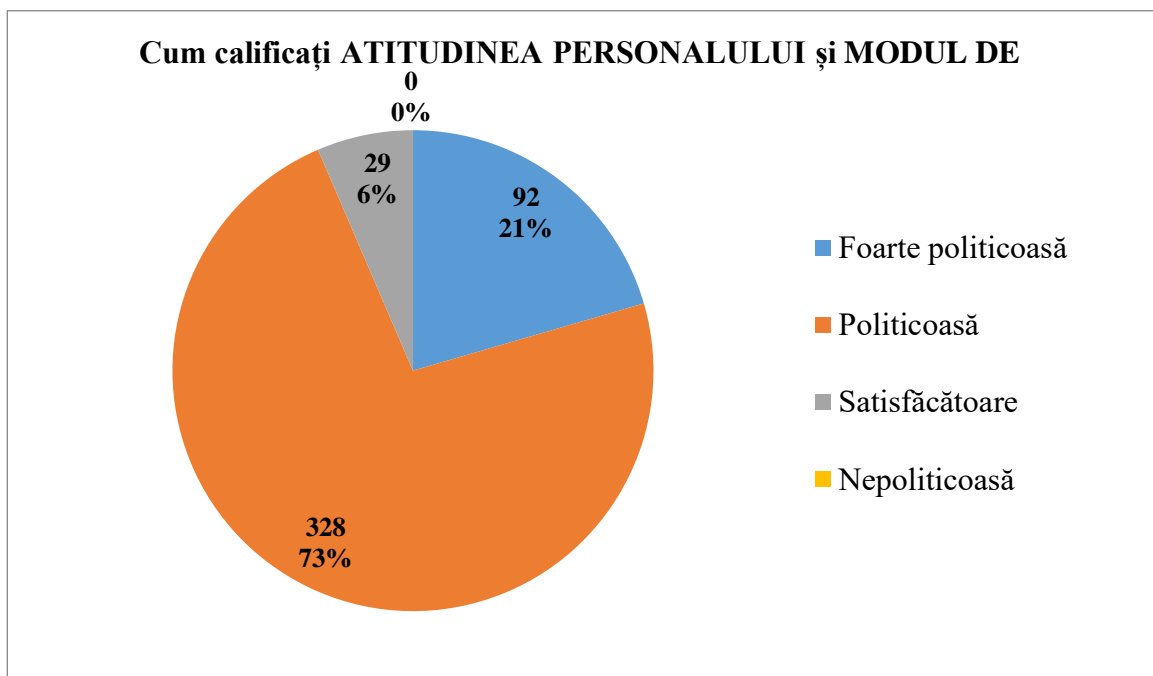


Situația răspunsurilor privind activitatea desfășurată de viceprimar în anul 2024

5.1.3. INFORMARE ȘI COMUNICARE

ÎNTREBAREA 4 - Cum calificați ATITUDINEA PERSONALULUI și MODUL DE COMUNICARE cu dumneavoastră?

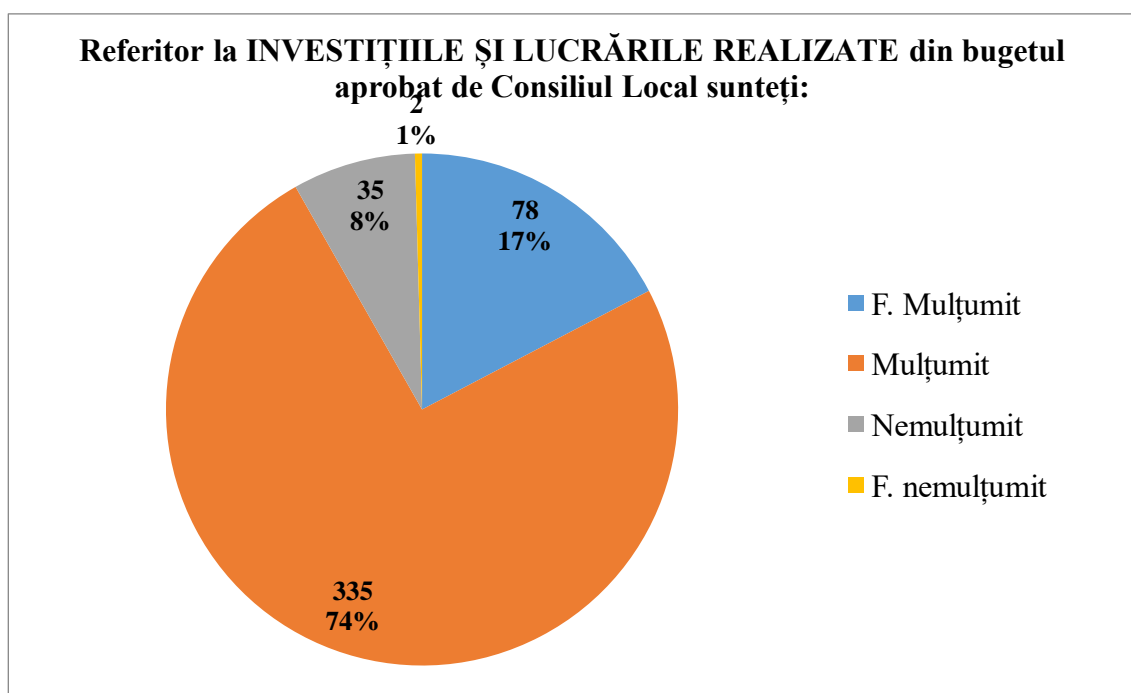
I. 4	Cum calificați ATITUDINEA PERSONALULUI și MODUL DE COMUNICARE cu dumneavoastră?				
Anul	Total respondenți	Foarte politicoasă	Politicoasă	Satisfăcătoare	Nepoliticoasă
2024	450	92 21%	328 73%	29 6%	



Situația răspunsurilor privind atitudinea personalului Primăriei mun. Moinești și modul de comunicare în anul 2024

ÎNTREBAREA 5 -Referitor la INVESTIȚIILE ȘI LUCRĂRILE REALIZATE din bugetul aprobat de Consiliul Local sunteți:

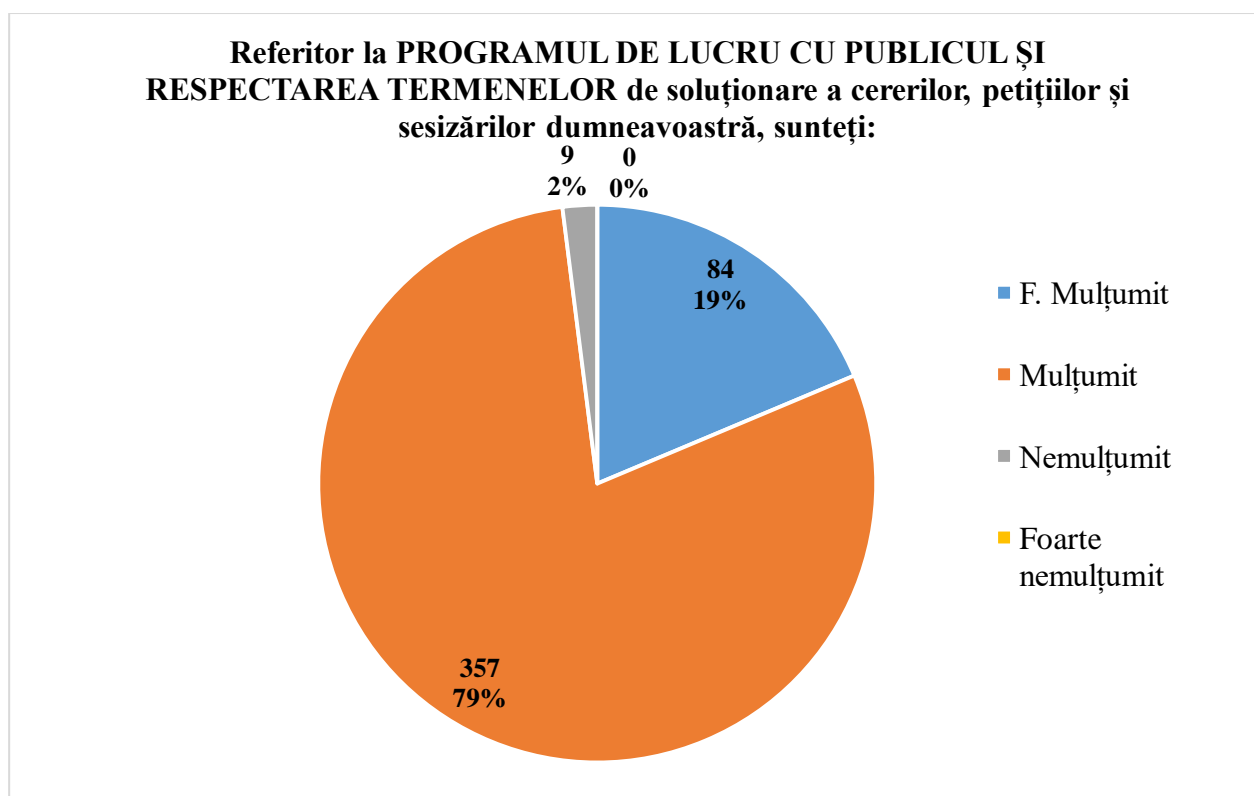
I. 5 Referitor la INVESTIȚIILE ȘI LUCRĂRILE REALIZATE din bugetul aprobat de Consiliul Local sunteți:					
Anul	Total respondenți	F. Mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	F. nemulțumit
2024	444	78 17%	335 75%	35 8%	2



Situația răspunsurilor privind gradul de mulțumire față de investițiilor și lucrările realizate, în anul 2024

ÎNTREBAREA 6 - Referitor la **PROGRAMUL DE LUCRU CU PUBLICUL ȘI RESPECTAREA TERMENELOR** de soluționare a cererilor, petițiilor și sesizărilor dumneavoastră sunteți:

I. 6 Referitor la PROGRAMUL DE LUCRU CU PUBLICUL ȘI RESPECTAREA TERMENELOR de soluționare a cererilor, petițiilor și sesizărilor dumneavoastră sunteți:					
Anul	Total respondenți	F. Mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	F. nemulțumit
2024	450	84 19%	357 79%	9 2%	-

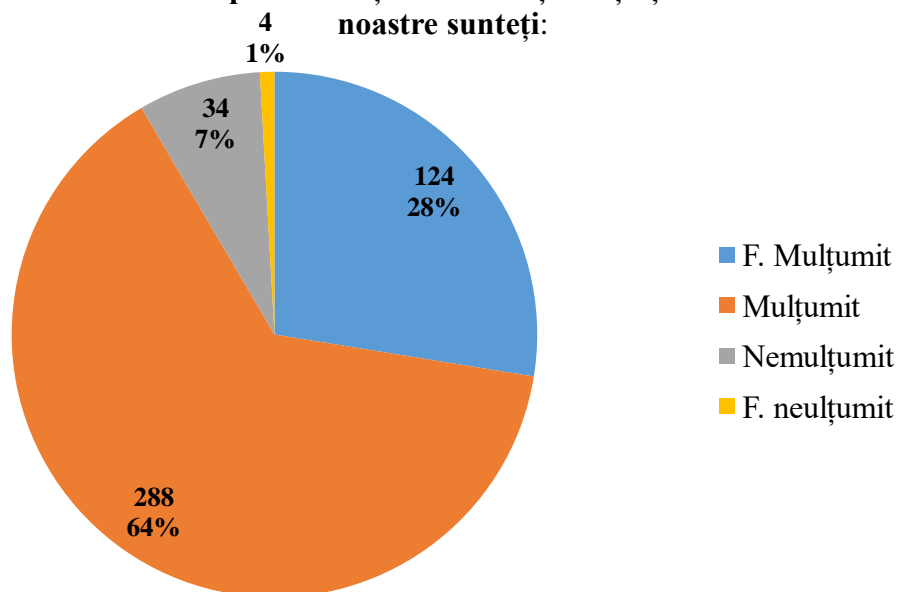


Situația răspunsurilor privind gradul de mulțumire față de programul de lucru cu publicul și respectarea termenelor de soluționare a cererilor, petițiilor și sesizărilor în anul 2024

ÎNTREBAREA 7 - Referitor la **ACTIVITATEA DE ATRAGERE A FONDURILOR EUROPENE NERAMBURSABILE** pentru creșterea calității vieții și dezvoltarea localității noastre sunteți:

I. 7 Referitor la ACTIVITATEA DE ATRAGERE A FONDURILOR EUROPENE NERAMBURSABILE pentru creșterea calității vieții și dezvoltarea localității noastre sunteți:					
Anul	Total respondenți	F. Mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	F. nemulțumit
2024	450	124 28%	288 64%	34 8%	4

**Referitor la ACTIVITATEA DE ATRAGERE A FONDURILOR EUROPENE
NERAMBURSABILE pentru creșterea calității vieții și dezvoltarea localității
noastre sunteți:**



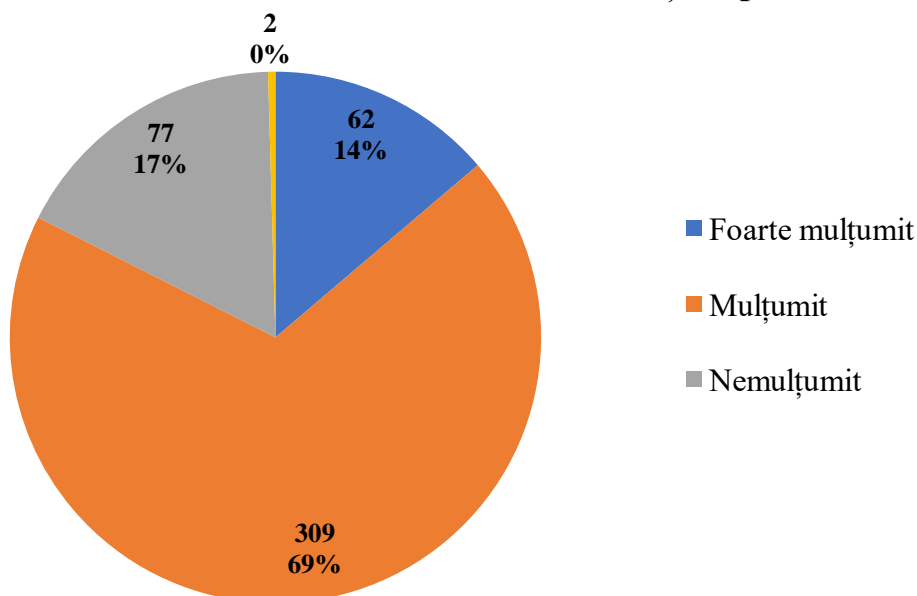
Situația răspunsurilor privind gradul de mulțumire față de activitatea de atragere a fondurilor europene nerambursabile, în anul 2024

5.1.4. CALITATEA SERVICIILOR PUBLICE

ÎNTREBAREA 8 Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate și plătite de dumneavoastră direct sau din taxe și impozite:

I. 8		Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate și plătite de dumneavoastră direct sau din taxe și impozite:			
Anul	Total respondenți	F. Mulțumit	Mulțumit	Nemulțumit	F. nemulțumit
2024	450	62 14%	309 69%	77 17%	2

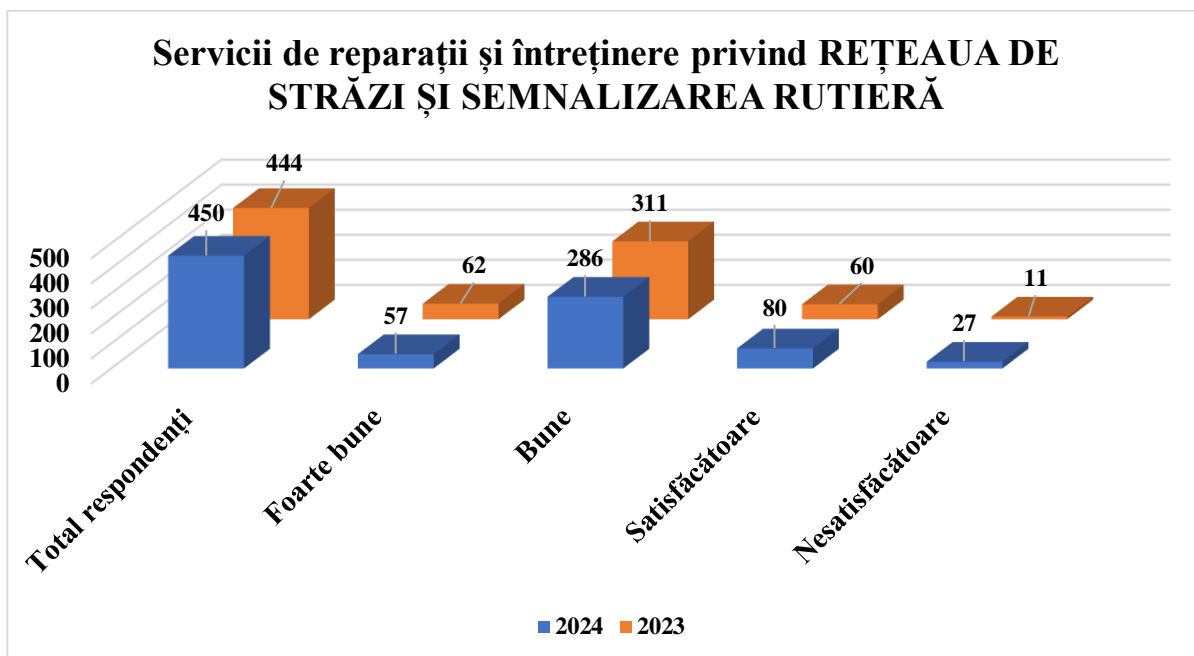
Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate și plătite de dumneavoastră direct sau din taxe și impozite?



Situația răspunsurilor privind gradul de mulțumire față de calitatea serviciilor furnizate și plătite de dumneavoastră direct sau din taxe și impozite în anul 2024

ÎNTREBAREA 8.1 Servicii de reparații și întreținere privind REȚEAUA DE STRĂZI ȘI SEMNALIZAREA RUTIERĂ:

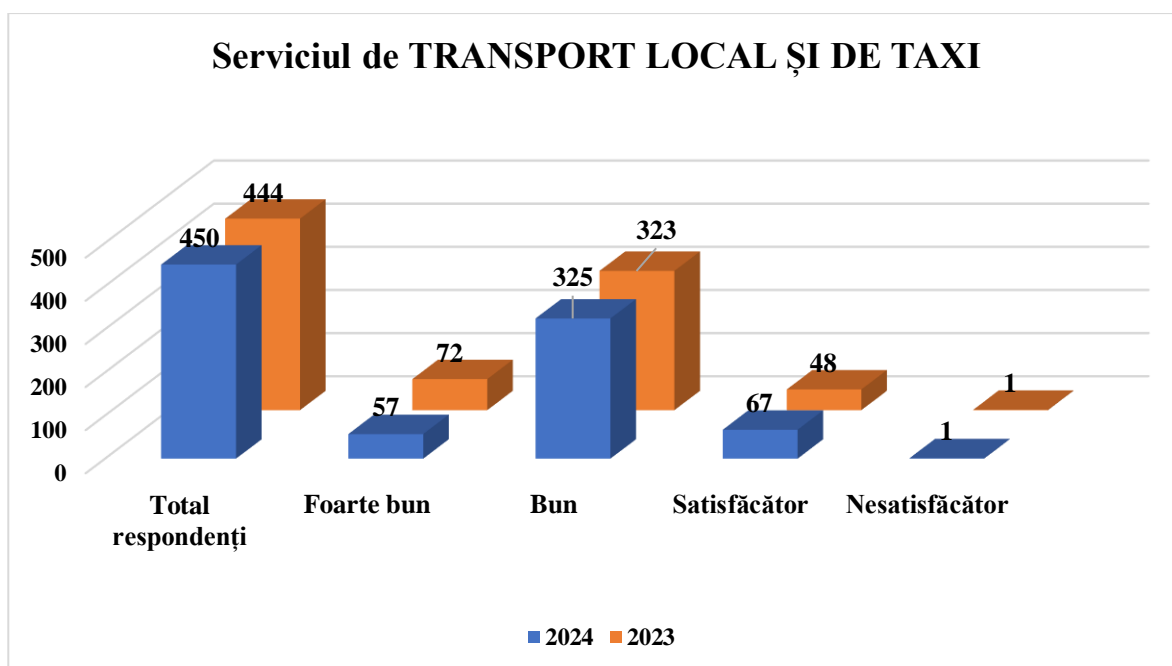
I. 8.1 Servicii de reparații și întreținere privind REȚEAUA DE STRĂZI ȘI SEMNALIZAREA RUTIERĂ:					
Anul	Total respondenți	Foarte bune	Bune	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
2022	429	43 10%	294 69%	71 17%	21 4%
2023	444	62 14%	311 70%	60 14%	11 2%
2024	450	57 13%	286 64%	80 18%	27 5%



Evoluția gradului de mulțumire privind serviciile de reparații și întreținere rețea de străzi și semnalizare rutieră în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.2 - Serviciul de TRANSPORT LOCAL ȘI DE TAXI:

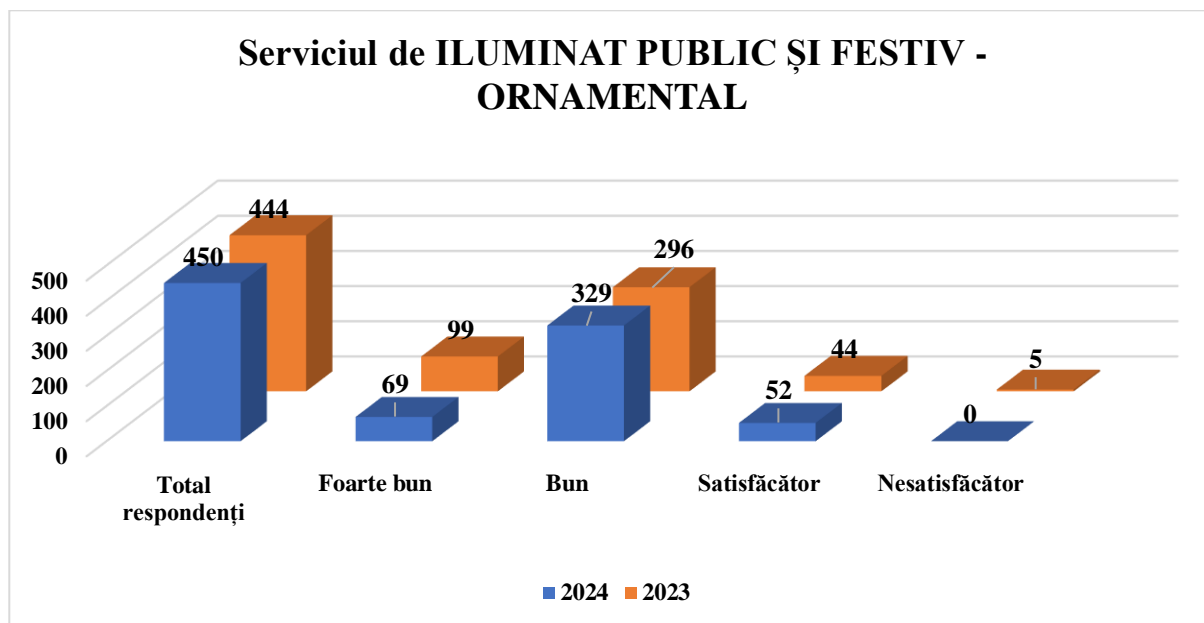
I. 8.2.	Serviciile de TRANSPORT LOCAL SI DE TAXI:				
Anul	Total respondenți	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Nesatisfăcător
2022	429	50 12%	316 74%	59 14%	4 1%
2023	444	72 16%	323 73%	48 11%	1
2024	450	57 13%	325 72%	67 15%	1



Evoluția gradului de mulțumire privind serviciile de Transport Local și de Taxi, în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.3 - Serviciul de ILUMINAT PUBLIC ȘI FESTIV – ORNAMENTAL:

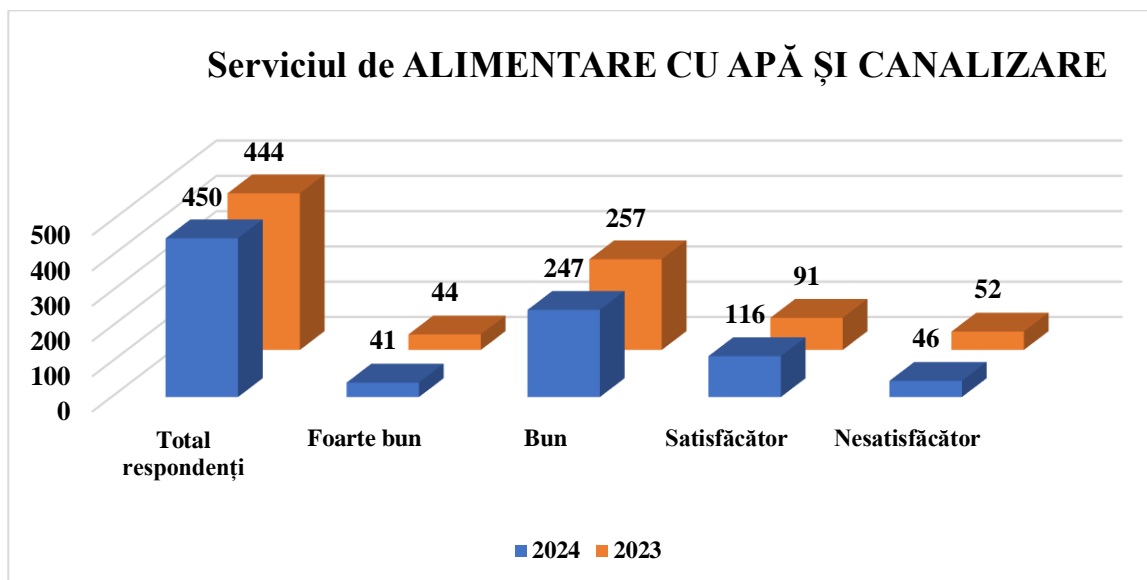
I. 8.3	Serviciul de ILUMINAT PUBLIC ȘI FESTIV - ORNAMENTAL				
Anul	Total respondenți	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Nesatisfăcător
2022	429	71 16%	308 72%	43 11%	7 1%
2023	444	99 22%	296 67%	44 10%	5 1%
2024	450	69 15%	329 73%	52 12%	-



Evoluția gradului de mulțumire privind serviciul de Iluminat Public și Festiv-Ornamental în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.4 - Serviciul de ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE:

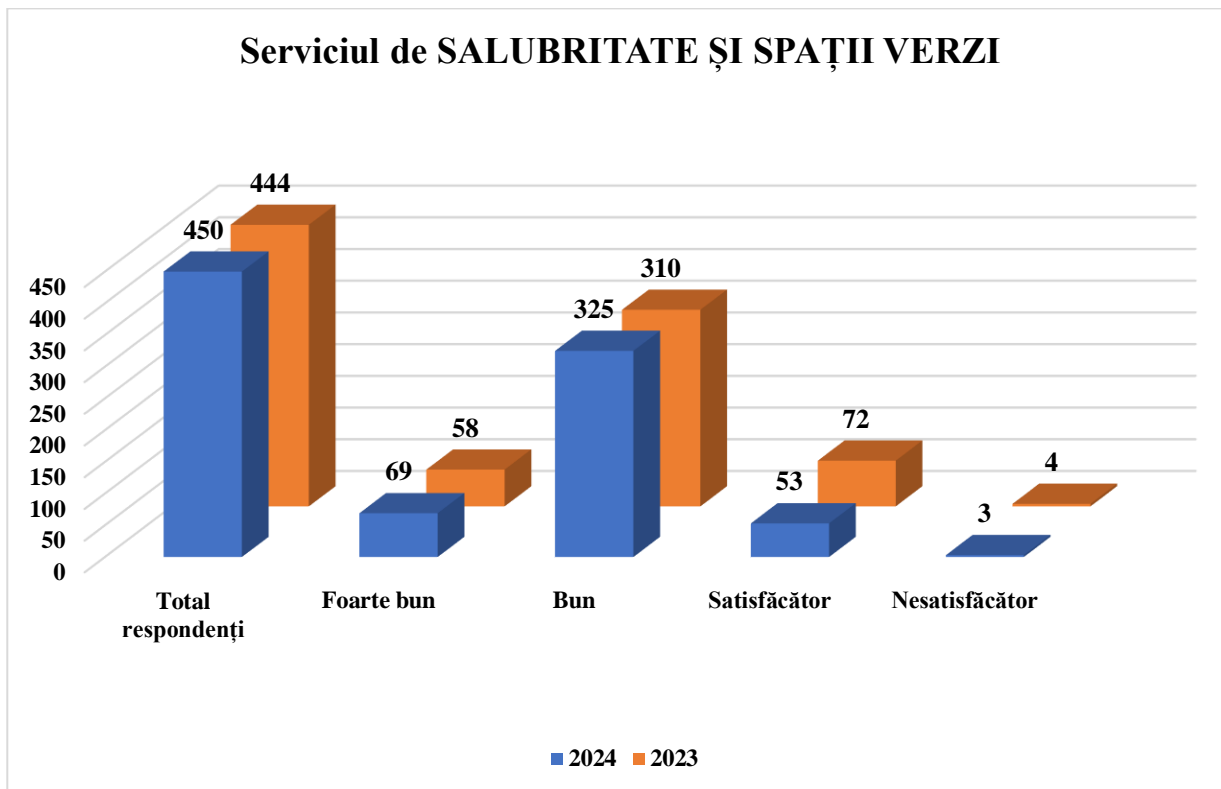
I 8.4	Serviciul de ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE:				
Anul	Total respondenți	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Nesatisfăcător
2022	429	28 7%	240 56%	96 22%	65 15%
2023	444	44 10%	257 58%	91 20%	52 12%
2024	450	41 9%	247 55%	116 26%	46 10%



Evoluția gradului de mulțumire privind Serviciul de Alimentare cu Apă și Canalizare, în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.5 – Serviciul de SALUBRITATE și SPAȚII VERZI:

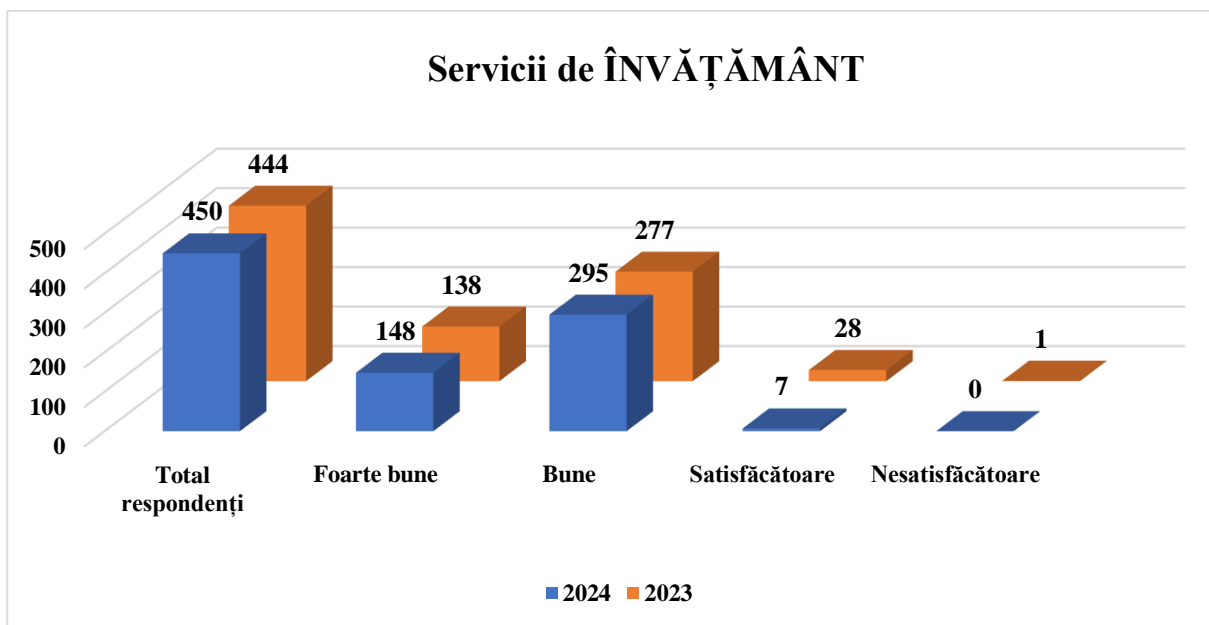
I 8.5.	Serviciul de SALUBRITATE și SPAȚII VERZI:				
Anul	Total respondenți	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Nesatisfăcător
2022	429	54 13%	294 69%	66 15%	15 3%
2023	444	58 13%	310 70%	72 16%	4 1%
2024	450	69 15%	325 72%	53 12%	3 1%



Evoluția gradului de mulțumire privind Serviciul de Salubritate și Spații Verzi în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.6 – Serviciile de ÎNVĂȚĂMÂNT (funcționare, investiții și întreținere unități școlare)

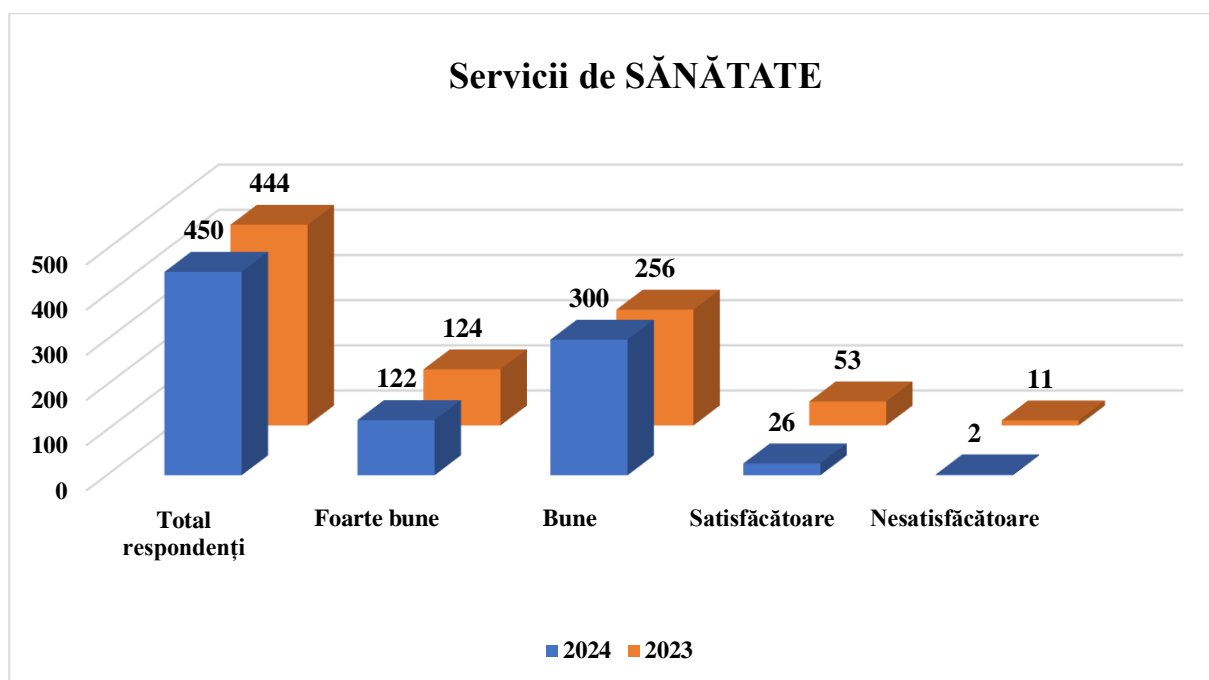
I 8.6.	<i>Serviciile de ÎNVĂȚĂMÂNT (funcționare, investiții și întreținere unități școlare)</i>				
Anul	Total respondenți	Foarte bune	Bune	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
2023	444	138 31%	277 62%	28 7%	1
2024	450	148 33%	295 66%	7 1%	-



Evoluția gradului de mulțumire privind serviciile de învățământ în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.7- *Serviciile de SĂNĂTATE - funcționarea și întreținerea unităților medicale cu paturi (SPITAL)*

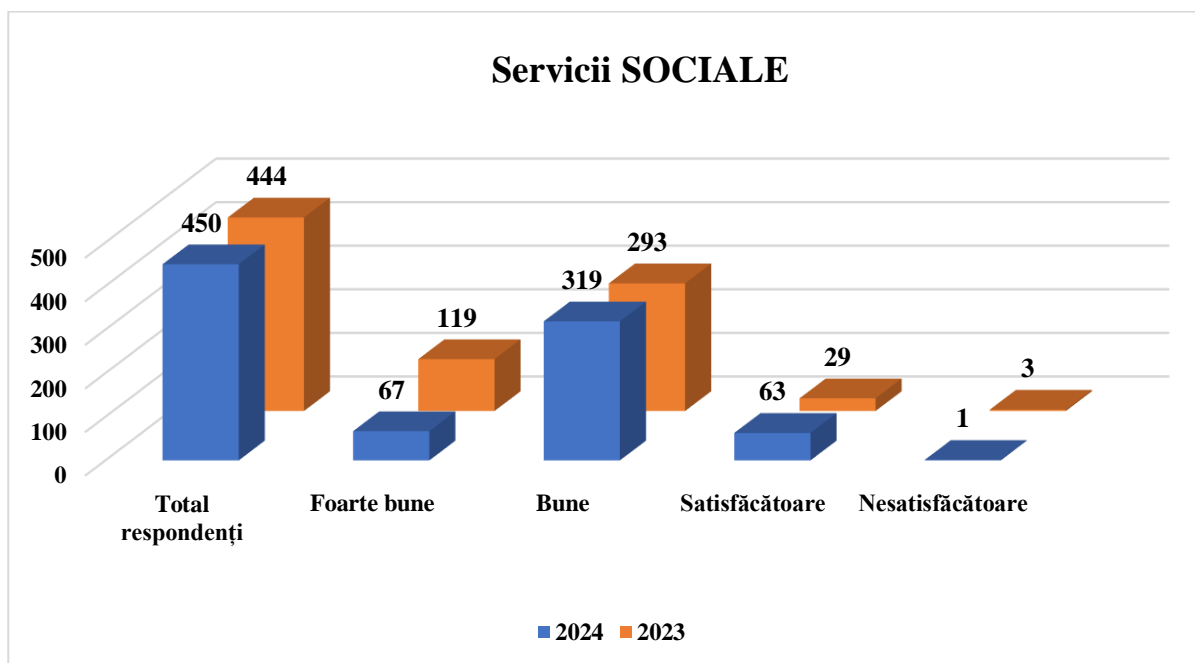
I 8.7 <i>Serviciile de SĂNĂTATE - funcționarea și întreținerea unităților medicale cu paturi (SPITAL)</i>					
Anul	Total respondenți	Foarte bune	Bune	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
2023	444	124 28%	256 58%	53 12%	11 2%
2024	450	122 27%	300 67%	26 6%	2



Evoluția gradului de mulțumire privind serviciile de sănătate în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.8 - Serviciile SOCIALE - Protecția copilului, a persoanelor vârstnice și/sau cu handicap

I 8.8	Serviciile SOCIALE – Protecția copilului, a persoanelor vârstnice și/sau cu handicap				
Anul	Total respondenți	Foarte bune	Bune	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare
2023	444	119 27%	293 66%	29 7%	3
2024	450	67 15%	319 71%	63 14%	1

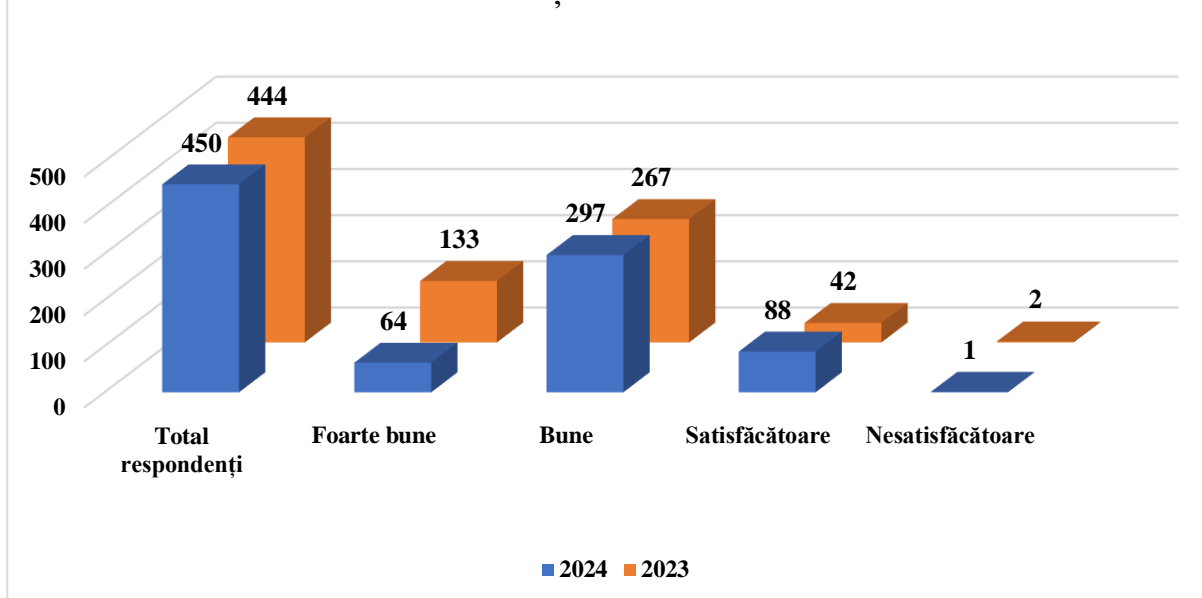


Evoluția gradului de mulțumire privind serviciile sociale în perioada 2023-2024

ÎNTREBAREA 8.9 – Serviciile de PRESTAȚII SOCIALE/AJUTOR SOCIAL

I 8.9.	Serviciile de PRESTAȚII SOCIALE/AJUTOR SOCIAL				
Anul	Total respondenți	Foarte bune	Bune	Satisfacatoare	Nesatisfacatoare
2023	444	133 30%	267 60%	42 10%	2
2024	450	64 14%	297 66%	88 20%	1

Servicii de PRESTAȚII SOCIALE / AJUTOR SOCIAL



Evoluția gradului de mulțumire privind serviciile de prestații sociale / ajutor social în perioada 2023-2024

5.2. ANALIZA REZULTATELOR CERCETĂRII

1. **OBIECTIVUL PRINCIPAL** al acestui studiu este *de a măsura gradul de satisfacție al cetățeanului față de activitatea și serviciile furnizate de Primăria municipiului Moinești.*

2. **MISIUNEA** Primăriei municipiului Moinești este aceea de a *identifica și satisface nevoile cetățenilor municipiului prin oferirea unor servicii de calitate în condiții de reală transparență și cu implicarea cetățenilor în luarea deciziilor.*

3. **POLITICA** aplicată este *adecvată scopului organizației și are la bază următoarele principii:*

*Respectarea principiului transparenței, al aplicării unitare și al autonomiei cu privire la liberul acces la informațiile de interes public;

*Dezvoltarea durabilă a utilizării și valorificării resurselor;

*Îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor oferite;

*Corectitudine și promptitudine în asigurarea serviciilor;

*Consolidarea încrederii beneficiarilor serviciilor.

4. **SCOPUL este de a ridica și îmbunătăți performanța Primăriei municipiului Moinești** în domeniul calității vieții, serviciilor, creșterea eficacității în satisfacerea cerințelor cetățenilor și a celorlalte părți interesate, precum și crearea unui sistem performant de Control intern managerial în conformitate cu prevederile OSGG 600/2018. Conducerea Primăriei municipiului Moinești a decis implementarea și certificarea unui **Sistem de Management Integrat – calitate și mediu** în conformitate cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015.

Certificarea Sistemului de Management Integrat calitate-mediu este dată de Marca de certificare LL-C (prezentă în antet) și poate fi utilizată pe documente cu respectarea cerințelor (corespondențe, reclame, facturi, formulare de stoc și materiale promoționale pentru produsele sau serviciile descrise în domeniul de certificare).

Prin implementarea și certificarea prezentului Sistem de Management Integrat, primarul municipiului Moinești, împreună cu aparatul de specialitate se angajează să fie îndeplinite:

*Asigurarea unor servicii de cea mai bună calitate, a economisirii timpului cetățenilor și a reducerii birocrăției;

*Utilizarea eficientă a resurselor financiare și umane implicate în furnizarea serviciilor;

*Creșterea competenței personalului, conștientizarea și implicarea activă a acestuia pentru îndeplinirea politicii și obiectivelor strategice stabilite de managementul de la cel mai înalt nivel;

*Reducerea impactului negativ al activităților sale asupra mediului;

*Reducerea riscurilor privind securitatea și sănătatea în muncă pentru proprii angajați, colaboratori, comunitatea locală, prin desfășurarea activităților în condiții de siguranță.

OBIECTIVELE declarate ale Primăriei municipiului Moinești sunt:

Obiectivul strategic nr. 1 - Asigurarea capacității Primăriei municipiului Moinești de a soluționa și de a gestiona necesitățile publice în numele și în interesul cetățenilor;

Obiectivul strategic nr. 2 - Îmbunătățirea funcționării instituționale, conformarea cu cerințele legale de reglementare aplicabile și asigurarea transparenței în procesul decizional;

Obiectivul strategic nr. 3 - Îmbunătățirea serviciilor publice oferite cetățenilor și asigurarea protecției mediului înconjurător.

5.3. ANALIZA INDICATORILOR care măsoară nivelul de satisfacție al cetățeanului „GRADUL MEDIU DE SATISFACȚIE AL CETĂȚEANULUI” afișat sub denumirea de GMSC „X%”

5.3.1. GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 1: PRIMĂRIA ȘI CONSILIUL LOCAL al municipiului Moinești, ca instituție publică, vă satisfac așteptările și cerințele dumneavoastră privind STRATEGIA DE DEZVOLTARE A LOCALITĂȚII?

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 (Nu știu)	2 (Da)	3 (În mare măsură)	4 (Nu)		
2024	450	15%	21%	63%	1%		
		15%	21%	63%		99%	Rezultat foarte bun

Se consideră o STRATEGIE DE DEZVOLTARE corectă, bună și este acceptată de majoritatea cetățenilor care în „mare măsură și „da” au apreciat-o SATISFĂCĂTOARE cu REZULTATE BUNE

5.3.2. GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 2: Cum calificați ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE PRIMAR pentru mandatul încredințat de dumneavoastră?

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bună	2 Bună	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	16%	74%	9%	6%		
		16%	74%	-	-	90%	Rezultat foarte bun

5.3.3. GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 3: Cum calificați ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE VICEPRIMAR pentru mandatul încredințat de Consiliul Local?

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bună	2 Bună	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	18%	73%	8%	1%		
		18%	73%	-	-	91%	Rezultat foarte bun

5.3.4. GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 4: Cum calificați ATITUDINEA PERSONALULUI și MODUL DE COMUNICARE cu dumneavoastră?

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Obs.
		1 F. politicoasă	2 Politicoasă	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	21%	73%	6%	-		
		21%	73%	-	-	94%	Rez. foarte bun

5.3.5. GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 5: Referitor la INVESTIȚIILE ȘI LUCRĂRILE REALIZATE din bugetul aprobat de Consiliul Local sunteți:

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Obs.
		1 F. Mulțumit	2 Mulțumit	3 Nemulțumit	4 F. nemulțumit		
2024	450	17%	75%	8%	-		
		17%	75%	-	-	92%	Rezultat foarte bun

5.3.6 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 6: Referitor la PROGRAMUL DE LUCRU CU PUBLICUL ȘI RESPECTAREA TERMENELOR de soluționare a cererilor, petițiilor și sesizărilor dumneavoastră sunteți:

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 F. Mulțumit	2 Mulțumit	3 Nemulțumit	4 F. nemulțumit		
2024	450	19%	79%	2%	-		
		19%	79%	-	-	98%	Rezultat foarte bun

5.3.7 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 7: Referitor la ACTIVITATEA DE ATRAGERE A FONDURILOR EUROPENE NERAMBURSABILE pentru creșterea calității vieții și dezvoltarea localității noastre sunteți:

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 F. Mulțumit	2 Mulțumit	3 Nemulțumit	4 F. nemulțumit		
2024	450	28%	64%	8%	-		
		28%	64%	-	-	92%	Rezultat foarte bun

CALITATEA SERVICIILOR PUBLICE

5.3.8 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8:
Cum apreciați CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE și plătite de dumneavoastră direct sau din taxe și impozite:

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bune	2 Bune	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	14%	69%	17%	-		
		14%	69%	-	-	83%	Rezultat bun

5.3.8.1 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.1 - Serviciile de reparații și întreținere privind REȚEAUA DE STRAZI ȘI SEMNALIZARE RUTIERĂ:

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bune	2 Bune	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	13%	64%	18%	5%		
		13%	64%	-	-	77%	Rezultat bun

5.3.8.2 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.2 - Serviciile de TRANSPORT LOCAL ȘI DE TAXI

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bune	2 Bune	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	13%	72%	15%	-		
		13%	72%	-	-	85%	Rezultat bun

5.3.8.3 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.3 - Serviciul de ILUMINAT PUBLIC ȘI FESTIV-ORNAMENTAL

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bun	2 Bun	3 Satisfăcător	4 Nesatisfăcător		
2024	450	15%	73%	12%	-		
		15%	73%	-	-	88%	Rezultat bun

5.3.8.4 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.4 - Serviciul de ALIMENTARE CU APĂ SI CANALIZARE

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bun	2 Bun	3 Satisfăcător	4 Nesatisfăcător		
2024	450	9%	55%	26%	10%		
		9%	55%	-	-	64%	Rezultat satisfăcător

5.3.8.5 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.5 - Serviciul de SALUBRITATE și SPATII VERZI

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bun	2 Bun	3 Satisfăcător	4 Nesatisfăcător		
2024	450	15%	72%	12%	1%		
		15%	72%	-	-	87%	Rezultat bun

5.3.8.6 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.6 - Serviciile de ÎNVĂȚĂMÂNT (funcționare, investiții și întreținere unități școlare)

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bune	2 Bune	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	33%	66%	1%	0		
		33%	66%	-	-	99%	Rezultat foarte bun

5.3.8.7 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.7 - Serviciile de SĂNĂTATE - funcționarea și întreținerea unităților medicale cu paturi (SPITAL)

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bune	2 Bune	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	27%	67%	6%	2%		
		27%	67%	-	-	94%	Rezultat foarte bun

5.3.8.8 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.8 - Serviciile SOCIALE - Protecția copilului, a persoanelor vârstnice și/sau cu handicap

ANUL	Nr. respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Observații
		1 Foarte bune	2 Bune	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	15%	71%	14%	0		
		15%	71%	-	-	86%	Rezultat bun

5.3.8.9 GRADUL DE REALIZARE GMSC „X%” a indicatorilor pentru ÎNTREBAREA 8.9 - Serviciile de PRESTAȚII SOCIALE/AJUTOR SOCIAL

ANUL	Nr respondenți	Indicatori realizați				Grad de realizare GMSC „X%”	Obs.
		1 Foarte bune	2 Bune	3 Satisfăcătoare	4 Nesatisfăcătoare		
2024	450	14%	66%	20%	-		
		14%	66%	-	-	80%	Rezultat bun

CAP VI. CONCLUZII FINALE

ANALIZA ȘI EVOLUTIA INDICATORILOR ÎN PERIOADA 2021-2024

6.1. ADMINISTRAREA UTILITĂȚILOR PUBLICE (Activitatea și calitatea Serviciilor publice oferite cetățenilor - Iluminat public, salubritate, apă și canalizare, transport public, etc.)

*Notă: **INDICATORII NEREALIZAȚI CU GRAD CRESCUT DE NEMULȚUMIRE** (rubricile 1 – foarte nemulțumit și 2 - nemulțumit , ÎNSUMATE) s-au măsurat ținând cont de (x %>30%) de indicativul „Rezultat CRITIC” care impune adoptarea de măsuri speciale și urgente de redresare a ACTIVITĂȚII de UTILITĂȚI PUBLICE.*

6.1.1. SERVICIILE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE

EVOLUȚIA indicatorilor în perioada 2022-2024

a) **ANALIZA** gradului mediu de satisfacție GMSC „X%” pe o perioadă de 3 ani începând cu anul 2022 privind calitatea **SERVICIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE** care sunt furnizate în municipiul Moinești a ajuns la 68% în 2024.

ANUL	Nr. respondenți /zona 1-18	Indicatori realizați				Grad de realizare	REZULTATE
		FB	B	S	NS		
2022	429	7%	56%			63 %	Rezultat satisfăcător
				22%	15%	37%	
2023	444	10%	58%			68%	Rezultat bun
		-	-	20%	12%	32%	
2024	450	9%	55%			64%	Rezultat satisfăcător
				26%	10%	36%	

c) *Aprecierea privind calitatea **SERVICIILOR DE APĂ ȘI CANALIZARE** care sunt furnizate în municipiului Moinești cu gradul mediu de satisfacție SATISFĂCĂTOR = 64% în anul 2024 este în scădere cu 4% față de anul 2023 dar este singurul indicator care rămâne în supraveghere specială*

6.1.2. SERVICIILE DE SALUBRITATE

a) **EVOLUȚIA** indicatorilor în perioada 2021-2024

b) **ANALIZA** gradului mediu de satisfacție GMSC „X%” pe o perioadă de 12 ani începând cu anul 2012 privind calitatea **SERVICIILOR DE SALUBRIZARE** care sunt furnizate în municipiul Moinești a ajuns la 87% în 2024 față de 83% în anul 2023

ANUL	Nr. respondenți /zona 1-18	Indicatori realizați				Grad de realizare	REZULTATE
		FB	B	S	NS		
2022	429	13%	69%			82%	Rezultat bun
				15%	3%	18%	
2023	444	13%	70%			83%	Rezultat bun
				16%	1%	17%	
2024	450	15%	72%			87%	Rezultat bun
				12%	1%	13%	

6.1.3. SERVICIILE DE REPARAȚII STRĂZI ȘI SEMNALIZARE RUTIERĂ (Rețeaua de drumuri, alei, trotuare de acces, etc)

a) EVOLUȚIA indicatorilor în perioada 2022-2024

b) ANALIZA gradului mediu de satisfacție GMSC „X%” pe o perioadă de 3 ani începând cu anul 2022 privind calitatea **SERVICIILOR DE REPARAȚII ȘI ÎNTREȚINERE (Rețeaua de drumuri, alei, trotuare de acces, etc.)** care sunt furnizate în municipiul Moinești a ajuns la 77% în anul 2024 față de 84% în anul 2023.

ANUL	Nr respondenti /zona 1-18	Indicatori realizați				Grad de realizare	REZULTATE
		FB	B	S	NS		
2022	429	10%	69%			79 %	Rezultat bun
				17%	4%	21%	<30%
2023	444	14%	70%			84%	Rezultat bun
				14%	2%	16%	<20%
2024	450	13%	64%			77%	Rezultat bun
				18%	5%	23%	<30%

7. 1. MODELUL DE CHESTIONAR propus pentru SONDAJUL DE OPINIE:



U A T MUNICIPIUL MOINEȘTI
 Str. Vasile Alecsandri, nr. 14, județ Bacău, cod 605400,
 Tel. 0234363680, TelVerde 0800800569
 Fax 0234365428, e-mail: office@moinesti.ro,
 www.moinesti.ro, municipiul moinesti oficial



CHESTIONARUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI CETĂȚEANULUI

Acest Chestionar este un SONDAJ DE OPINIE pentru cunoașterea punctului de vedere al cetățenilor privind activitatea și serviciile oferite de PRIMĂRIA municipiului Moinești în anul 2024. Pentru creșterea calității serviciilor oferite, PRIMĂRIA municipiului Moinești are implementat un SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015 - Sistem de Management al Calității și SR EN ISO 14001:2015 - Sistem de Management de Mediu.

VĂ RUGĂM să completați chestionarul și să marcați cu X răspunsul dumneavoastră în pătratul corespunzător!

DOMICILIUL	GENUL	VÂRSTA	OCUPAȚIA	STUDII	ZONA de	Str
În localitate <input type="checkbox"/>	Masculin <input type="checkbox"/>			Liceu <input type="checkbox"/>	Reședință-Cartier	ada
În străinătate <input type="checkbox"/>	Feminin <input type="checkbox"/>			Facultate <input type="checkbox"/>		:
<p>1. PRIMĂRIA și CONSILIUL LOCAL ale municipiului Moinești, ca instituții publice, vă satisfac așteptările și cerințele dumneavoastră privind STRATEGIA DE DEZVOLTARE A LOCALITĂȚII?</p> <p>Nu știu/Nu răspund <input type="checkbox"/> Da, peste așteptări <input type="checkbox"/> În mare măsură <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/></p>						
<p>2. Cum calificați ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE PRIMAR pentru mandatul încredințat de dumneavoastră?</p> <p>Foarte bună <input type="checkbox"/> Bună <input type="checkbox"/> Satisfăcătoare <input type="checkbox"/> Nesatisfăcătoare <input type="checkbox"/></p>						
<p>3. Cum calificați ACTIVITATEA DESFĂȘURATĂ DE VICEPRIMAR pentru mandatul încredințat de Consiliul Local?</p> <p>Foarte bună <input type="checkbox"/> Bună <input type="checkbox"/> Satisfăcătoare <input type="checkbox"/> Nesatisfăcătoare <input type="checkbox"/></p>						
<p>4. Cum calificați ATITUDINEA PERSONALULUI ȘI MODUL DE COMUNICARE cu dumneavoastră?</p> <p>Foarte politicoasă <input type="checkbox"/> Politicoasă <input type="checkbox"/> Satisfăcătoare <input type="checkbox"/> Nepoliticoasă <input type="checkbox"/></p>						
<p>5. Referitor la INVESTIȚIILE ȘI LUCRĂRILE REALIZATE din bugetul aprobat de Consiliul Local sunteți:</p> <p>Foarte mulțumit <input type="checkbox"/> Mulțumit <input type="checkbox"/> Nemulțumit <input type="checkbox"/> Foarte <input type="checkbox"/></p>						
<p>6. Referitor la PROGRAMUL DE LUCRU CU PUBLICUL ȘI RESPECTAREA TERMENELOR de soluționare a cererilor, petițiilor și sesizărilor dumneavoastră sunteți:</p> <p>Foarte mulțumit <input type="checkbox"/> Mulțumit <input type="checkbox"/> Nemulțumit <input type="checkbox"/> Foarte <input type="checkbox"/></p>						
<p>7. Referitor la ACTIVITATEA DE ATRAGERE A FONDURILOR EUROPENE NERAMBURSABILE pentru creșterea calității vieții și dezvoltarea localității noastre sunteți:</p> <p>Foarte mulțumit <input type="checkbox"/> Mulțumit <input type="checkbox"/> Nemulțumit <input type="checkbox"/> Foarte <input type="checkbox"/></p>						

8. Cum apreciați CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE și plătite de dumneavoastră direct sau din taxe și impozite?			
Foarte mulțumit nemulțumit <input type="checkbox"/>	Mulțumit <input type="checkbox"/>	Nemulțumit <input type="checkbox"/>	Foarte <input type="checkbox"/>
8.1. Servicii de reparații și întreținere privind REȚEAUA DE STRĂZI ȘI SEMNALIZAREA RUTIERĂ			
Foarte bune <input type="checkbox"/>	Bune <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Nesatisfăcătoare <input type="checkbox"/>
8.2. Serviciul de TRANSPORT LOCAL ȘI DE TAXI			
Foarte bun <input type="checkbox"/>	Bun <input type="checkbox"/>	Satisfăcător <input type="checkbox"/>	Nesatisfăcător <input type="checkbox"/>
8.3. Serviciul de ILUMINAT PUBLIC ȘI FESTIV-ORNAMENTAL			
Foarte bun <input type="checkbox"/>	Bun <input type="checkbox"/>	Satisfăcător <input type="checkbox"/>	Nesatisfăcător <input type="checkbox"/>
8.4. Serviciul de ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE			
Foarte bun <input type="checkbox"/>	Bun <input type="checkbox"/>	Satisfăcător <input type="checkbox"/>	Nesatisfăcător <input type="checkbox"/>
8.5. Serviciul de SALUBRITATE ȘI SPAȚII VERZI			
Foarte bun <input type="checkbox"/>	Bun <input type="checkbox"/>	Satisfăcător <input type="checkbox"/>	Nesatisfăcător <input type="checkbox"/>
8.6. Serviciile de ÎNVĂȚĂMÂNT (funcționare, investiții și întreținere unități școlare)			
Foarte bune Nesatisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Bune <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>
8.7. Serviciile de SĂNĂTATE - funcționarea și întreținerea unităților medicale cu paturi (SPITAL)			
Foarte bune Nesatisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Bune <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>
8.8. Serviciile SOCIALE - Protecția copilului, a persoanelor vârstnice și/sau cu handicap			
Foarte bune Nesatisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Bune <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>
8.9. Serviciile de PRESTAȚII SOCIALE/AJUTOR SOCIAL			
Foarte bune Nesatisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Bune <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>	Satisfăcătoare <input type="checkbox"/>

9. Vă rugăm să propuneți o LUCRARE DE INVESTIȚIE pe care o considerați strict necesară a se realiza în zona în care locuiți:

10. Vă rugăm să faceți propuneri privind îmbunătățirea ACTIVITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE oferite dumneavoastră:

Notă:

În CHESTIONAR vă rugăm să NU treceti DATELE PERSONALE (nume, CNP, etc.)!

Răspundeți corect la întrebări pentru a putea realiza o **analiză onestă a dorințelor dumneavoastră**. Pentru că răspunsurile dvs. sunt foarte importante pentru conducerea administrației locale, vă rugăm să înmânați personalului care se ocupă cu distribuția sau să depuneți **CHESTIONARUL COMPLETAT** la cutia poștală de la intrarea în sediul primăriei ori la unul din birourile unde vă adresați pentru rezolvarea problemelor dvs.

Varianta online-scanată o puteți descărca de pe www.moinesti.ro; trimiteți chestionarul completat pe e-mail la adresa: office@moinesti.ro.

Vă mulțumim frumos! Contăm pe colaborarea dumneavoastră!

7.2. PROPUNERI, INIȚIATIVE ȘI SUGESTII VENITE DE LA CETĂȚENI

SUGESTIILE ȘI PROPUNERILE CETĂȚENILOR de îmbunătățire a calității serviciilor furnizate și de lucrări necesare a se realiza în ANUL 2025 sunt consemnate ca PROBLEME DE ORDIN GENERAL ȘI PROBLEME SPECIFICE PROPUSE.

7.2.1. PROBLEME DE ORDIN GENERAL PROPUSE de cetățeni privind îmbunătățirea calității serviciilor furnizate și de lucrări necesare a se realiza în ANUL 2025 care se repetă în majoritatea zonelor sunt:

- Rezolvarea problemei câinilor fără stăpân;
- Amenajarea spațiilor verzi;
- Crearea de noi locuri de muncă atât pentru tineri cât și pentru șomeri, atragerea de investitori;
- Înființări de parcări;
- Întreținerea locurilor de joacă pentru copii, reparații și dotări noi;
- Reabilitarea hotelului;
- Sistem canalizare și apă potabilă în zonele în care nu există;
- Reducerea taxei la serviciile de salubritate;
- Reducerea taxelor și impozitelor locale.

7.2.2. PROBLEME SPECIFICE PROPUSE de cetățeni privind lucrări, servicii de furnizat și de lucrări de investiții a se realiza în zonele analizate în ANUL 2025 sunt consemnate în FIȘA DE COLECTARE DATE „SUGESTIILE ȘI PROPUNERILE CETĂȚENILOR”- Anexa Nr. 1