

REALIZAREA EVALUĂRII GENERALE A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE ANCHETE ONLINE - COMPONENTA MYSTERY SHOPPING





”MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

MySMIS 127589/Cod SIPOCA 616

Activitatea 3.6 - Realizarea evaluării generale a performanței
serviciilor publice

**ANCHETELE ONLINE COMPLETATE DE CLIENTUL MISTERIOS SI
MATERIALELE OBTINUTE**

- COMPONENTA MYSTERY SHOPPING -

2023





Cuprins

Scurtă prezentare a contractului	4
Introducere	5
Detalierea metodologiei.....	6
Materiale colectate în timpul anchetelor <i>mystery shopping</i>	16
Serviciul public de medicină de familie	16
Serviciul public de asistență medicală comunitară.....	17
Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență socio-medicală	19
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	22
Serviciul public de protecție în regim rezidențial a persoanelor vârstnice	23
Serviciul public de educație timpurie	24
Serviciul public de transport feroviar	25
Serviciul public de gestionare a deșeurilor	26
Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	29
Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile	30
Serviciul public al bazelor sportive	31



SCURTĂ PREZENTARE A CONTRACTULUI

Titlul contractului:	„Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice, Cod SIPOCA 616/ MySMIS 127589”
Activitate:	A3.6. Consultarea diverselor structuri responsabile cu implementarea serviciilor publice
Autoritatea contractantă	SECRETARIATUL GENERAL AL GUVERNULUI
Numărul contractului:	255/12.12.2022
Data de demarare a contractului:	12 decembrie 2022
Data de finalizare a proiectului:	9 noiembrie 2023
Prestatorul:	Asocierea dintre SC CC SAS SRL, SC IRES SRL și SC ENCORE RESEARCH SRL Subcontractanți: SIMAVI, ICCV
Echipa de management a proiectului	<ul style="list-style-type: none">▪ Suci Septimiu, manager proiect▪ Dan Jurcan, coordonator cercetare de piață▪ Sorin Cace, expert administrație publică▪ Florin Crihan, coordonator dezvoltare sistem informatic
Echipa de experți cheie	<ul style="list-style-type: none">▪ Bîrsan Alina Claudia, expert cercetare calitativă▪ Issore Maimounata Boly, expert cercetare calitativă▪ Cristina Tomescu, expert cercetare calitativă▪ Adriana Aurelia Dâncu, expert cercetare cantitativă▪ Sergiu Rusu, expert cercetare cantitativă▪ Inceu Valeriu, expert cercetare cantitativă▪ Butuza Loredana, expert cercetare cantitativă▪ Pampu Claudiu, expert calitate servicii publice▪ Danilevici Daniela Elena, analist de business▪ Craciun Bogdan Catalin, arhitect de sistem▪ Oprescu Mihai Nicusor, programator▪ Rusu - Diaconu Lucian, programator▪ Burtea Claudiu Victorian, programator▪ Leonard Heroiu, expert software aplicații server▪ Creita Anca Mihaela, expert interfață web▪ Began Constantin, designer aplicație UI▪ Cornea Bogdan George, Designer aplicație UX▪ Calinoaia Marcel, expert securitate



Introducere

Metodologia de cercetare pe care o propune consorțiul CCSAS, IRES, ENCORE RESEARCH și Institutul de Cercetare a Calității Vieții (ICCV) urmărește atingerea țintelor asumate prin intermediul obiectivului general al proiectului, o evaluare a performanței actuale a serviciilor publice din România, respectiv de a asigura un cadru adecvat pentru îmbunătățirea calității acestora.

Una din componente se referă la percepția clienților / beneficiarilor de servicii publice; această componentă surprinde gradul de satisfacție al acestora în raport cu calitatea, eficiența, transparența și alte caracteristici ale serviciilor publice evaluate. Parte a acestei analize centrată pe beneficiar/client este studiul de tip *mystery shopping*, care reprezintă cea de a treia sub-activitate care contribuie la evaluarea generală a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru.

Studiul prin observație participativă directă de tip *mystery shopping* este bazat pe o grilă de analiză, sub forma fișelor de observație și a chestionarelor de evaluare, care urmăresc indicatori ai calității serviciilor publice. În cadrul analizei de tip *mystery shopping*, reprezentanți ai ICCV și Encore Research vor utiliza și accesa servicii publice, în mod incognito, indicând funcționalități și disfuncționalități observate în acest proces.

Mystery Shopping este o metodă care permite monitorizarea și evaluarea deservirii, un instrument de evaluare a produselor sau serviciilor adresate clienților, metodă prin intermediul căreia se evaluează în ce măsură angajații care interacționează cu clienții finali cunosc, respectă și implementează corect regulile și procedurile impuse de instituție, dar, în cazul de față, și caracteristici ale serviciilor oferite în termeni de calitate, eficiență, transparență etc.

Clientul misterios este o persoană cu spirit de observație și obiectivă care vizitează diverse instituții care deserve publicul prin oferirea de servicii publice și care aplică o grilă de observație pentru a realiza tipul de anchetă cerută. Clientul misterios joacă rolul unui client real interesat de achiziția/accesarea/utilizarea unor servicii, evaluează angajații și modul în care instituția furnizează serviciul, apoi completează o fișă de observație și un chestionar de evaluare, oferind informații necesare cercetării prin vizita realizată.



Detalierea metodologiei

Clientul misterios este o formă de observație participativă, care are ca obiectiv analiza proceselor, procedurilor și standardelor de calitate ale serviciilor, în cazul de față serviciile publice.

Scopul instrumentului elaborat a fost acela de a evalua modul în care serviciile publice sunt furnizate fizic, la ghișeu sau birou/cabinet, dar și modul în care instituțiile interacționează online și/sau telefonic, dimensiunile analizate fiind calitatea serviciilor, personalul, calitatea facilităților oferite.

Scopul urmărit a vizat încurajarea "cumpărătorului" să raporteze experiența sa în urma vizitei/analizei serviciului public, așadar, raportul său s-a concentrat pe rezultatele directe ale experienței sale (output). Cu toate acestea, acolo unde a fost posibil, instrumentul a inclus și elemente de efect (outcome) care implică și analiza calității serviciului primit.

Analiza de tip *mystery shopping* cuprinde trei paliere:

- ⇒ un palier de interacțiune fizică, care se referă la experiența utilizatorului cu privire la instituție, servicii și personal,
- ⇒ un palier de interacțiune telefonică de accesare serviciu și
- ⇒ un palier de interacțiune online, referitor la interacțiunea pe email și culegerea de informații de pe site-ul instituției în evaluare

Pentru atingerea obiectivului sub-activității, ENCORE Research și ICCV au realizat **84 de anchete de tip "mystery shopping"**, pentru **15 servicii publice**, defalcate în **trei tipuri**: anchete online - navigare site/interacțiune email, anchete de tip interacțiune telefonică și anchete de tip interacțiune față în față, împărțite între instituțiile prestatoare în mod egal. Serviciile sunt selectate la nivelul celor 3 paliere, național, județean și local.

Pentru fiecare tip de interacțiune, de tip online, de tip telefonic sau de tip interacțiune fizică, **instrumentele de culegere** au inclus două componente - o fișă de observație și un chestionar de evaluare.

Pentru fiecare ancheta de tip *mystery shopping*, operatorul a completat fișa de observație și chestionarul de evaluare, în total fiind acoperite 84 de anchete, pentru 15 servicii publice incluse în analiză.

Lista serviciilor care intră în analiză este detaliată în Tabelul 1.

Tabel 1. Lista serviciilor publice care au fost evaluate

Domeniu	Cod serviciu	Denumire serviciu	Scenarii	Număr anchete de tip <i>mystery shopping</i>	Instituții prestatoare
Sănătate	1	Serviciul public de medicină de familie	Cerere de înscriere la un medic de familie sau solicitare analize anuale la medicul la care este înscris	9 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Medico-social	2	Serviciul public de asistență medicală comunitară	Accesare informare/servicii oferite de echipa de AMC	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Medico- Social	3	Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență medico-sociala	Accesare informare privind înscrierea unui posibil beneficiar în acest tip de unități	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Social	4	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Informare/accesare beneficii sociale (inclusiv indemnizație de creștere a copilului)	7 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Social	5	Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (cămine de bătrâni)	Solicitare informații legate de înscrierea unui potențial beneficiar	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Social	6	Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile	Solicitare informații legate de luarea evidenta a unei persoane vulnerabile	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Educație	7	Serviciul public de educație timpurie	Accesare/utilizare/informare servicii educație timpurie, inclusiv înscriere	4 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE

Domeniu	Cod serviciu	Denumire serviciu	Scenarii	Număr anchete de tip <i>mystery shopping</i>	Instituții prestatoare
Educație	8	Serviciul public de educație primară	Accesare/utilizare/informare servicii de învățământ primar (0-IV), inclusiv înscriere	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Transport	9	Serviciul public de transport feroviar	Accesare/utilizare/informare referitor la serviciilor de transport feroviar	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Protecția mediului	10	Serviciul public de gestionare a deșeurilor	Solicitare informații accesare/utilizare servicii /sau reclamații referitor la depozitarea ilegală de deșuri)	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Administrare fiscală	11	Serviciul public al taxelor și impozitelor locale (cele plătite la primărie)	Accesare/utilizare serviciu public/sau solicitare cazier fiscal	6 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Ordine publică	12	Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	Solicitare cazier judiciar persoane fizice/juridice	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Ordine publică	13	Serviciul public oferit de poliția locală	Reclamații legate de ceea ce intră în atribuțiile lor	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Cultură	14	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Înscriere bibliotecă/ Accesare servicii bibliotecă	8 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE



Domeniu	Cod serviciu	Denumire serviciu	Scenarii	Număr anchete de tip <i>mystery shopping</i>	Instituții prestatoare
Sport	15	Serviciul public de gestionare a bazelor sportive	Înscriere la o bază sportivă pentru practicare sport/informare privind accesarea serviciilor	5 anchete (online telefonic față în față)	ICCV ENCORE
Total				84 anchete	



Tabel 2. Lista instituțiilor evaluate

Domeniul	Denumirea serviciului evaluat	Numele instituției evaluate	Județul	Localitatea	Tip de evaluare
Social	Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (cămine de bătrâni)	Căminul de Pensionari "Sf. Cuvioasă Parascheva" din Iași	Iași	Iași	Telefonică
Transport	Serviciul public de transport feroviar	Gara Iași Nord	Iași	Iași	Telefonică
Educație	Serviciul public de educație timpurie	Grădinița IQ-EST	Municipiul București	București	Telefonică
Social	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Gorj	Gorj	Târgu-Jiu	Telefonică
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Policlinica Titan, medic de familie	Municipiul București	București, sector 3	Telefonică
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Județeană Marin Preda Alexandria	Teleorman	Alexandria	Telefonică
Social	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Primăria Alexandria	Teleorman	Alexandria	Telefonică
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Medic familie Balu Daniela	Hunedoara	Deva	Telefonică
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Municipală Petroșani	Hunedoara	Petroșani	Telefonică
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Orășeneasca „Gheorghe Iltu” Petrla	Hunedoara	Petrla	Telefonică
Medico-social	Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (cămine de bătrâni)	Căminul de bătrâni Marta	Mun. București	Sector 3, București	Telefonică
Transport	Serviciul public de transport feroviar	CFR Călători	Tulcea	Tulcea	Telefonică
Transport	Serviciul public de gestionare a deșeurilor	APM Tulcea	Tulcea	Tulcea	Telefonică
Protecția mediului	Serviciul public de gestionare a deșeurilor	Primăria Târgu-Jiu	Gorj	Târgu-Jiu	Telefonică
Educație	Serviciul public de educație timpurie	Grădinița 28, Ploiești	Prahova	Ploiești	Telefonică
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Centrul Medical Andodent	Prahova	Ploiești	Telefonică
Social	Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile	DGASPC Prahova	Prahova	Ploiești	Telefonică



Sport	Serviciul public de gestionare a bazelor sportive	Club sportiv Buzău	Buzău	Buzău	Telefonică
Sport	Serviciul public de gestionare a bazelor sportive	Club sportiv Focșani	Vrancea	Focșani	Telefonică
Ordine Publică	Serviciul public oferit de poliția locală	Poliția Locală Brăila	Brăila	Brăila	Telefonică
Ordine Publică	Serviciul public oferit de poliția locală	Poliția Locală Tulcea	Tulcea	Tulcea	Telefonică
Administrare fiscală	Sistemul public al taxelor și impozitelor locale	Direcția de Taxe și Impozite Locale	Municipiul București	Sector 1, București	Telefonică
Administrare fiscală	Sistemul public al taxelor și impozitelor locale	Direcția de Taxe și Impozite Locale	Municipiul București	Sector 3, București	Telefonică
Ordine Publică	Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	Serviciul Cazier Judiciar Statistică și Evidențe Operative	Municipiul București	Sector 1, București	Telefonică
Ordine Publică	Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	Serviciul Cazier Judiciar Statistică și Evidențe Operative	Ilfov	Otopeni	Telefonică
Educație	Serviciul public de educație primară	Școala Gimnazială Ioan Bob	Cluj	Cluj Napoca	Telefonică
Educație	Serviciul public de educație primară	Liceul Avram Iancu	Cluj	Cluj Napoca	Telefonică
Medico-social	Serviciul public de asistență medicală comunitară	Primăria Balș	Dolj	Balș	Telefonică
Medico-social	Serviciul public de asistență medicală comunitară	Primăria Piatra Olt	Dolj	Piatra Olt	Telefonică
Medico-social	Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență medico-socială	UAMS Agigea	Constanța	Agigea	Telefonică
Medico-social	Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență medico-socială	UAMS Sibiu	Sibiu	Sibiu	Telefonică
Social	Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (cămine de bătrâni)	Căminul de Pensionari "Sf. Cuvioasă Parascheva" din Iași	Iași	Iași	Online/E-mail
Transport	Serviciul public de transport feroviar	Gara Iași Nord	Iași	Iași	Online/E-mail
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Județeană Marin Preda Teleorman	Teleorman	Alexandria	Online/E-mail





Educație	Serviciul public de educație timpurie	Grădinița IQ EST Măriuca	Municipiul București	București	Online/E-mail
Social	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Gorj	Gorj	Târgu-Jiu	Online/E-mail
Social	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Gorj	Gorj	Târgu-Jiu	Online/E-mail
Medico-social	Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (cămine de bătrâni)	Cămin de bătrâni Marta	Municipiul București	București	Online/E-mail
Social	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Primăria Alexandria, jud. Teleorman	Teleorman	Alexandria	Online/E-mail
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Cabinet Medic Familie Daniel Cichi	Sibiu	Sibiu	Online/E-mail
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Dr. Vesa Mădălina - medic primar Medicină de Familie	Alba	Alba Iulia	Online/E-mail
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Dr. Corina Simon-Bodea	Cluj	Cluj	Online/E-mail
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Județeană Timiș „Sorin Titel”	Timiș	Timișoara	Online/E-mail
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Județeană „Lucian Blaga” Alba	Alba	Alba Iulia	Online/E-mail
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Județeană George Barițiu - Brașov	Brașov	Brașov	Online/E-mail
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Medic de familie - Policlinica Titan	Municipiul București	Sector 3, București	Online/E-mail
Transport	Serviciul public de transport feroviar	CFR Călători	Tulcea	Tulcea	Online/E-mail
Protecția mediului	Serviciul public de gestionare a deșeurilor	APM Tulcea	Tulcea	Tulcea	Online/E-mail
Protecția mediului	Serviciul public de gestionare a deșeurilor	Primăria Târgu-Jiu	Gorj	Târgu-Jiu	Online/E-mail
Educație	Serviciul public de educație timpurie	Grădinița 28 Ploiești	Prahova	Ploiești	Online/E-mail
Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	CENTRUL MEDICAL PANACEEA	Prahova	Ploiești	Online/E-mail





Social	Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile	Administrația Serviciilor Sociale Comunitare Ploiești	Prahova	Ploiești	Online/E-mail
Social	Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile	Primăria Moțăței- Asistența Socială	Dolj	Moțăței	Online/E-mail
Sport	Serviciul public de gestionare a bazelor sportive	Club sportiv Galați	Galați	Galați	Online/E-mail
Sport	Serviciul public de gestionare a bazelor sportive	Club sportiv Tulcea	Tulcea	Tulcea	Online/E-mail
Ordine Publică	Serviciul public oferit de poliția locală	Poliția Locală Focșani	Vrancea	Focșani	Online/E-mail
Ordine Publică	Serviciul public oferit de poliția locală	Poliția Locală Galați	Galați	Galați	Online/E-mail
Administrare fiscală	Sistemul public al taxelor și impozitelor locale	Direcția de Taxe și Impozite Locale	Cluj	Cluj Napoca	Online/E-mail
Administrare fiscală	Sistemul public al taxelor și impozitelor locale	Direcția de Taxe și Impozite Locale	Sălaj	Zalău	Online/E-mail
Ordine Publică	Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	Serviciul Cazier Judiciar Statistică și Evidențe Operative	Cluj	Cluj Napoca	Online/E-mail
Ordine Publică	Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	Serviciul Cazier Judiciar Statistică și Evidențe Operative	Timiș	Timișoara	Online/E-mail
Educație	Serviciul public de educație primară	Școala Gimnazială Ioan Bob	Cluj	Cluj Napoca	Online/E-mail
Educație	Serviciul public de educație primară	Liceul Avram Iancu	Cluj	Cluj Napoca	Online/E-mail
Medico-social	Serviciul public de asistență medicală comunitară	Primăria comunei Gălicea	Dolj	Gălicea	Online/E-mail
Medico-social	Serviciul public de asistență medicală comunitară	Primăria comunei Afumați	Dolj	Afumați	Online/E-mail
Medico-social	Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență medico-socială	UAMS Sibiu	Sibiu	Sibiu	Online/E-mail
Medico-social	Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență medico-socială	UAMS Boldești Scăeni	Prahova	Boldești Scăeni	Online/E-mail
Transport	Serviciul public de transport feroviar	Gara Iași Nord	Iași	Iași	Față în față
Educație	Serviciul public de educație timpurie	Grădinița IQ-EST	Municipiul București	București	Față în față





Sănătate	Serviciul public de medicină de familie	Policlinica Titan, medic de familie.	Municipiul București	București	Față în față
Medico-social	Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (cămine de bătrâni)	Cămin de bătrâni Marta	Municipiul București	București	Față în față
Social	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Gorj	Gorj	Târgu-Jiu	Față în față
Cultură	Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	Biblioteca Județeană Marin Preda Alexandria	Teleorman	Alexandria	Față în față
Social	Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială	Primăria Alexandria - Autoritatea tutelară	Teleorman	Alexandria	Față în față
Protecția mediului	Serviciul public de gestionare a deșeurilor	APM Tulcea	Tulcea	Tulcea	Față în față
Medico-social	Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență medico-socială	UAMS Boldești Scăeni	Prahova	Boldești Scăeni	Față în față
Sport	Serviciul public de gestionare a bazelor sportive	Complexul Sportiv Tomis	Constanta	Constanta	Față în față
Ordine Publică	Serviciul public oferit de poliția locală	Poliția Locală Constanța	Constanta	Constanta	Față în față
Administrare fiscală	Sistemul public al taxelor și impozitelor locale	Primăria Cluj Napoca - Direcția de Taxe și Impozite Locale	Cluj	Cluj Napoca	Față în față
Administrare fiscală	Sistemul public al taxelor și impozitelor locale	Primăria Sector 3 - Direcția de Taxe și Impozite Locale	Municipiul București	Sector 3, București	Față în față
Ordine Publică	Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	Serviciului Cazier Judiciar, Statistică și Evidențe Operative	Cluj	Cluj Napoca	Față în față
Educație	Serviciul public de educație primară	Școala Gimnazială Ioan Bob	Cluj	Cluj Napoca	Față în față
Medico-social	Serviciul public de asistență medicală comunitară	Direcția Județeană de Sănătate Publică	Dolj	Craiova	Față în față
Social	Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile	Direcția de Asistență Socială	Dolj	Craiova	Față în față



Din totalul de 84 anchete realizate, s-au efectuat 17 anchete față în față, 31 anchete telefonice și 36 anchete online/e-mail, acoperind toate cele opt regiuni de dezvoltare. Lista serviciilor publice evaluate după regiunea de dezvoltare și tipul de anchetă (față în față, telefonic sau online/e-mail) se regăsește în Raportul Metodologic.

Întrebările și obiectivele la care răspund anchetele de tip *mystery shopping* au fost:

1. Care este gradul de accesibilitate al serviciului public?
2. Care este calitatea facilităților de care dispun furnizorii de servicii publice evaluate?
3. În ce măsură funcționarul/funcționarii/angajații din cadrul serviciului public au fost orientați spre rezolvarea solicitării?
4. Evaluarea interacțiunii (profesionalismul, amabilitatea) dintre clientul misterios și funcționarul/funcționarii/angajații serviciului public pe durata informării asupra /furnizării serviciului.



Serviciul public de asistență medicală comunitară

DSP Dolj:



CONSULTAȚII PAGINILE DIRECȚIEI DE SĂNĂTATE PUBLICĂ DOLJ

English | Prima pagina | Instituții cheie | Contact administrator site | Ajutor tehnic | Download | Diverse

< Autor programare și administrare site: - Luni, 02 Iulie 2018 >
< Reproducerea parțială sau totală a informațiilor și imaginilor de pe acest site, exceptând cele din rubrica Download, este permisă numai cu acordul autorilor site-ului >

DIRECȚIA DE SĂNĂTATE PUBLICĂ DOLJ

ISO 9001 - Certificat nr. 407C

Bun venit pe site-ul Direcției de Sănătate Publică Dolj

CANTICUL

MĂSURI DE PREVENIRE A ÎMBOLNAVIRILOR ÎN ZONELE INUNDATE

GHID INUNDAȚIE
pe Platforma Națională de Pregătire pentru Situații de Urgență

FII PREGĂTIT pentru SITUATII DE URGENȚĂ!

InfoCons
PROTECȚIA CONSUMATORILOR

CONNECT
CONECT - Catalogul Organizațiilor Neguvernamentale pentru Evidență.

Noutăți pe site

Date de contact

Anunțuri

Comunicate de presă

- Informații de interes public
 - Informații generale
 - Localizare D.S.P. DOLJ
 - Acces la informații cu care
 - Integritate organizațională
 - Control sănătate publică
 - Plan național de acțiuni
 - Rapoarte lunare de con
 - Evaluarea factorilor de ris
 - Supravegherea epidemiologică
 - Evaluarea și promovarea s
 - Laboratoare sănătate publi
 - Autorizații și avize sanitar
 - Aviz apostilă
 - Cariere medicale
 - Comisia de malpraxis
 - CertIFICATE adoptii
 - Copii cu dizabilități
 - Examene și concursuri
 - Formulare EDITABILE.tij
 - Cursuri igienă
 - Legături utile
 - Instituții locale
 - Site-uri medicale
 - Link-uri către spitale
 - Prescripția de medicament





yahoo/mail Find messages, documents, photos or people Advanced Cojocar

Re: Asistent medical I

Compose

Inbox 17
Unread
Starred
Drafts 38
Sent
Archive
Spam
Deleted Items
Less
Views Show
Folders Show

Re: Asistent medical la domiciliu Yahoo/Inbox

Account Verification <cldjafumati@yahoo.com> Tue, 25 Jul at 14:23
To: Cojocar Claudiu

Buna ziua.
In legatura cu emailul dumneavoastra va rugam sa ne trimiteti datele doamnei de contact(nume, prenume, strada, nr., localitate) pentru a ne deplasa la domiciliul acesteia.
Compartimentul de Asistenta Sociala.

Pe marți, 25 iulie 2023 la 11:57:45 EEST, Cojocar Claudiu <claus_cojocar@yahoo.co.uk> a scris:

Buna ziua,
Am trimis saptamana trecuta prin formularul de contact o cerere pentru a asigura medicatia si consultul la domiciliu al unei doamne in varsta.
Va rog, puteti sa-mi spuneti daca se poate si care este procedura?
Multumesc
Claudiu Cojocar

AD

cldjafumati@yahoo.com
+ Add to contacts

siting for api.bloader.com...



PRIMĂRIA COMUNEI AFUMAȚI JUDEȚUL DOLJ



DESPRE NOI INFORMAȚII DE INTERES PUBLIC TRANSPARENTĂ DECIZIONALĂ PRIMĂRIA CONSILIUL LOCAL COMUNA AFUMAȚI ANUNȚURI CONTACT

MONITORUL OFICIAL



**CONSULTAȚI
PAGINILE
DIRECȚIEI DE
SĂNĂȚATE
PUBLICĂ DOLJ**

- [-] Evaluarea și promovarea s...
- [-] Laboratoare sănătate publi...
- [-] Autorizații și avize sanitare
- [-] Aviz apostilă
- [-] Cariere medicale
- [-] Comisia de malpraxis
- [-] Certificate adopții
- [-] Copii cu dizabilități
- [-] Examenе și concursuri
- [-] Formulare EDITABILE
- [-] Cursuri igienă
- [-] Legături utile
 - [-] Instituții locale
 - [-] Site-uri medicale
 - [-] Link-uri către spitale
- [-] Prescripția de medicament
- [-] Rețea sanitară județeană
 - [-] Spitale publice și privat
 - [-] Cabinete medicale
 - [-] Centre de permanență
 - [-] Furnizori de îngrijiri la
 - [-] Asistența scolară
 - [-] Asistența comunitară
 - [-] Asistenți medicali cc
 - [-] Mediatori sanitari în
- [-] Tratamente în străinătate

[English](#) | [Prima pagina](#) | [Instituții cheie](#) | [Contact administrator site](#) | [Ajutor tehnic](#) | [Download](#) | [Diverse](#)
 < Autor programare și administrare site: - Luni, 02 Iulie 2013 >
 < Reproducerea parțială sau totală a informațiilor și imaginilor de pe acest site, exceptând cele din rubrica Download, este permisă numai cu acordul autorilor site-ului >

Asistenți medicali comunitari 2022

Nr. crt.	Localitatea	Numar AMC	Finantare
1	Afumati	1	MS
2	Amarastii de Jos	1	MS
3	Amarastii de Sus	1	MS
4	Apele Vii	1	MS
5	Argetoaia	1	MS
6	Birca	1	MS
7	Bistret	1	MS
8	Botosesti Paia	1	MS
9	Bradesti	3	MS
10	Bralostita	1	MS
11	Bratovoesti	3	MS
12	Breasta	1	MS
13	Calarasi	1	MS
14	Calopar	1	MS
15	Caraula	1	MS
16	Carpen	1	MS
17	Castranova	1	MS

Serviciul public furnizat în cadrul unităților de asistență socio-medicală

Sediul UAMS Boldești Scăeni



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





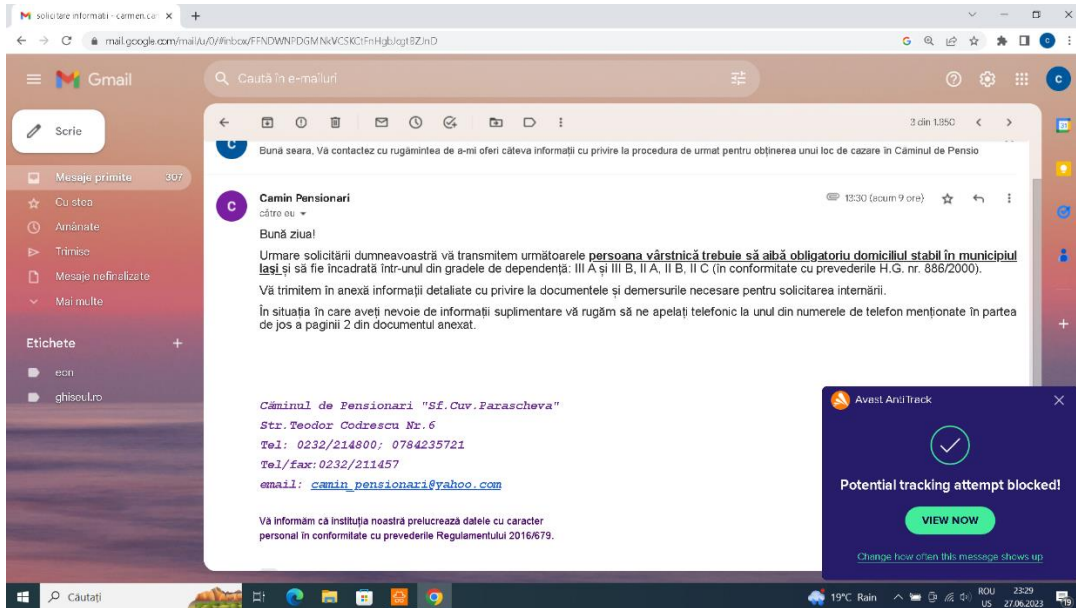
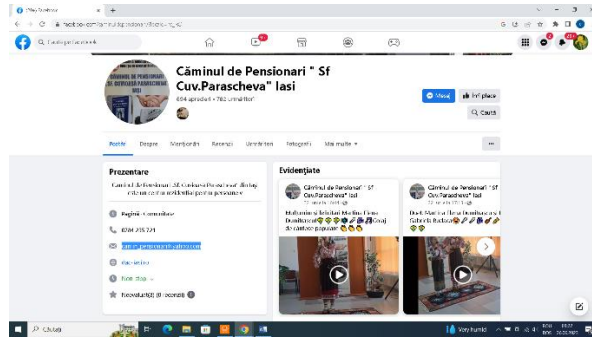
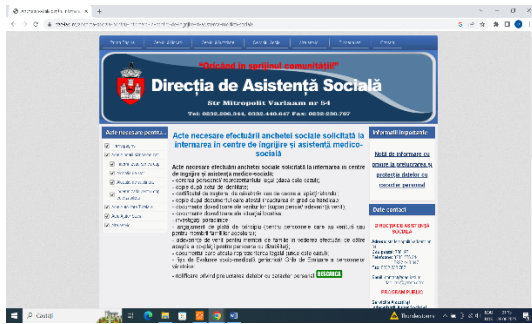
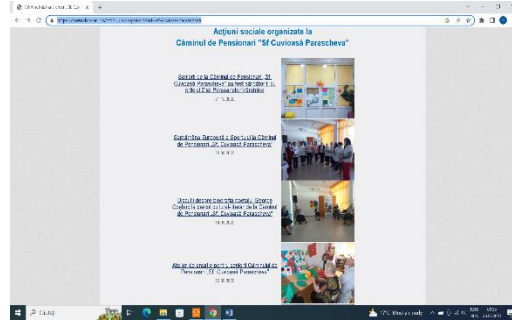


Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială



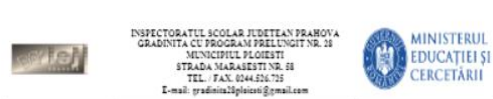
AJPIS din regiunea Sud-Vest Oltenia

Serviciul public de protecție în regim rezidențial a persoanelor vârstnice



Serviciu rezidențial pentru persoane vârstnice din regiunea Nord_est

Serviciul public de educație timpurie



Nr 75 / 01.02.2021
Aprobat în CĂ din data 29.01.2021



OFERTA EDUCAȚIONALĂ A GRĂDINIȚEI CU
PROGRAM PRELUNGIT NR.28 PLOIEȘTI
AN ȘCOLAR: 2021-2022



Website-urile unor instituții de educație primară din Ploiești și București

Program

1. Programul zilnic al grădiniței este structurat astfel:

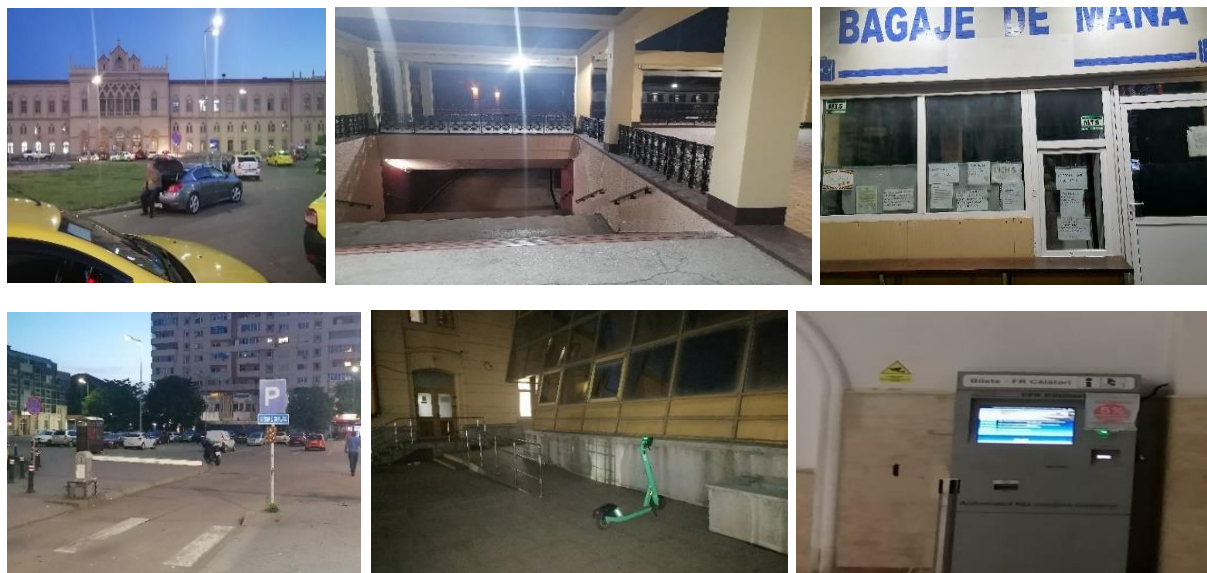
- 8:00 – 8:30 – sosirea la grădiniță
 - 8:30 – 9:00 – mic dejun adaptat nevoilor copiilor;
 - 9:00 – 10:00 – activități educative (frontale) urmărindu-se Programa activităților instructiv-educative elaborată de Ministerul Educației Naționale (cunoașterea mediului, limbă și comunicare, matematică, educație plastică, educație muzicală, activități practice, educație pentru societate, educație fizică); activitățile vor fi împărțite pe categorii de vârstă și vor urma un plan de dezvoltare IQ-EQ
 - 10:00 – 10:15 – gustare de fructe.
 - 10:15 – 12:00 – activități opționale și recreative (cursuri intensive de limbi străine în funcție de opțiuni, Codul bunelor maniere, arte marțiale, dans, laborator de istorie aplicată)
 - 12:00 – 13:00 – masa de prânz
 - 13:00 – 15:45 – program de somn
 - 15:45 – 16:15 – gustare
 - 16:15 – 18:30 – activități opționale, jocuri de interior sau în aer liber; piese de teatru, dezvoltarea comunicării.
- Durata unei activități este de 15-20 minute pentru copiii cu vârsta între 3-5 ani și de 30-35 minute la cei între 5-6 ani.

Programul grădiniței din București



Interiorul grădiniței din București

Serviciul public de transport feroviar



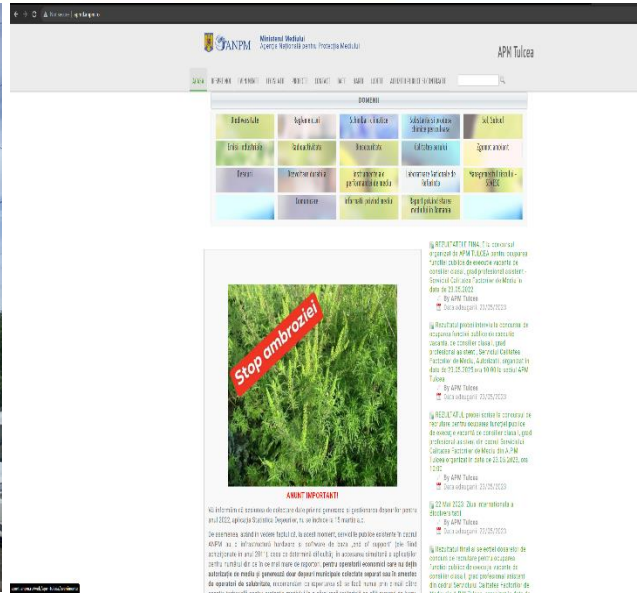


Accesibilitatea, dotări și servicii de prezentare a unei gări din regiunea Nord-Est

Serviciul public de gestionare a deșeurilor



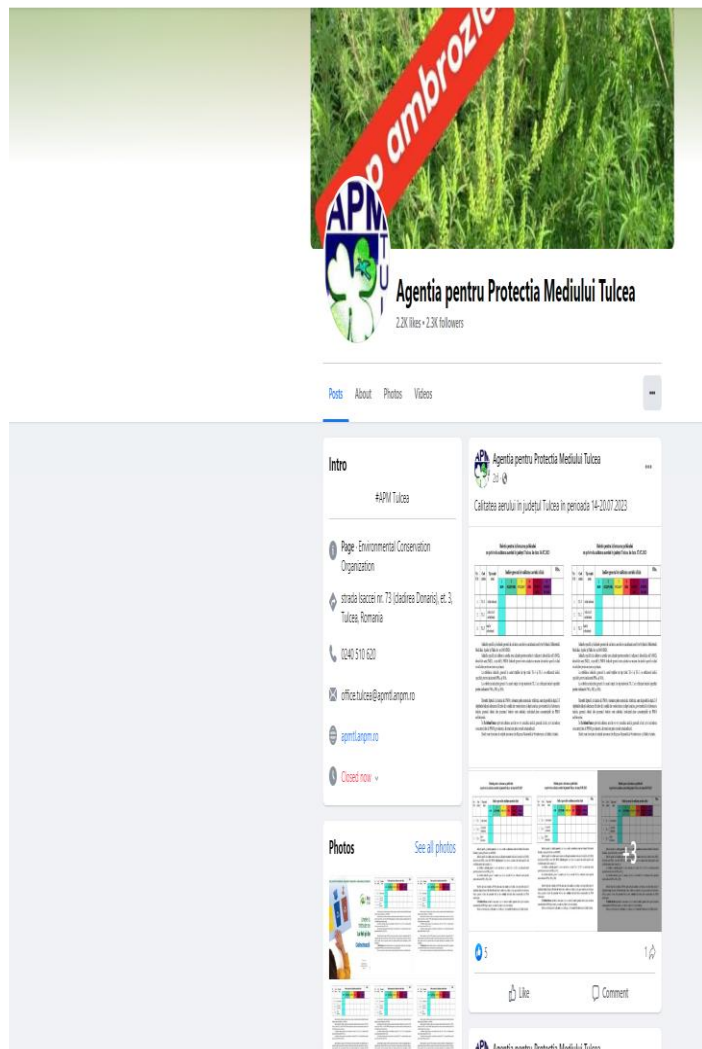
Agenție de Protecție a Mediului, regiunea Sud-Est



Biodiversitate	Reglementari	Schimbări climatice	Substanțe și produse chimice periculoase	Sol, Subsol
Emisii industriale	Radioactivitate	Biosecuritate	Calitatea aerului	Zgomot ambiant
Deseuri	Dezvoltare durabilă	Instrumente ale performanței de mediu	Laboratoare Naționale de Referință	Managementul riscului - SEVESO
	Comunicare	Informații privind mediul	Raport privind starea mediului în România	

Agenție de Protecție a Mediului, regiunea Sud-Est

facebook



Agencia pentru Protecția Mediului Tulcea
2.2K likes • 2.3K followers

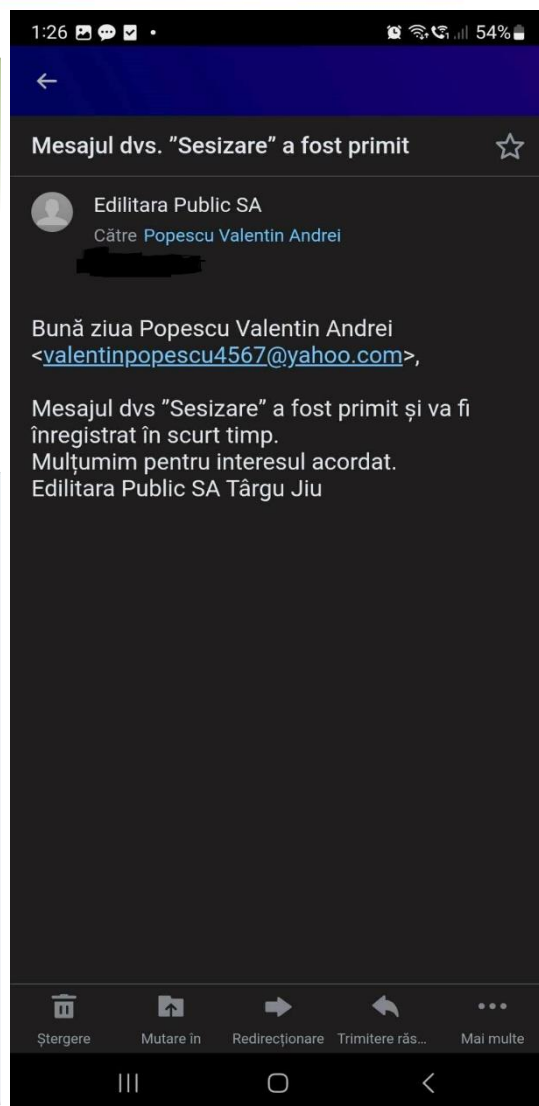
Posts About Photos Videos

Intro #APM Tulcea

Page: Environmental Conservation Organization
strada bacei nr. 73 (strada Donaris), et. 3,
Tulcea, Romania
0249 510 620
office.tulcea@apmtargom.ro
apmtargom.ro
Closed now

Photos See all photos

Agencia pentru Protecția Mediului Tulcea



1:26 [Icons] 54%

Mesajul dvs. "Sesizare" a fost primit

Edilitara Public SA
Către Popescu Valentin Andrei





Bună ziua Popescu Valentin Andrei
<valentinpopescu4567@yahoo.com>

Mesajul dvs "Sesizare" a fost primit și va fi înregistrat în scurt timp.
Mulțumim pentru interesul acordat.
Edilitara Public SA Târgu Jiu

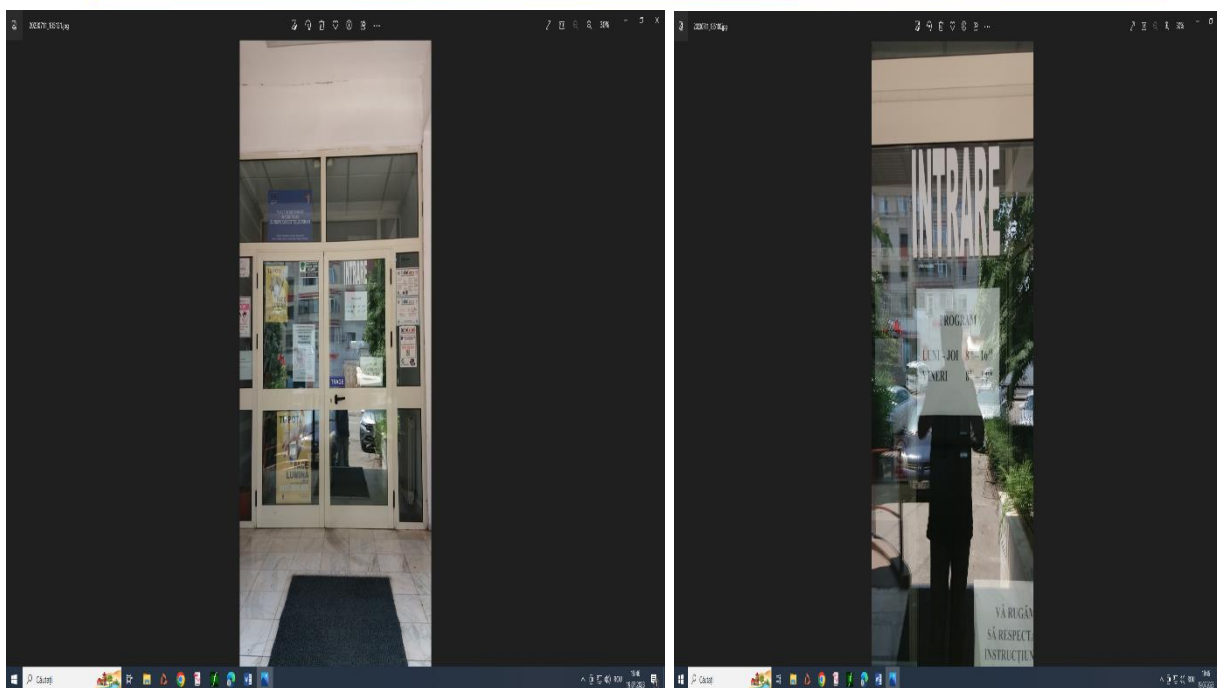
Ștergere Mutare în Redirecționare Trimitere răs... Mai multe

Pagină de rețea de socializare a Agenției de Protecția a Mediului Tulcea (stânga) și solicitare informații prin e-mail către o companie municipală din regiunea Sud-Vest (dreapta)

Serviciul public de gestionare a bibliotecilor

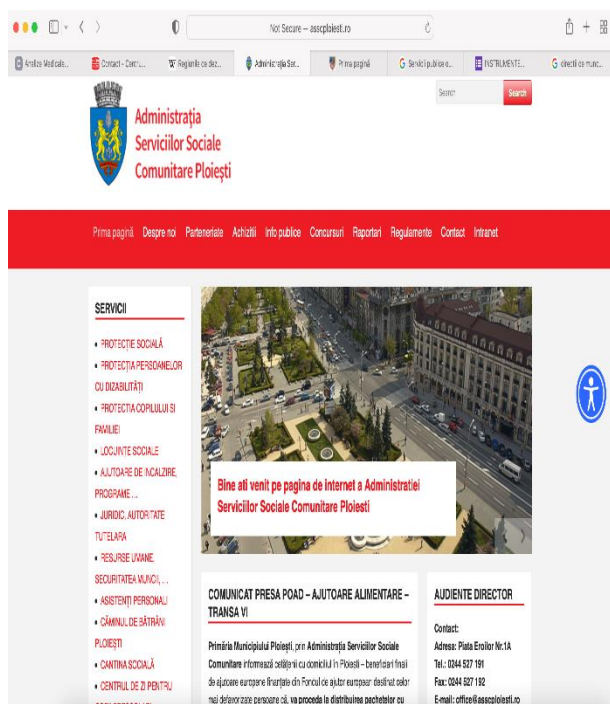
<p>← Răspuns Înscriere la bibliotecă</p> <p> Sectia Adulti to Me Today, 10:38 </p> <p>Bună ziua, Pentru înscriere la biblioteca noastră sunt necesare: carte de identitate/certificat de naștere (în cazul minorilor), viză de flotant pentru utilizatorii care nu au domiciliul în județul Alba, carnet de elev/student vizat. Este necesară prezența fizică pentru obținerea permisului. Serviciile bibliotecii sunt gratuite. Cărțile se împrumută pentru o perioadă de 21 zile, cu posibilitatea de a cere prelungirea termenului de restituire (dacă titlurile nu sunt foarte solicitate). Înscrierea la bibliotecă și împrumutul nu se pot face online. Program: Luni - Vineri 9.00 -17.00. http://www.bjalba.ro</p> <p>O zi frumoasă!</p> <p>SECȚIA ÎMPRUMUT CARTE PENTRU ADULȚI Biblioteca Județeană „Lucian Blaga” Alba bjasectiaadulti@yahoo.com Tel.: 004 0258 811 443 Fax: 004 0258 817 204 www.bjalba.ro Adresa: Str. Trandafirilor, Nr. 22, Alba Iulia, jud. Alba, ROMÂNIA Biblioteca Județeană "Lucian Blaga" Alba este o instituție publică de cultură aflată în subordinea Consiliului Județean Alba. www.cjalba.ro Temei legal:</p>	<p>← informatii</p> <p> Birou înscrieri to Me Today, 11:06 </p> <p>Buna ziua, inscrierea la biblioteca se face fizic deoarece taxa de inscriere se achita cash in momentul eliberarii cardului de biblioteca. Tarifele de inscriere sunt: gratuite pentru elevi sub 18 ani si pensionari, 3 lei pentru studenti si 6 lei pentru restul categoriilor, pe langa aceasta este necesara si cartea de identitate iar daca doriti sa imprumutati carti, domiciliul trebuie sa fie in Brasov sau Judetul Brasov. Odata inscris aveti acces la toate serviciile bibliotecii inclusiv on-line. Multumim!</p> <p>— Birou înscrieri - Biblioteca Județeană George Barițiu Brașov</p>
--	--

Solicitare informații eliberare permis la două biblioteci din regiunea Centru



Programul și „panoul cu informații” a unei biblioteci județene din regiunea Sud-Muntenia

Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile



Not Secure - ascploiesti.ro

Administrația Serviciilor Sociale Comunitare Ploiești

Prima pagină Despre noi Parteneriate Achiziții Info publice Concursuri Raportari Reglemente Contact Intranet

SERVICII

- PROTECȚIE SOCIALĂ
- PROTECȚIE PERSOANELOR CU DISABILITĂȚI
- PROTECȚIE COPILULUI ȘI FAMILIEI
- ÎNCĂLZIRE SOCIALĂ
- AJUTOR DE ÎNCĂLZIRE
- PROGRAME ...
- JURIDIC, AUTORITATE TUTELARĂ
- RESURSE UMANE
- SECURITATEA MUNCII, ...
- ASISTENȚĂ PERSONALĂ
- CĂMINUL DE SĂTRĂNĂ

PLOIEȘTI

- CANTINA ȘCOLARĂ
- CENTRUL DE ZI PENTRU COPII PREGĂTIRII

COMUNICAT PRESA POAD - AJUTOR ALIMENTARE - TRANSA VI

Primăria Municipiului Ploiești, prin Administrația Serviciilor Sociale Comunitare informează cetățenii cu domiciliul în Ploiești - beneficiarii înșiși de ajutoare europene finanțate din Fondul de ajutor european destinat celor mai defavorizate persoane că, va proceda la distribuirea pachetelor cu

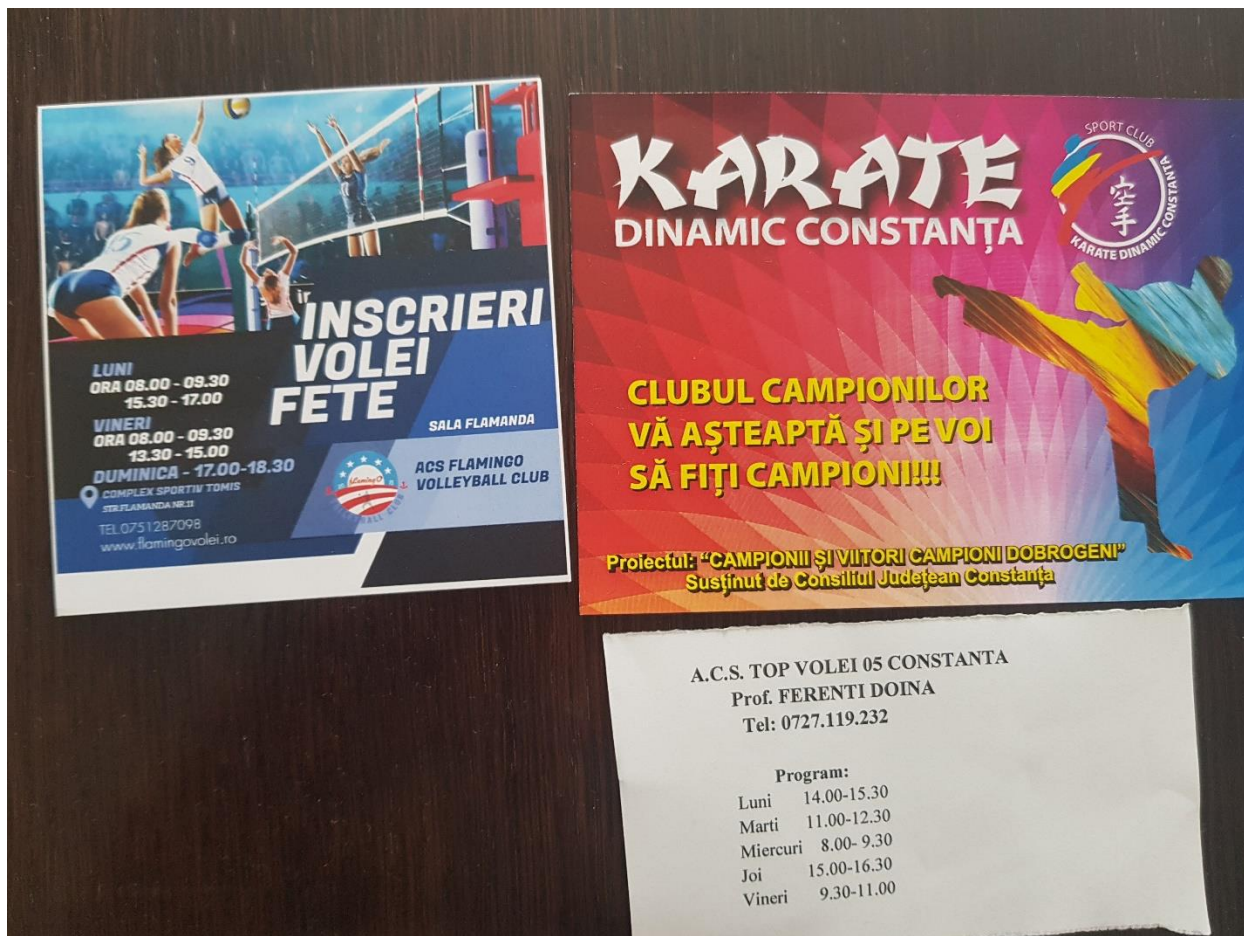
AUDIENȚE DIRECTOR

Contact:
Adresă: Piața Eroilor Nr.1A
Tel.: 0244 527 191
Fax: 0244 527 192
E-mail: office@ascploiesti.ro

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



Serviciul public al bazelor sportive



The image shows two promotional posters. The left poster is for volleyball registration for women, featuring an action shot of a volleyball game. The right poster is for Karate Dinamic Constanța, featuring a karate practitioner in a dynamic pose. Below the posters is a small white card with contact information for A.C.S. TOP VOLEI 05 CONSTANTA.

INSCRIERI VOLEI FETE
SALA FLAMANDA
ACS FLAMINGO VOLLEYBALL CLUB

LUNI
ORA 08.00 - 09.30
15.30 - 17.00

VINERI
ORA 08.00 - 09.30
13.30 - 15.00

DUMINICA - 17.00-18.30

COMPLEX SPORTIV TOMIS
JDE FLAMANDA NR.11

TEL 0751287098
www.flamingovolei.ro

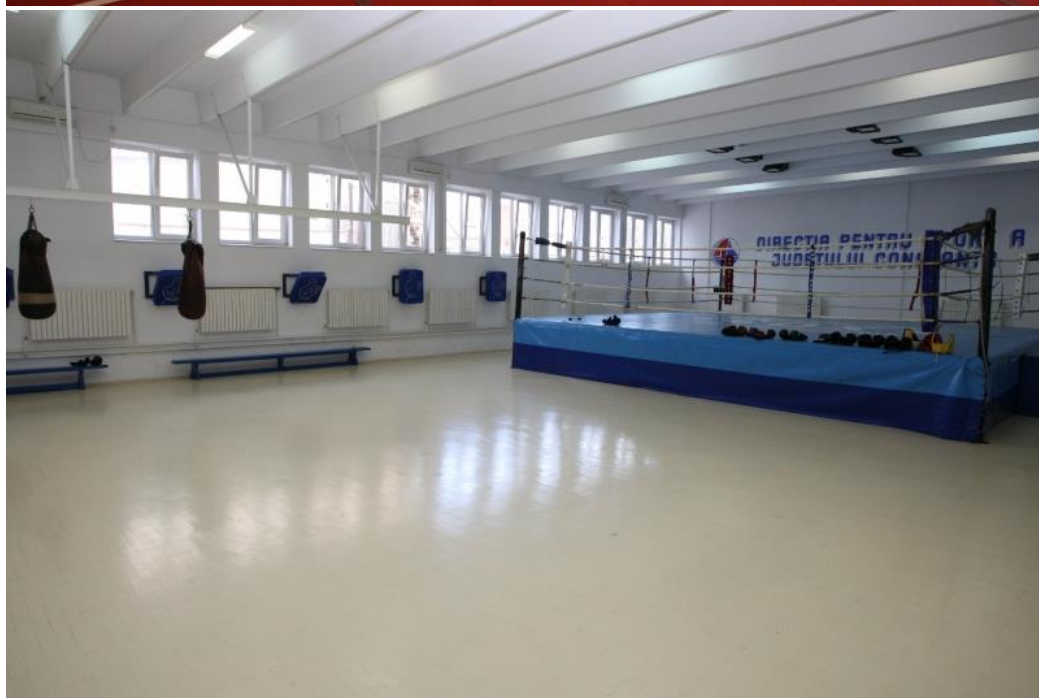
KARATE DINAMIC CONSTANȚA
SPORT CLUB VANTAS
KARATE DINAMIC CONSTANTA

CLUBUL CAMPIONILOR VĂ AȘTEAPTĂ ȘI PE VOI SĂ FIȚI CAMPIONI!!!

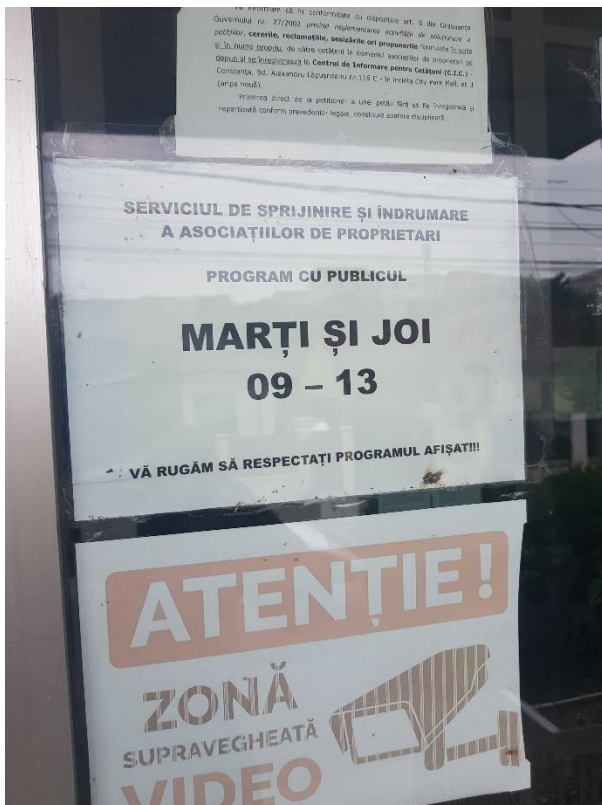
Proiectul: "CAMPIONII ȘI VIITORII CAMPIONI DOBROGENI"
Susținut de Consiliul Județean Constanța

A.C.S. TOP VOLEI 05 CONSTANTA
Prof. FERENTI DOINA
Tel: 0727.119.232

Program:
Luni 14.00-15.30
Marti 11.00-12.30
Miercuri 8.00- 9.30
Joi 15.00-16.30
Vineri 9.30-11.00



Serviciul public poliția locală





Location, Alarm, 4G, Signal strength, 11% battery, 16:50



ANDREEA 2001 28 iul.

către office ▾



Buna ziua,

Aproape de intersectia strazilor Razboieni cu Radu Negru sunt gunoarie aruncate si stau de cel putin 2 zile.

Va rog sa-mi spuneti ce se poate face incat sa se rezolve aceasta problema.
Multumesc!



Poliția Locală Galați 31 iul.

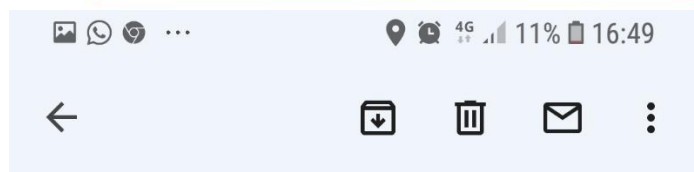
către mine ▾



Bună ziua!

Pentru a da curs sesizării înregistrată la Poliția Locală Galați cu nr. 15520/31.07.2023, vă solicităm, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, completată și modificată prin Legea nr. 233/2002, datele de identificare.





office@politial... Acum 6 zile
cătreframe mine ^

De la office@politialocalafocsani.ro
Cătreframe ANDREEA 2001 • deea313131@gmail.com
Dată 2 aug. 2023, 15:54
Criptare standard (TLS).
[Afișează detaliile de securitate](#)

Buna ziua, am primit. Multumim!

[Ascunde textul citat](#)

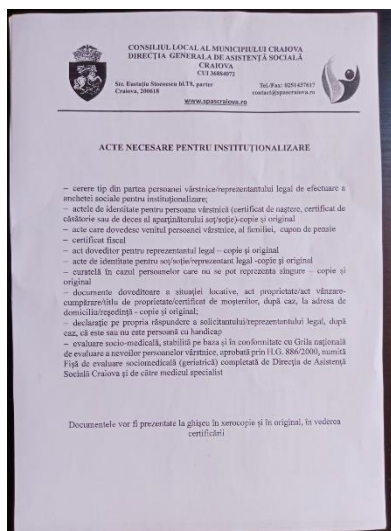
On 2023-08-02 15:46, ANDREEA 2001 wrote:

- > Buna ziua ,
- >
- > In ultima perioada sunt trezita in plina noapte (dupa ora 1-2) de
- > urletele unor indivizi care par sa o faca intentionat pentru a
- > deranja. Copii se trezesc speriasi din cauza lor.
- > Cum se poate rezolva aceasta problema?
- > Multumesc!



Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile

DAS Craiova





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Titlul proiectului: ”Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice”

Codul proiectului: cod MySMIS 127589/cod SIPOCA 616

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020
Proiect care promovează egalitatea între bărbați și femei și nediscriminarea

BENEFICIAR: Secretariatul General al Guvernului

PARTENERI: Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației
Patronatul Serviciilor Publice

DATA PUBLICĂRII: 2023

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu
Poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.

Material distribuit gratuit

