



REALIZAREA EVALUĂRII GENERALE A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE RAPORT DE CERCETARE - COMPONENTA MYSTERY SHOPPING





„MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

ACTIVITATEA 3.6 Realizarea evaluării generale a performanței serviciilor publice pe baza metodologiei cadru

Raportul de cercetare privind studiul prin observație
participativă directă de tip ”mystery shopping”

2023





Cuprins

Scurtă prezentare a contractului	4
Introducere	5
Detalierea metodologiei	6
Analiza datelor.....	11
1. Serviciul public de medicină de familie	11
2. Serviciul public de asistență medicală comunitară	15
3. Serviciul public furnizat în unitățile de asistență medico-socială	21
4. Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială.....	27
5. Serviciul public de protecție în regim rezidențial a persoanelor vârstnice.....	30
6. Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile	35
7. Serviciul public de educație timpurie	38
8. Serviciul public de educație primară.....	42
9. Serviciul public de transport feroviar	47
10. Serviciul public de gestionare a deșeurilor	51
11. Serviciul public al taxelor și impozitelor locale	55
12. Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	62
13. Serviciul public poliția locală.....	67
14. Serviciul public de gestionare a bibliotecilor	73
15. Serviciul public baze sportive	78





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





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

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 deservește 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-socială	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 evidența 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 deșeuri)	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	



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.

ANALIZA DATELOR

1. Serviciul public de medicină de familie

În cadrul evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public de medicină de familie au fost realizate nouă anchete, una față în față, cinci anchete online/e-mail și trei anchete telefonice. Cele două scenarii în baza cărora s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* au fost: a) transferul de la un medic de familie către un altul și b) înaintarea unui cereri de înscriere la un medic de familie. În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

În urma evaluării realizate de „clientul misterios” asupra unui cabinet de medic de familie din cadrul unei policlinici din sectorul 3 al capitalei, se poate concluziona:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul ridicat. Accesul la policlinică cu ajutorul mijloacelor de transport este unul facil iar policlinica este dotată cu un sistem de primire a beneficiarilor cu dizabilități (intrarea se face pe la demisolul clădirii care duce către lift). Există un sistem de orientare al beneficiarilor atât în afara clădirii (care orientează beneficiarii către policlinică) cât și în interior (care orientează beneficiarii către cabinetele medicilor de familie).
- Serviciul public este dotat cu o sala de așteptare iar timpul de așteptare este unul redus (între 5-10 minute) deoarece accesul la serviciul public este condiționat în prealabil de o programare telefonică.
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, serviciul public beneficiind de parcare pentru public, facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități, mobilier de calitate, informații clare despre furnizarea serviciului public, precum și afișaje vizibile pentru accesarea serviciului public.
- Interacțiunea, promptitudinea și nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii au fost apreciate drept satisfăcătoare.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
----------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	21	100%
Calitatea facilităților (dotări, afișase, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	11	79%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	13	100%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă;
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta/aceasta o oferit informațiile necesare și a răspuns prompt solicitărilor "clientului misterios".

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
----------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	7	100%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	8	100%

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-urile furnizorilor publici de medicină primară sunt ușor de utilizat, au versiune pentru mobil iar textul este lizibil și ușor de citit;
- În cele mai multe cazuri pagina de internet conține informații despre modul în care se furnizează activitățile în cadrul serviciului public;
- Site-urile însă nu dețin motor de căutare pentru facilitarea căutării informațiilor necesare;
- Paginile de internet conțin rezultate ale instituției care furnizează serviciul sau informații în legătură cu serviciul public;
- În foarte puține cazuri, furnizorii de serviciu public acceptau primirea documentelor în format online;
- Furnizorii de serviciu public medicină primară sunt prezenți și pe rețelele sociale (Facebook, Twitter)
- Atât în interacțiunea online cât și cea prin e-mail, personalul a răspuns prompt solicitărilor, oferind informațiile solicitate;
- Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a realizat ușor sau foarte ușor;
- În cazul solicitărilor de informații în format online/e-mail, timpul de răspuns a variat între sub 8 ore și 48 de ore (dar în două cazuri din cinci nu s-a primit răspuns în decurs de 7 zile).

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	3.4
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	3.2
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	4.6
Ușurința completării unei cereri online	3.2



Timpul de răspuns la solicitarea online	4
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	2.8

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurile primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	5	5	100%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	9	9	100%



2. Serviciul public de asistență medicală comunitară

Evaluarea serviciului public de asistență medicală comunitară a inclus cinci anchete de tip *mystery shopping*, care au fost efectuate în diferite modalități. Iată scurte descrieri pentru fiecare dintre ele:

- Ancheta *face-to-face* la DSP (Direcția de Sănătate Publică): Un evaluator a vizitat direct o DSP pentru a solicita informații cu privire la înscrierea unui pacient cu probleme de sănătate la asistentul medical comunitar. Acest tip de anchetă implică interacțiunea în persoană cu personalul DSP.
- Anchete online/e-mail la serviciul de asistență socială al două primării din mediul rural: doi evaluatori au utilizat metode online și prin e-mail pentru a obține informații de la serviciul de asistență socială din două primării din mediul rural, unde lucrează asistenți medicali comunitari. Acest tip de anchetă se concentrează pe evaluarea furnizării de informații prin canalele online și prin e-mail.
- Anchete telefonice la serviciul de asistență socială din două primării de orașe: alți doi evaluatori au efectuat anchete telefonice la serviciul de asistență socială din două primării de orașe. Acest tip de anchetă se concentrează pe evaluarea interacțiunii prin intermediul apelurilor telefonice cu personalul serviciului de asistență socială.

Fiecare dintre aceste tipuri de anchete *mystery shopping* oferă o perspectivă asupra experienței utilizatorilor și a modului în care serviciul public de asistență medicală comunitară răspunde la solicitări și furnizează informații sau asistență în diferite medii și contexte. Evaluarea poate ajuta la identificarea punctelor forte și a domeniilor care necesită îmbunătățiri în furnizarea serviciului de asistență medicală comunitară.

În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

Evaluarea realizată de "clientul misterios" în cadrul unei direcții județene de sănătate publică, efectuată față în față, furnizează următoarele concluzii:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului este evaluat ca fiind ridicat. Instituția este situată la parterul clădirii celui mai mare spital din regiune, cu acces ușor la urgențele medicale și policlinică la doar 30 de metri distanță. De asemenea, o stație de autobuz este la mai puțin de 100 de metri. Accesul în clădire și în diversele compartimente nu necesită bon de ordine, timp de așteptare sau programare telefonică. Clădirea este echipată cu o rampă de acces inclusiv în spațiile interioare, asigurând astfel accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități.
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, inclusiv prezența unei rampe de acces pentru persoanele cu dizabilități și mobilier de calitate. Cu toate acestea, s-a remarcat

că spațiul de parcare este problematic, deoarece în zonă sunt și alte unități medicale, ceea ce face dificilă găsirea unui loc de parcare.

- Interacțiunea cu personalul a fost apreciată ca fiind satisfăcătoare, iar nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii a fost evaluat pozitiv. "Clientul misterios" a fost mulțumit de amabilitatea persoanei de la birou, care a cerut detalii despre pacient și a explicat activitatea asistenților medicali comunitari, precum și disponibilitatea zonală a acestora.
- Potențialii beneficiari sunt interesați de disponibilitatea serviciului și de condițiile de eligibilitate. Aceste aspecte sunt esențiale pentru cei care doresc să acceseze asistența medicală comunitară.

În ansamblu, evaluarea pentru această anchetă face față în față arată că serviciul public de asistență medicală comunitară oferă un nivel ridicat de accesibilitate, cu o atenție specială la nevoile persoanelor cu dizabilități. Cu toate acestea, problematica spațiului de parcare poate necesita o soluție. Interacțiunea cu personalul este percepută ca fiind satisfăcătoare, iar furnizorii de servicii au fost considerați profesioniști. Informațiile legate de disponibilitatea serviciului și de eligibilitate sunt importante pentru potențialii beneficiari.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	15	71%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	13	92%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de serviciu (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	14	14	100%

Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	------

b) Evaluarea telefonică

- La una dintre primăriile a răspuns secretarul care a direcționat apelul către departamentul de asistență socială. În cel de-al doilea caz, respondentul a cerut permisiunea să revină cu informații suplimentare. În ambele cazuri evaluate s-a răspuns foarte repede la telefon.
- La unul dintre apeluri, "clientul misterios" a fost rugat să aștepte telefonul persoanei acreditate, care a sunat înapoi într-un interval rezonabil de timp (o oră și 15 minute). Persoana de la Asistența Medicală Comunitară a furnizat informații despre procesul de înscriere, inclusiv necesitatea depunerii unei cereri și a unei copii a buletinului la Primărie.
- Informațiile furnizate telefonic au fost evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare. "Clientul misterios" a primit informații despre procesul de înscriere și a fost informat despre necesitatea evaluării pentru a beneficia de serviciile de asistență medicală comunitară. De asemenea, i s-a oferit informația că o echipă poate merge pe teren pentru a monitoriza starea pacientului;

Am sunat o singură dată la secretariatul primăriei B., mi s-a răspuns și am declarat că mă interesează serviciul de asistență medicală comunitară. Din centrală, secretarul primăriei mi-a făcut legătura la asistență socială.

Cel care mi-a răspuns apelului nu m-a direcționat către altcineva. M-a rugat să aștept telefonul persoanei acreditate. M-a sunat dna V.M. de la asistența medicală comunitară într-o oră și 15 minute. Mi-a spus că se poate înscrie persoana pentru care am sunat pentru a beneficia de aceste servicii, în urma unei evaluări. Trebuie depusă o cerere și o copie după buletin la Primărie.

- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;

Mi-au spus că au asistent medical comunitar, dar trebuie să ia legătura cu această persoană și mă va contacta ea. A fost o persoană foarte amabilă. Și-a notat cum mă cheamă și am lăsat numărul de telefon.

Mi-au comunicat că poate merge pe teren o echipă pentru a lua tensiunea pacientului și pentru a face investigații minime.

Evaluarea telefonică pentru serviciul public de asistență medicală comunitară arată rezultate pozitive în toate dimensiunile evaluate. Iată un rezumat al evaluărilor pentru fiecare dimensiune:

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	7	100%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	8	100%

Rezultatele indică faptul că serviciul public de asistență medicală comunitară oferă o accesibilitate bună prin intermediul apelurilor telefonice, cu promptitudine în răspunsurile oferite și furnizarea de informații suplimentare atunci când este necesar. Personalul care răspunde la apeluri este evaluat ca având o atitudine empatică și politețe. Aceste aspecte contribuie la o experiență pozitivă pentru utilizatorii care contactează serviciul telefonic pentru informații sau asistență.

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Serviciile de asistență medicală comunitară nu au un site separat; asistenții medicali comunitari sunt parte din compartimentele de asistență socială, după cum apare și în organigrama postată de una din cele două primării; nu apar informații suplimentare legate de acest serviciu, doar nominalizată persoana care are funcția de asistent

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

medical comunitar; site-ul primăriei G. are inclusiv rapoarte de activitate, cel de-al doilea site nu are nici o mențiune cu privire la serviciul AMC; nici în altă rubrică nu este menționat acest serviciu, de altfel nu sunt postate nici rapoarte de activitate ale primăriei;

- Site-urile sunt ușor de urmărit, unul dintre ele este accesibilizat pentru persoanele cu dizabilități vizuale (opțiune *text to speech*);
- Ambele site-uri au date complete de contact;

La secțiunea "contact" este un "Formular de contact". Nu am primit răspuns la formularul trimis pe 20 iulie. Pe data de 25 iulie am scris email pe adresa generală a primăriei și am primit răspuns favorabil în 2 ore și 25 minute de la compartimentul de asistență socială.

- Identificarea persoanelor responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a dovedit a fi relativ dificilă. În unul dintre cazuri, nu a fost menționată nicio persoană responsabilă, ceea ce poate genera confuzie în ceea ce privește contactarea corespunzătoare pentru informații;

Evaluarea răspunsurilor primite prin e-mail/online pentru serviciul de asistență medicală comunitară prezintă următoarele observații:

- Într-unul dintre cazuri, primăria a furnizat un răspuns relevant și util la solicitarea formulată prin e-mail. Aceștia au solicitat datele de contact ale persoanei care necesită asistență medicală comunitară și au indicat că vor efectua o vizită la domiciliul acesteia. Răspunsul oferă claritate și indică direcția următoare a procesului.
- În cel de-al doilea caz, emailul inițial trimis prin completarea formularului de contact nu a fost identificat sau găsit de către reprezentanții primăriei. Cu toate acestea, răspunsul ulterior a fost foarte succint și fără formule de adresare, sugerând o lipsă de implicare sau atenție în gestionarea comunicării cu utilizatorii. Acest lucru poate genera frustrare sau confuzie în rândul solicitantului.

Rezultatele evidențiază diferențe semnificative în calitatea răspunsurilor primite prin e-mail/online. În cazul în care răspunsurile sunt relevante, utile și furnizează o soluție, aceasta poate contribui la o experiență pozitivă pentru utilizatori. Cu toate acestea, în cazurile în care răspunsurile sunt insuficiente sau nesatisfăcătoare, este posibil să se creeze frustrare sau dezamăgire în rândul solicitantului. Îmbunătățirile în gestionarea răspunsurilor online pot contribui la îmbunătățirea experienței utilizatorilor.

"Buna ziua,

În legătură cu emailul dumneavoastră vă rugăm să ne trimiteți datele doamnei de contact (nume, prenume, strada, nr., localitate) pentru a ne deplasa la domiciliul dânzei.

Compartimentul de Asistență Socială."

"Buna ziua!

Nu am găsit nimic. Un nr de telefon dacă se poate."

Rezultatele evidențiază că site-urile au fost evaluate ca fiind atractive și ușor de navigat, dar au fost dificil de găsit informațiile căutate, și timpul de răspuns la solicitarea online a fost extrem de îndelungat. Modul în care răspunsurile au corespuns solicitărilor utilizatorului a fost evaluat ca fiind doar mediu. Evaluarea sugerează că există loc pentru îmbunătățiri în procesul de furnizare a informațiilor online și în gestionarea răspunsurilor către utilizatori.

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	2.5
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	5
Ușurința completării unei cereri online	4
Timpul de răspuns la solicitarea online	1
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	3

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurile primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	5 5	0 3	0% 60%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	9 9	3 9	33% 100%

3. Serviciul public furnizat în unitățile de asistență medico-socială

În cadrul evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public de asistență medicală comunitară au fost realizate cinci anchete, una față în față, două anchete online/e-mail și două anchete telefonice. Scenariile în baza cărora s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a constat în:

- accesarea directă (face to face) a unei unități de asistență medico-socială în vederea solicitării de informații cu privire la înscrierea unei persoane și a observării condițiilor din unitate (UAMS);
- accesări ale două site-uri UAMS;
- accesări telefonice ale UAMS pentru solicitare informații

În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

Rezultatele evaluării realizate de "clientul misterios" în cadrul unității de asistență medico-socială (UAMS) indică următoarele concluzii pozitive:

- Accesibilitatea la serviciul public: Nivelul de accesibilitate este ridicat, deoarece clădirea UAMS este localizată în centrul localității. Accesul în clădire nu implică restricții precum bonuri de ordine, timp de așteptare sau necesitatea programării prealabile. Clădirea este echipată cu rampe de acces, inclusiv în spațiile interioare, facilitând astfel accesul persoanelor cu dizabilități. De asemenea, accesul la mijloacele de transport în comun este convenabil, iar existența locurilor de parcare în fața unității și pe drumul principal facilitează accesul.
- Calitatea facilităților: Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, evidențiind existența unei săli de așteptare cu locuri amenajate, o recepție, bănci în curtea interioară și mobilier bine întreținut în camere. Menționarea faptului că numărul de beneficiari pe cameră este limitat la două persoane indică atenția acordată confortului rezidenților. De asemenea, prezența unei săli de socializare pentru rezidenți contribuie la calitatea facilităților.
- Accesibilitate și dotări: Unitatea este complet accesibilizată, inclusiv băile și paturile. Există echipamente și dispozitive asistive disponibile în întreg centrul, ceea ce contribuie la asigurarea unui mediu prietenos pentru persoanele cu dizabilități. Dotările, cum ar fi cabinetul medical, băile private pentru fiecare cameră, sala de pregătire și servire a mesei, adaugă valoare serviciilor oferite.
- Interacțiunea cu personalul: Interacțiunea cu personalul de la recepție a fost evaluată drept satisfăcătoare. "Clientul misterios" a putut obține informații relevante cu privire la condițiile de eligibilitate, tarife, disponibilitatea locurilor, actele necesare înscrierii și a avut ocazia să observe condițiile din centrul UAMS.

- Informații și transparență: Unitatea a demonstrat un nivel de transparență prin afișarea drepturilor pacienților/beneficiarilor, furnizarea de materiale informative și prezentarea datelor de contact ale reprezentanților instituției. Acest lucru contribuie la furnizarea de informații utile beneficiarilor sau familiilor acestora.
- Punctele de interes ale potențialilor beneficiari: Disponibilitatea serviciului și condițiile de eligibilitate au fost principalele puncte de interes ale "clientului misterios". Aceste informații sunt esențiale pentru persoanele care intenționează să utilizeze serviciile UAMS.
- În concluzie, serviciul public furnizat de unitatea de asistență medico-socială a fost evaluat pozitiv în ceea ce privește accesibilitatea, calitatea facilităților, interacțiunea cu personalul și transparența informațiilor furnizate. Aceste constatări indică un mediu propice pentru furnizarea de servicii de asistență medicală comunitară și îngrijire pentru beneficiari.

În general, serviciul oferit de unitatea de asistență medico-socială pare să aibă multe aspecte pozitive, dar există încă loc pentru îmbunătățiri în ceea ce privește evaluarea furnizorului de serviciu și furnizarea serviciului.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	16	76%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	10	71%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de serviciu (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	14	12	85%

Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	7	77%
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	-----

b) Evaluarea telefonică

- În ambele cazuri evaluate s-a răspuns prompt la telefon, la numerele afișate pe site-ul instituțiilor. Clientul misterios a declarat că dorește să afle care sunt modalitățile de internare, condițiile de eligibilitate, costuri;
- Chiar dacă persoanele de contact au furnizat informații satisfăcătoare cu privire la specificul instituției, condițiile de eligibilitate și modul în care funcționează unitatea, aspectul cu adevărat problematic este lipsa locurilor disponibile. Acest lucru indică faptul că gradul de accesibilitate la serviciul oferit este scăzut din cauza capacității limitate a instituției de a primi beneficiari.
- Explicarea serviciilor și a scopului instituției este un aspect pozitiv, deoarece oferă claritate beneficiarilor cu privire la ceea ce pot aștepta de la unitatea de asistență medicală comunitară și la cui se adresează serviciile respective.

Mi-au explicat care este specificul instituției respective și care sunt condițiile în care o persoană poate deveni beneficiar: prima condiție să fie rezident în județul respectiv, apoi alte condiții medicale. Însă, momentan nu au locuri.

Noi furnizăm servicii sociale, de asistență socială și asistență medicală persoanelor cu nevoi și sociale și medicale. Adică unitățile noastre sunt tampon între spitale și azile. Nu suntem nici azil de bătrâni, nu suntem nici spital, clinică. Noi asigurăm asistență medicală permanentă persoanelor care au nevoie de îngrijire medicală și care nu pot fi îngrijiți nici în spital pentru că au depășit un anumit termen. Și nici în alte centre de bătrâni, azile sau alt fel de centre.

La noi vin persoane dependente de îngrijire, total dependente de îngrijire. Unitatea noastră încearcă să le ofere tot confortul necesar. Avem bloc alimentar propriu, avem spălătorie proprie, toate renovate și compartimentate conform legii. Inclusiv saloanele din secție sunt compartimentate și între două saloane avem grup sanitar, deci din două saloane se face accesul către grupul sanitar, băi, toalete și așa mai departe. Suntem dotați cu scaune speciale pentru baie, pentru persoanele cu dizabilități, pentru transportul pacienților. Pentru că avem parter și etaj unitatea deține și un fel de lift, dar nu este lift este o platformă prin care pacienții sunt urcați electric la etaj și coborâți la fel ca cei cu dizabilități, scaune cu rotile.

Lista de așteptare este foarte lungă, deoarece este singura unitate de acest fel din județ. Li se trimit cazuri grave de la primării, spitalul județean, penitenciar, persoane fără adăpost. Momentan nu au nimic liber și nici nu sunt șanse în viitorul apropiat.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	4	57%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	6	75%

Evaluarea telefonică scoate în evidență nevoia de a crește capacitatea instituției pentru a răspunde cererii și de a comunica în mod clar și deschis cu privire la disponibilitatea serviciilor.

c) Evaluarea online

- Informații pe site-uri: Site-urile UAMS au fost evaluate pozitiv, deoarece acestea prezintă toate informațiile necesare pentru potențialii beneficiari sau aparținători. Acest lucru include specificul activității UAMS, serviciile oferite, condițiile de eligibilitate și actele necesare pentru internare. De asemenea, prezentarea imaginilor

din interiorul unităților este un aspect foarte util pentru cei care caută servicii de asistență medicală comunitară;

- Date de contact și motor de căutare: Site-urile oferă date complete de contact și funcționalitate de căutare, facilitând astfel accesul la informații pentru utilizatori.
- Răspunsul la formularele de contact: într-unul dintre cazuri, s-a primit un răspuns la formularul de contact după două zile, cu precizarea că nu sunt locuri disponibile. Răspunsul, deși negativ, a fost transmis într-un timp rezonabil, ceea ce este un aspect pozitiv. În cel de-al doilea caz, răspunsul a fost succint, dar a fost trimis mai repede;
- Identificarea persoanei responsabile: Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate a fost dificilă în unul dintre cazuri, deoarece nu a fost menționată pe site. Acest aspect poate fi îmbunătățit pentru a facilita comunicarea cu potențialii beneficiari;

La secțiunea Contact este un "Formular de contact". Am primit răspuns la formularul trimis după două zile, însă am fost informat că, din păcate nu sunt locuri disponibile.

Site-urile UAMS par să fie bine concepute și ușor de utilizat, dar există oportunități pentru a îmbunătăți timpul de răspuns și modul în care răspunsurile corespund solicitărilor utilizatorilor pentru a oferi o experiență și mai bună utilizatorilor.

Scoruri cumulate:

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	5
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	5
Ușurința completării unei cereri online	5
Timpul de răspuns la solicitarea online	3
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	3

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr

		opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurilor primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	5	3	60%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	9	6	66%

În ansamblu, evaluarea serviciilor UAMS arată că există loc pentru îmbunătățiri în ceea ce privește timpul de răspuns, calitatea răspunsurilor și aspecte legate de promptitudine, termene și atitudinea empatică a personalului. Aceste îmbunătățiri pot contribui la oferirea unui serviciu public de mai bună calitate și la creșterea satisfacției beneficiarilor.

4. Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială

În cadrul evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public de administrare a beneficiilor de asistență socială au fost realizate șapte anchete, două față în față, trei anchete online/e-mail și două anchete telefonice. Scenariul în baza căruia s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a fost cel de informare/accesare beneficii sociale.

a) Ancheta față în față

- Accesibilitatea serviciului public a fost îngreunată fie de inexistența unor semne/indicatoare care să direcționeze către instituție, fie din pricina frecvenței reduse a transportului public;
- Instituțiile evaluate facilitează accesul persoanelor cu dizabilități la spațiul fizic al instituției;
- Indicatoarele de direcționare către biroul care se ocupă de furnizarea serviciului sunt prezente;
- Instituțiile evaluate dețin sală de așteptare, cu mese și scaune dar și birou de informare
- Programul de lucru este afișat atât la sediul instituției cât și online dar este restrictiv pentru beneficiarii care au un program de lucru 8-16;
- Nu există broșuri sau pliante care să însoțească informațiile privind furnizarea serviciului public;
- Interacțiunea, promptitudinea și nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii au fost apreciate drept satisfăcătoare;
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, serviciul public beneficiind de parcare pentru public, facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități, mobilier de calitate, informații clare pentru furnizarea serviciului public, precum și afișaje vizibile pentru accesarea serviciului public.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane	21	AJPIS regiunea Sud-Vest - 16 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 21	AJPIS regiunea Sud-Vest - 76%

cu dizabilități, durata de așteptare, etc)			SPAS regiunea Sud-Muntenia - 100%
Calitatea facilităților (dotări, afișase, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	AJPIS regiunea Sud-Vest - 10 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 13	AJPIS regiunea Sud-Vest - 71% SPAS regiunea Sud-Muntenia - 93%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	AJPIS regiunea Sud-Vest - 7 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 7	AJPIS regiunea Sud-Vest/ SPAS regiunea Sud-Muntenia - 100%
Evaluarea furnizorului de serviciu serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	AJPIS regiunea Sud-Vest - 13 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 12	AJPIS regiunea Sud-Vest - 100% SPAS regiunea Sud-Muntenia - 92%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	AJPIS regiunea Sud-Vest - 8 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 6	AJPIS regiunea Sud-Vest - 89% SPAS regiunea Sud-Muntenia - 67%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta/aceasta fie a oferit informațiile necesare fie a redirecționat solicitantul către o altă instituție direct responsabilă.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderele indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
----------------------	-------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	AJPIS regiunea Sud-Vest - 7 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 7	AJPIS regiunea Sud-Vest - 6 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 6	AJPIS regiunea Sud-Vest - 86% SPAS regiunea Sud-Muntenia - 86%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	AJPIS regiunea Sud-Vest - 8 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 8	AJPIS regiunea Sud-Vest - 7 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 8	AJPIS regiunea Sud-Vest - 88% SPAS regiunea Sud-Muntenia - 100%

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-urile furnizorilor publici sunt ușor de utilizat, au versiune pentru mobil iar textul este lizibil și ușor de citit;
- Pagina de internet conține informații despre modul în care se furnizează activitățile în cadrul serviciului public;
- Pagina de internet conține rezultate ale instituției care furnizează serviciul sau informații în legătură cu serviciul public;
- Furnizorul de serviciu public acceptă primirea documentelor în format online;
- Furnizorul de serviciu public de la nivel județean nu are pagină de rețea socială;
- Atât în interacțiunea online cât și cea prin e-mail, personalul a răspuns prompt solicitărilor, oferind informațiile solicitate;
- Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a realizat ușor sau foarte ușor;
- În cazul solicitărilor de informații în format online/e-mail, timpul de răspuns a fost de sub 8 ore.

Dimensiunea evaluată	Nota acordată pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	4
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	4
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	5
Ușurința completării unei cereri online	5
Timpul de răspuns la solicitarea online	5
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	5

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurilor primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	5	AJPIS regiunea Sud-Vest - 5 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 5	AJPIS regiunea Sud-Vest/ SPAS regiunea Sud-Muntenia - 100%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	9	AJPIS regiunea Sud-Vest - 9 SPAS regiunea Sud-Muntenia - 9	AJPIS regiunea Sud-Vest/ SPAS regiunea Sud-Muntenia - 100%

5. Serviciul public de protecție în regim rezidențial a persoanelor vârstnice

Pentru evaluarea de tip *mystery shopping* a serviciului public de protecție a persoanelor vârstnice au fost realizate cinci anchete, o anchetă față în față, și câte două anchete online/e-mail și telefonice. Scenariul în baza căruia s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a fost cel de solicitare informații legate de înscrierea unui potențial beneficiar.

a) Ancheta față în față

Ancheta față în față a vizat un centru rezidențial pentru vârstnici din regiunea București-Ilfov. În urma evaluării realizate de clientul misterios, rezumăm principalele concluzii:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul moderat spre ridicat. Deși se poate ajunge ușor cu mijloace de transport la sediul instituției care furnizează serviciul, nu există în apropierea instituției indicatori de orientare care să ghideze persoanele

interesate. Pentru persoanele cu dizabilități, există rampă de acces la intrarea în instituție;

- Serviciul public este dotat cu o sala de așteptare iar timpul de așteptare este unul redus (între 5-10 minute) deoarece accesul la serviciul public este condiționat în prealabil de o programare telefonică;
- Serviciul se adresează oricăror categorii de persoane în vârstă (inclusiv persoane cu afecțiuni neurologice sau complicații ale unor boli grave) dar accesarea serviciului necesită și o co-plată din partea beneficiarilor;
- Programul de vizită la persoanele rezidente din cămin este destul de flexibil, cu condiția respectării intervalului de odihnă de după amiaza și seară. Aparținătorii se pot interesa de beneficiarii din centru utilizând un număr de telefon (care este afișat și public în instituție);
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, serviciul public beneficiind de parcare pentru public, facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități, mobilier de calitate, informații clare pentru furnizarea serviciului public;
- Interacțiunea, promptitudinea și nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii au fost apreciate drept satisfăcătoare.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	19	17	89%
Calitatea facilităților (dotări, afișase, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	13	93%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de serviciu serviciului	13	13	100%

(flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)			
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă;
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta/aceasta a oferit informațiile necesare/solicitare.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea Nord-Est - 6 Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea București - Ilfov - 4	Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea Nord-Est - 86% Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea București - Ilfov - 57%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	Serviciu rezidențial pentru vârstnici lași - 6 Serviciu rezidențial pentru vârstnici	Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea Nord-Est - 6	Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea Nord-Est - 100% Serviciu rezidențial

	regiunea București - Ilfov - 8	Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea București - Ilfov - 8	pentru vârstnici regiunea București - Ilfov - 100%
--	--------------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-ul furnizorului public de serviciu rezidențial pentru persoane vârstnice din regiunea București-Ilfov este ușor de utilizat, are versiune pentru mobil, motor de căutare iar textul este lizibil și ușor de citit;
- Pagina de internet conține informații despre modul în care se furnizează activitățile în cadrul serviciului public;
- Pagina de internet conține rezultate ale instituției care furnizează serviciul sau informații în legătură cu serviciul public;
- Furnizorul de serviciu public acceptă primirea documentelor în format online;
- Atât în interacțiunea online cât și cea prin e-mail, personalul a răspuns prompt solicitărilor, oferind informațiile solicitate;
- Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a realizat ușor sau foarte ușor;
- În cazul solicitărilor de informații în format online/e-mail, intervalul de primire a unui răspuns a fost între mai puțin de 8 ore și 48 de ore.

Dimensiunea evaluată	Nota acordată pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	5
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	5
Ușurința completării unei cereri online	5
Timpul de răspuns la solicitarea online	4
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	5

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Nivelul de acces la informații	5	Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea Nord-Est - 5	Serviciu rezidențial pentru vârstnici



UNIUNEA EUROPEANĂ



privind serviciului public			regiunea Nord-Est 100%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării	Serviciu rezidențial pentru vârstnici Iași - 8 Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea București - Ilfov - 9	Serviciu rezidențial pentru vârstnici Iași - 8 Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea București - Ilfov - 9	Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea Nord-Est / Serviciu rezidențial pentru vârstnici regiunea București - Ilfov - 100%



6. Servicii publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile

Evaluarea de tip *mystery shopping* a serviciilor publice oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile a constat în efectuarea de cinci anchete, o anchetă față în față, două anchete online/e-mail și două anchete telefonice. Scenariul în baza căruia s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a fost cel informare privind luarea în evidență a unei persoane vulnerabile (ex. persoane cu dizabilități, minor lăsat acasă în urma migrației, persoane cu diverse dependențe).

a) Ancheta față în față

În urma evaluării realizate de „clientul misterios” la Direcția Generală de Asistență Socială C., se poate concluziona:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul mediu. Locația DGAS este la parterul unui bloc, nu este în zona centrală, este spre ieșirea estică a municipiului. De jur împrejurul clădirii și deasupra sediului sunt blocuri de locuințe. Singurul sistem de semnalizare este placa cu numele instituției. Stația de transport în comun este departe, există locuri de parcare în imediata vecinătate. În privința programului de lucru, acesta variază pe parcursul săptămânii: luni-joi 8-16; vineri 8-14.00; din acest punct de vedere, este un program greu accesibil pentru populația activă.
- Pentru persoanele cu dizabilități este rampa de acces și parcare semnalizată;
- În interiorul clădirii nu este un sistem cu bon de ordine. Se așteaptă la ghișeu în ordinea venirii. Sala de așteptare conține 4 ghișee cu geam termopan, are separa integral zona funcționarilor de cei care așteaptă la ghișeu. Sala de așteptare din fata ghișeelor este mare și are o masă sub forma de L cu câteva scaune. Mobilierul nu este învechit, iar sala este curată.

Nu există nici un indicator că acolo este sediul SPAS/DAS. Când intri, mergi la ghișeul disponibil sau la cel care are operator liber. Dacă nu se ocupa de problema ta, te direcționează.

- Atât în sala de așteptare, cât și în sala principală sunt afișate (pe pereți și pe mese) formularele necesare diverselor solicitări și este prezentat modul de completare a lor; pe pereți sunt afișate multe informații, afișe.
- Interacțiunea cu cei de la ghișeu este relativ satisfăcătoare. Personalul a fost amabil, politicos, dispus să asculte pro-activ, furnizează toate informațiile cerute. Operatorul a primit un document ce conținea lista actelor ce trebuie aduse și modalitatea în care se asigură serviciul dacă persoana nu poate veni la sediu. Pliantele de informare erau în spatele ghișeului. Principalul minus este lipsa de personal care să ghideze clienții spre serviciul/ghișeul potrivit.

M-a întrebat dacă este conștientă, dacă are discernământ persoana pentru care am accesat serviciul. Mi-a dat toate informațiile cerute și un document cu actele necesare (a se vedea formularul atașat).

- Punctele de interes ale unui potențial beneficiar: completitudinea informațiilor oferite;

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	12	57%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	13	92%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de serviciu serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	13	100%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă;
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;

- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta/aceasta o oferit informațiile necesare și a răspuns prompt solicitărilor "clientului misterios".

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	DGASPC regiunea Sud-Muntenia - 7	DGASPC regiunea Sud-Muntenia - 7	DGASPC regiunea Sud-Muntenia-100%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	DGASPC regiunea Sud-Muntenia - 8	DGASPC regiunea Sud-Muntenia - 8	DGASPC regiunea Sud-Muntenia - 100%

c) Evaluare prin e-mail/online a oferite de către SPAS/DAS pentru grupurile vulnerabile

- Persoanele responsabile pentru oferirea de informații legate de furnizarea serviciului public au putut fi ușor sau foarte ușor identificate iar timpul de răspuns a variat între 8 și 24 de ore (în afara unui caz unde nu s-a răspuns în decurs de 7 zile);
- Site-ul furnizorului de servicii publice este structurat, informațiile se găsesc ușor, are motor de căutare, iar panelul de navigare este intuitiv;
- Deși furnizorul de servicii publice este prezent pe rețele sociale, nu se regăsesc informații despre serviciile publice oferite către grupurile vulnerabile sau rezultate ale acestor servicii publice;

7. Serviciul public de educație timpurie

În cadrul evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public de educație timpurie au fost realizate patru anchete, o anchetă față în față, două anchete online/e-mail și o anchetă telefonică. Scenariul în baza căruia s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a fost cel de accesare/utilizare/informare servicii educație timpurie, inclusiv înscrierea unui copil pentru a beneficia de serviciul public de educație timpurie.

a) Ancheta față în față

Ancheta față în față a vizat o grădiniță din regiunea București-Ilfov. În urma evaluării realizate de clientul misterios, rezumăm principalele concluzii:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul ridicat. Accesul la grădiniță se poate face cu ajutorul mijloacelor de transport (metrou, autobuze, tramvaie) iar grădinița este dotată cu un sistem de primire a beneficiarilor cu dizabilități (rampă de acces);
- Grădinița este dotată cu un birou/ghișeu de primire iar timpul de așteptare a fost de 5-10 minute;
- Accesul către instituție nu este semnalizat prin marcaje amplasate pe drum sau la distanță mică de instituție;
- Interacțiunea, promptitudinea și nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii au fost apreciate drept satisfăcătoare;
- Grădinița deține broșuri și materiale informative în format fizic doar pentru copii înscriși și părinții acestora dar toate informațiile despre serviciile oferite pot fi consultate de pe site-ul web al instituției;
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, serviciul public beneficiind de facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități, mobilier de calitate, afișaje despre programul grădiniței. Din punct de vedere al facilităților, notăm lipsa unei parcuri pentru public sau a marcajelor care orientează direcția spre grădiniță.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane	19	15	79%

cu dizabilități, durata de așteptare, etc)			
Calitatea facilităților (dotări, afișase, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	11	79%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de servicii serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	13	100%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă;
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta/aceasta a oferit informațiile necesare/solicitare.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea	7	7	100%

termenelor, răspunsurile primite)			
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	8	100%

c) Evaluarea online/e-mail

- Site-urile celor doi furnizori publici de educație timpurie evaluați sunt ușor de utilizat, au versiune pentru mobil iar textul este lizibil și ușor de citit;
- Paginile de internet conțin informații despre modul în care se furnizează activitățile în cadrul serviciului public;
- Site-urile însă **nu** dețin motor de căutare pentru facilitarea căutării informațiilor necesare;
- Paginile de internet conțin rezultate ale instituției care furnizează serviciul sau informații în legătură cu serviciul public;
- Cei doi furnizori publici amplasați în UAT-uri diferite, nu acceptă primirea documentelor pe platforma/site-ul instituțiilor, dar pot fi trimise pe e-mail;
- Furnizorii serviciului public de educație primară sunt prezenți și pe rețelele sociale (Facebook);
- Site-urile celor doi furnizori publici de educație timpurie nu conțin informații despre tipurile de programe și activități oferite, ci principii generale și date administrative/financiare;
- În cazul solicitărilor de informații în format online/e-mail, timpul de răspuns a variat între 8 și 24 de ore;
- Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a realizat ușor sau foarte ușor.

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	4.5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	4.5
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	4
Ușurința completării unei cereri online	2.5
Timpul de răspuns la solicitarea online	4

Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	4
-----------------------------------------------------------------------	---

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurile primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	Grădiniță regiunea București-Ilfov - 5 Grădiniță regiunea Sud-Muntenia - 9	Grădiniță regiunea București-Ilfov - 5 Grădiniță regiunea Sud-Muntenia - 9	Grădiniță regiunea București-Ilfov - 100% Grădiniță regiunea Sud-Muntenia - 100%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	Grădiniță regiunea București-Ilfov - 9 Grădiniță regiunea Sud-Muntenia - 9	Grădiniță regiunea București-Ilfov - 9 Grădiniță regiunea Sud-Muntenia - 8	Grădiniță regiunea București-Ilfov - 100% Grădiniță regiunea Sud-Muntenia - 89%

8. Serviciul public de educație primară

În cadrul evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public de educație primară au fost realizate cinci anchete, una față în față, două anchete online și două anchete telefonice.

Scenariile în baza cărora s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* au fost:

- Înscrierea unui copil la școala primară (face to face);
- 2 programări telefonice ale părinților pentru completarea și/sau validarea cererilor-tip de înscriere;
- 2 email-uri de solicitare informații de la secretariatul școlilor cu privire la înscrierea în învățământul primar;

În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

În urma evaluării realizate de „clientul misterios” cu privire la serviciul de înscriere la școala primară, putem concluziona:

- Nivelul de accesibilitate la sediul instituției este ridicat: Sediul școlii este situat în centrul municipiului, ceea ce înseamnă că este ușor accesibil pentru cei care locuiesc în zonă. De asemenea, faptul că mijloacele de transport în comun sunt la mai puțin de 100 de metri poate face accesul la școală mai convenabil pentru părinți și elevi.
- Problema legată de parcare: Cu toate acestea, evaluarea menționează că școala nu dispune de o parcare proprie, iar nici locuri de parcare în fața clădirii. Aceasta poate fi o problemă pentru părinți care doresc să-și conducă copiii la școală cu mașina, deoarece găsirea unui loc de parcare poate fi dificilă.
- Accesibilitatea clădirii: Accesul la parterul clădirii este considerat relativ facil, ceea ce este un aspect pozitiv. Cu toate acestea, se menționează că la etaje, clădirea nu este accesibilizată. Acest lucru poate crea dificultăți pentru persoanele cu mobilitate redusă sau cu nevoi speciale, și ar putea fi un aspect care necesită atenție și îmbunătățiri pentru a asigura accesibilitatea pentru toți părinții și elevii.
- Furnizarea de informații: Evaluarea indică că instituția oferă informații în spațiul interior, cum ar fi aviziere și formulare. Cu toate acestea, nu există indicații clare de orientare spre secretariat. Furnizarea unor indicatoare sau a unui ghid de orientare ar putea ajuta părinții să găsească ușor secretariatul și să se descurce mai bine în clădire.
- Interacțiunea cu personalul de la secretariat: comunicarea cu personalul care verifică dosarele pentru conformitatea actelor și care asistă părinții în procesul de înscriere este una eficientă. De asemenea, personalul răspunde la întrebările suplimentare ale părinților legate de repartizarea pe clase și momentul anunțării listelor copiilor înscriși.

Aceasta este o abordare pozitivă și eficientă pentru a oferi sprijin și informații părinților în timpul procesului de înscriere;

- Punctele de interes ale unui potențial beneficiar al serviciului de înscriere la școala primară:
 - Termenul de anunțare a repartizării în școli: Părinții doresc să știe când vor primi informații despre repartizarea copiilor lor la școli primare. Este important să se stabilească un termen clar pentru anunțarea acestei informații, astfel încât părinții să poată planifica în consecință și să se asigure că copiii lor vor avea loc la școala dorită.
 - Distribuția pe clase: Un alt punct important pentru părinți este să afle în ce clasă va fi repartizat copilul lor. Informații cu privire la clasa în care va învăța copilul, numele învățătorului sau a învățătoarei și alți colegi de clasă pot ajuta la pregătirea copilului și a familiei pentru noul an școlar..

Serviciul de înscriere la școala primară primește evaluări pozitive în majoritatea dimensiunilor, cu calitatea facilităților și evaluarea furnizării serviciului având cele mai ridicate rate de evaluare pozitivă (100% și, respectiv, 77%). Accesibilitatea serviciului și evaluarea furnizorului de serviciu sunt, de asemenea, bine evaluate, cu rate de satisfacție de 76% și, respectiv, 76%. Interacțiunea față în față cu personalul este domeniul cu cea mai mică rată de evaluare pozitivă, de 57%.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	16	76%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	14	100%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	4	57%
Evaluarea furnizorului de serviciu (flexibilitate,	13	11	76%

rapiditate, disponibilitate etc)			
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	7	77%

b) Evaluarea telefonică

Evaluarea telefonică a interacțiunii cu reprezentanții școlilor este una pozitivă, conform informațiilor furnizate:

- **Conversațiile telefonice cu reprezentanții școlilor:** Acestea au fost evaluate ca fiind utile și profesionist abordate. Reprezentanții școlilor au fost eficienți și competenți în gestionarea apelurilor telefonice, ceea ce contribuie la o experiență pozitivă pentru "clientul misterios".
- **Răspunsul prompt la telefon:** Este menționat că în ambele cazuri evaluate, s-a răspuns foarte repede la telefon. Răspunsul rapid la apeluri este important pentru asigurarea unui serviciu eficient și pentru evitarea timpilor de așteptare prelungi, ceea ce poate fi frustrant pentru utilizatori.
- **Interacțiunea cu respondenții:** Se indică că interacțiunea cu respondenții la solicitările telefonice a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare. Respondenții au fost amabili, informativi și au oferit informațiile necesare într-un mod prompt.

Analiza evaluărilor arată că ambele dimensiuni, accesibilitatea serviciului telefonic și interacțiunea telefonică cu personalul, au primit evaluări pozitive la toți indicatorii evaluați. Acest lucru indică un serviciu telefonic eficient, unde clienții pot obține informații și sprijinul de care au nevoie într-un mod prompt și profesional. Este un semn pozitiv pentru calitatea serviciului furnizat telefonic și pentru satisfacția clienților.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de	7	7	100%

așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)			
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	8	100%

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-urile celor două unități școlare evaluate prezintă următoarele informații pentru părinți:
 - ORDIN privind aprobarea Calendarului înscrierii în învățământul primar pentru anul școlar 2023-2024;
 - Acte necesare înscrierii;
 - Criterii specifice de departajare;
 - ORDINUL privind aprobarea metodologiei și calendarul de înscriere a copiilor în învățământul primar;
 - Plan școlarizare, circumscripție școlară;
 - Informații utile privind înscrierea în clasa pregătitoare în anul școlar 2023-2024;
- După perioada de înscriere, au fost trimise două email-uri la două școli pentru a solicita informații cu privire la afișarea distribuției copiilor în clase; adresele de email au fost luate de pe site-urile celor două școli;
- Răspunsurile s-au încadrat între 4 zile (prima școală) și 7 zile (cea de a doua școală), și nu furnizează o dată fixă pentru comunicarea acestor rezultate; ele indică faptul că aceste rezultate vor fi afișate la avizierul școlii unde s-a focusat înscrierea și invită părinții să urmărească anunțurile școlii;

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	4
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	4
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	4
Ușurința completării unei cereri online	4
Timpul de răspuns la solicitarea online	3
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	3

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurilor primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	5	3	60%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	9	66%	33%

Evaluările indică faptul că site-ul web al școlilor are o atractivitate bună și este ușor de navigat și de găsit informații sau documente căutate. De asemenea, pare să faciliteze completarea cererilor online. Cu toate acestea, timpul de răspuns la solicitările online și corespondența răspunsurilor cu solicitările utilizatorilor au fost evaluate cu scoruri mai mici, sugerând că există loc pentru îmbunătățiri în ceea ce privește timpul de răspuns și conținutul răspunsurilor furnizate online.

Evaluarea relevă că accesibilitatea la informații și calitatea răspunsurilor primite au obținut o rată mai mică de evaluare pozitivă, de 60%. Cu toate acestea, interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării au obținut o rată mai mare de evaluare pozitivă, de 66%. Acest lucru sugerează că există loc pentru îmbunătățiri în ceea ce privește furnizarea de informații și calitatea răspunsurilor, dar că interacțiunea cu personalul pare să fie mai eficientă și mai orientată spre satisfacerea nevoilor utilizatorilor.

9. Serviciul public de transport feroviar

Evaluarea de tip *mystery shopping* a serviciului public de transport feroviar a constat în efectuarea de cinci anchete, o anchetă față în față, două anchete online/e-mail și două anchete telefonice. Scenariul în baza căruia s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a fost cel de accesare/utilizare/informare servicii transport feroviar.

a) Ancheta față în față

Ancheta față în față a vizat o agenție feroviară CFR din regiunea Nord-Est. În urma evaluării realizate de clientul misterios, rezumăm principalele concluzii:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul ridicat. Accesul la gara CFR cu ajutorul mijloacelor de transport este unul facil (gara fiind amplasată în centrul orașului și este deservită de autobuze, tramvaie, microbuze) iar gara CFR este dotată cu un sistem de primire a beneficiarilor cu dizabilități (rampe de acces). Există un sistem de orientare al beneficiarilor atât în afara clădirii (care orientează beneficiarii către policlinică) cât și în interior (care orientează beneficiarii către birourile de interes);
- Indicatoarele de ghidaj, panourile de informare, camerele *web* și nominalizarea birourilor/ghișeelor cu plăcuțe informative asigură informarea oricărui călător care nu se confruntă cu handicap de grad II de auz sau de vedere. Pentru cele două categorii de persoane cu dizabilități cu există nici un mijloc de informare adaptat nevoilor specifice ale acestora;
- Intrările către persoane/linii nu sunt amenajate și necesită reparații (plăcuțe dislocate, teren denivelat, distanță mare către zonele de acces);
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, serviciul public beneficiind de parcare pentru public, facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități (la intrare în gară), informații clare pentru furnizarea serviciului public, precum și afișaje vizibile pentru accesarea serviciului public. Un minus l-ar reprezenta lipsa amenajărilor pentru persoanele cu handicap fizic în cazul toaletelor.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport,	19	17	89%

acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)			
Calitatea facilităților (dotări, afișare, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	12	86%
Interacțiunea față în față cu personalul	6	5	83%
Evaluarea furnizorului de serviciu serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	10	77%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	8	89%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă, deși în cazul accesării telefonice a serviciului de informare de la o gară CFR din regiunea Nord-Est, a fost nevoie de 5 telefoane pentru a ajunge la un angajat;
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta/aceasta a oferit informațiile necesare/solicitate sau a redirectionat solicitantul către agenția responsabilă de emiterea biletului de călătorie.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
----------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	Gara CFR regiune Nord-Est - 5 Gara CFR regiunea Sud-Est - 7	Gara CFR regiunea Nord-Est - 2 Gara CFR regiunea Sud-Est - 6	Gara CFR regiunea Nord-Est 40% Gara CFR regiunea Sud-Est - 86%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	Gara CFR regiune Nord-Est - 6 Gara CFR regiunea Sud-Est - 4	Gara CFR regiunea Nord-Est - 6 Gara CFR regiunea Sud-Est - 2	Gara CFR regiunea Nord-Est - 100% Gara CFR regiunea Sud-Est - 50%

c) Evaluarea serviciului public prin ancheta de tip e-mail

- În cazul solicitărilor de informații în format online/e-mail, timpul de răspuns a variat între 8 și 24 de ore;
- Personalul a răspuns prompt solicitărilor, oferind informațiile solicitate de către potențialul beneficiar;
- Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a realizat ușor sau foarte ușor;
- În cazul ambelor anchete a fost nevoie de o singură persoană din partea furnizorului de servicii pentru rezolvarea solicitărilor.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurilor primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea	Gara CFR regiune Nord-Est - 5 Gara CFR regiunea Sud-Est - 5	Gara CFR regiune Nord-Est - 4 Gara CFR regiunea Sud-Est - 5	Gara CFR regiune Nord-Est - 80% Gara CFR regiunea Sud-Est - 100%



UNIUNEA EUROPEANĂ



informațiilor; calitatea răspunsurilor)			
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	Gara CFR regiune Nord-Est -9 Gara CFR regiunea Sud-Est - 9	Gara CFR regiune Nord-Est - 9 Gara CFR regiunea Sud-Est - 4	Gara CFR regiune Nord-Est - 100% Gara CFR regiunea Sud-Est - 44%



10. Serviciul public de gestionare a deșeurilor

Pentru evaluarea de tip *mystery shopping* a serviciului public de gestionare a deșeurilor s-au realizat cinci anchete, o anchetă față în față, două anchete online/e-mail și două anchete telefonice. Scenariile în baza cărora s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a fost cel de solicitare informații accesare/utilizare servicii administrare deșeuri și reclamarea depozitării ilegale de deșeuri).

a) Ancheta față în față

Ancheta față în față a vizat o agenție de protecție a mediului din regiunea Sud-Est. În urma evaluării realizate de clientul misterios, rezumăm principalele concluzii:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul relativ ridicat. Accesul la sediul instituției cu ajutorul mijloacelor de transport este unul facil (în zonă circulând trei autobuze) iar instituția este dotată cu un sistem de primire a beneficiarilor cu dizabilități (rampă de acces). Există un sistem de orientare al beneficiarilor atât în afara clădirii (care orientează beneficiarii către policlinică) cât și în interior (care orientează beneficiarii către birourile de interes). În drumul către instituție nu există indicatoare care să semnalizeze prezența instituției. Pentru a identifica unde se află aceasta, beneficiarul trebuie să acceseze site-ul instituției;
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, serviciul public beneficiind de parcare pentru public, facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități, mobilier de calitate, informații clare pentru furnizarea serviciului public, precum și afișaje vizibile (pe peretele exterior al clădirii) pentru direcționarea solicitantului către birourile de interes;
- Interacțiunea, promptitudinea și nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii au fost apreciate drept satisfăcătoare;
- La intrarea în instituție, beneficiarii sunt preluați și direcționați spre un birou de către personalul instituției. Nu a existat un timp de așteptare. Sala de așteptare poate fi caracterizată drept un birou cu o masă înconjurată de scaune și o canapea, alături de dulapurile cu documente administrative ale instituției;
- Programul de lucru este afișat atât fizic cât și online. Programul de lucru (orele 8-16:30 și 8:14:00 pentru ziua de vineri) poate fi considerat restrictiv pentru populația angajată cu normă întreagă;

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	19	12	63%
Calitatea facilităților (dotări, afișase, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	12	86%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	5	71%
Evaluarea furnizorului de serviciu serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	11	10	91%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	8	8	100%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă;
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta/aceasta a oferit informațiile necesare/solicitate sau a redirecționat solicitantul către instituția direct responsabilă pentru rezolvarea solicitării.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	APM regiune Sud-Est - 5 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 7	Gara CFR regiunea Sud-Est - 3 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 6	APM regiunea Sud-Est 60% Primărie UAT regiune Sud-Vest - 86%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	APM regiune Sud-Est - 5 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 7	APM regiune Sud-Est - 4 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 6	APM regiune Sud-Est - 100% Primărie UAT regiune Sud-Vest - 86%

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-ul primăriei din regiunea Sud-Vest care administrează serviciul public gestionare a deșeurilor are motor de căutare, panelul este unul simplu și intuitiv, versiunea de mobil nu prezintă probleme la încărcare sau afișare. De asemenea, site-ul are o interfață adaptată pentru persoanele cu dizabilități, textul e lizibil, iar cuvintele folosite nu sunt greu de înțeles;
- Serviciul public de gestionare al deșeurilor lipsește în mare parte, oferind doar câteva direcții, însă informațiile furnizate pe site sunt lacunare;
- Pagina de internet nu conține rezultate ale instituției care furnizează serviciul sau informații în legătură cu serviciul public;
- Instituția care administrează serviciul public de gestionare a deșeurilor este prezentă pe rețelele sociale dar informațiile despre acest serviciu sunt foarte rare, fiind preferate alte acțiuni ale instituției care să fie postate pe pagină și pe rețelele sociale;
- Atât în interacțiunea online cât și cea prin e-mail, personalul a răspuns prompt solicitărilor, oferind informațiile solicitate;
- Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a realizat ușor;
- În cazul solicitărilor de informații în format online/e-mail, timpul de răspuns a variat între 8 ore și 24 de ore.

Dimensiunea evaluată	Nota pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
----------------------	--------------------------------------------------------

Atractivitatea site-ului	4
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	2
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	4
Ușurința completării unei cereri online	3
Țiimpul de răspuns la solicitarea online	3
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	3

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurile primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	APM regiune Sud-Est - 5 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 5	APM regiune Sud-Est - 5 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 3	APM regiune Sud-Est Primărie UAT regiune Sud-Vest - 60%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	APM regiune Sud-Est - 7 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 9	APM regiune Sud-Est - 5 Primărie UAT regiune Sud-Vest - 4	APM regiune Sud-Est - 71% Primărie UAT regiune Sud-Vest - 44%

11. Serviciul public al taxelor și impozitelor locale

În cadrul evaluării de tip "mystery shopping" a serviciului public de taxe și impozite locale, s-au efectuat șase anchete, constând în două vizite față în față, două anchete online și două anchete telefonice. Aceste anchete au fost realizate pe baza următoarelor scenarii:

1. **Plata la ghișeu a unor taxe și impozite locale:** Evaluarea a vizat procesul de plată a taxelor și impozitelor la ghișeul instituției.
2. **Solicitarea la ghișeu a unui certificat fiscal de plată a taxelor și impozitelor locale:** Scenariul a presupus solicitarea unui certificat fiscal pentru a demonstra plata taxelor și impozitelor locale.
3. **Solicitarea telefonică de informații privind înscrierea unei proprietăți nou achiziționate în vederea plății taxelor și impozitelor locale:** Ancheta telefonică a vizat obținerea de informații cu privire la procedura de înregistrare a unei proprietăți în scopul plății taxelor și impozitelor locale.
4. **Solicitarea telefonică de informații privind înscrierea unui autovehicul în vederea plății taxelor și impozitelor locale:** Această anchetă a implicat solicitarea de informații cu privire la procedura de înregistrare a unui autovehicul în scopul plății taxelor și impozitelor locale.
5. **Solicitarea online a unui certificat fiscal:** Scenariul online a presupus solicitarea unui certificat fiscal prin intermediul platformei online a instituției.

Aceste scenarii au permis evaluarea experienței utilizatorului în ceea ce privește procesele de plată, obținere de documente fiscale și furnizare de informații legate de taxe și impozite locale din partea serviciului public de taxe și impozite locale.

În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

În urma evaluării realizate de „clientul misterios” asupra serviciului de taxe și impozite locale din cele două locații, se poate concluziona:

- Accesibilitatea la serviciul public de taxe și impozite locale este considerată ridicată, deoarece ambele locații sunt situate în zone centrale ale municipiilor C. și B. De asemenea, există locuri de parcare în apropiere (cu plată) și transport în comun convenabil. Accesul pentru persoanele cu dizabilități este asigurat, fie prin rampă de acces, fie prin alte mijloace.

- Programul de lucru este variabil, cu o marjă extinsă, ceea ce oferă beneficiarilor opțiuni pentru a-și organiza vizitele. Aceasta poate fi considerată o practică bună, deoarece extinde accesibilitatea serviciului.
- Semnalizare și orientare: Clădirea din C. are indicatoare cu săgeți care direcționează către Direcția de Taxe și Impozite, facilitând astfel orientarea. În clădirea din B., orientarea este asigurată de portar, însă nu există indicatoare clare.
- Sistem de coadă electronică: Instituția din C. oferă un sistem de coadă electronică care facilitează gestionarea timpului de așteptare. Acest sistem este intuitiv și eficient, iar numerele de ordine sunt afișate atât vizual, cât și auditiv.
- Sala de așteptare este considerată neatrăgătoare pentru beneficiari, cu mobilier vechi și uzat. Aprovizionarea cu formulare tipizate și pixuri este deficitară, ceea ce poate duce la o experiență inconfortabilă pentru utilizatori.
- Sala principală unde se găsesc ghișeele este de tip "open space," cu ghișee dotate cu geamuri pentru interacțiunea funcționar-client. Cu toate acestea, geamurile sunt mici și vechi, îngreunând comunicarea între funcționari și clienți. Mai multe ghișee nu sunt funcționale, ceea ce poate duce la confuzie în rândul utilizatorilor. Lipsesc facilitățile precum copiatoare, imprimante, calculatoare pentru acces online, care ar putea îmbunătăți eficiența și comoditatea utilizatorilor.
- Interacțiunea la ghișeu este percepută ca fiind strict utilitară, fără atitudini de amabilitate sau atenție față de clienți. Deși serviciul public a fost furnizat corect (încasarea taxelor, eliberarea de certificate fiscale), interacțiunea cu funcționarii nu a fost deosebit de prietenoasă sau atentă la nevoile utilizatorilor.

În concluzie, nivelul de accesibilitate la serviciul public de taxe și impozite locale este ridicat din punct de vedere al poziționării, dar există aspecte care necesită îmbunătățire, cum ar fi condițiile în sălile de așteptare și interacțiunea cu funcționarii. Acest serviciu ar putea beneficia de o atenție mai mare acordată experienței beneficiarilor și facilităților oferite.

Am stat la coadă să plătesc, casiera a fost destul de absentă, mi-a încasat banii pentru impozit, fără zâmbet, fără mulțumiri.

Am înaintat dosarul prin geamul ghișeului, ulterior clientul este total nebăgat în seamă. Funcționarul parcurge hârtiile, între timp discută lejer cu colega din ghișeul alăturat, fără grabă și fără atenție îndreptată spre client.

În cazul în care anumite documente trebuie copiate acestea sunt returnate, deoarece nu se xeroxează documentele clienților; cel mai apropiat scanner sau xerox este în altă clădire.

- Asistență la completarea formularelor: Observațiile indică că persoanele care întâmpină dificultăți în completarea formularelor nu primesc asistență în mod activ. În schimb, aceste persoane pot fi nevoite să apeleze la alți clienți pentru a primi ajutor, ceea ce poate crea frustrare și confuzie.
- Se evidențiază necesitatea de a avea personal sau resurse care să ofere asistență și explicații pentru clienții care se confruntă cu dificultăți în înțelegerea procedurilor,

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

termenilor și completarea formularelor. Aceasta ar contribui la îmbunătățirea experienței utilizatorilor.

- Punctele de interes ale beneficiarilor: ancheta subliniază că beneficiarii doresc un timp de rezolvare cât mai rapid al solicitărilor lor. De asemenea, doresc să fie tratați cu amabilitate și respect de către personalul de la ghișeu. Aceste aspecte sunt esențiale pentru o experiență pozitivă a utilizatorilor în cadrul serviciului de taxe și impozite.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	11 B.	52%
	21	13 C.	61%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	3 B.	21%
	14	6 C.	42%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	1 B.	14%
	7	3 C.	42%
Evaluarea furnizorului de serviciu serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	2 B.	15%
	13	7 C.	53%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	0 B.	0%
	9	2 C.	22%

Aceste date reflectă gradul de satisfacție și eficiența serviciilor de taxe și impozite locale în cele două locații, evidențiind aspectele unde există loc pentru îmbunătățiri. C. pare să aibă un nivel mai ridicat de satisfacție în mai multe dimensiuni decât B.

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu instituția din cadrul serviciului public (direcția taxe și impozite locale) a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă; în ambele cazuri evaluate s-a răspuns foarte repede la telefon, în primul caz a răspuns un robot telefonic care a furnizat informațiile necesare, în cel de-al doilea a răspuns un angajat care, de asemenea a furnizat datele solicitate de operator;
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost și ele evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare; în primul caz au fost solicitate informații legate de înscrierea unei proprietăți nou cumpărate în vederea plătirii taxelor și impozitelor, iar în cel de-al doilea de înscrierea unui automobil achiziționat;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, acesta a oferit informațiile necesare și a răspuns prompt solicitărilor "clientului misterios". Interacțiunea cu robotul telefonic a rezolvat, de asemenea toate solicitările "clientului misterios";

Robotul a răspuns foarte repede. Meniul robotului telefonic este destul de bine structurat, dacă respecti pașii, se obțin datele de care ai nevoie. Mi-a răspuns că, pentru a înscrie o proprietate este nevoie de următoarele acte: declarația fiscală-model 2016-ITL001, actele de identitate ale proprietarilor și coproprietarilor, actele de vânzare cumpărare, iar pentru locuințele mai mari de 50 de m2, certificatul energetic. (S)

Am cerut informații pentru taxele referitoare la înregistrarea unei mașini cumpărate, am fost pusă în așteptare 30 de secunde după care funcționarul mi-a relatat actele de care e nevoie: contracte de vânzare-cumpărare în 3 exemplare, CI cumpărător, CI vânzător-dacă este cazul, carte de identitate a mașinii, original și copie, dovada radierii mașini de la autoritatea din Germania, toate actele traduse și legalizate. (V.)

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	7	100%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine,	8	8	100%



oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)			
----------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Rezultatele evaluării serviciului telefonic din cadrul serviciului de taxe și impozite locale arată că toți indicatorii operaționalizați pentru accesibilitatea serviciului și interacțiunea telefonică cu personalul au obținut evaluări pozitive, fie prin existența unor facilități adecvate, fie prin bifarea opțiunilor satisfăcătoare sau foarte satisfăcătoare din grila de evaluare

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-urile direcțiilor de taxe și impozite locale nu au un design unitar. În cazul Clujului, site-ul este parte a platformei primăriei și conține meniuri organizate pe principalele activități furnizate.
- Un element important pentru sporirea accesibilității site-ului din Cluj Napoca este "funcționarul public virtual" Antonia, sub forma unui *chatbot*. Acest *chatbot* preia solicitările beneficiarilor, răspunde într-un mod amabil și complet, și întrebă dacă răspunsul a fost util, oferind și informații suplimentare. *Chatbot-ul* Antonia are un rol semnificativ în procesul de completare a cererilor online, contribuind la ghidarea utilizatorilor și la furnizarea de informații relevante. *Chatbot-ul* din Cluj Napoca trimite și emailuri de confirmare pentru a înregistra și confirma solicitările utilizatorilor, oferind astfel o experiență mai interactivă și utilă pentru cetățeni. Aceste aspecte indică faptul că, în Cluj Napoca, site-ul de taxe și impozite locale integrează tehnologii moderne pentru a facilita interacțiunea cu beneficiarii și pentru a le oferi asistență și ghidare eficientă în completarea cererilor online. Acest lucru poate contribui semnificativ la îmbunătățirea experienței cetățenilor și la creșterea eficienței serviciului.

Cererea dvs a fost înregistrată cu numărul: X / 15.06.2023.

Utilizând numărul de înregistrare, data și numele solicitantului, puteți urmări statusul solicitării dumneavoastră pe Registratura online.

Documentele solicitate le regăsiți în contul dvs. folosind user-ul și parola utilizate la conectarea în sistemul electronic de plată a impozitelor locale.

Vă mulțumim!

ANTONIA

funcționarul virtual al Primăriei municipiului Cluj-Napoca

Aceste informații au fost trimise pe email.



Daca nu ati primit acest email, va rugam sa verificati si directorul special SPAM ('Spam' la Gmail, 'Bulk' la Yahoo, 'Junk' la Hotmail etc)

- O altă facilitate a site-ului primărie, direcția de taxe și impozite locale Cluj Napoca este posibilitatea de a urmări statusul cererii pe "registratura online"; aici se introduce numele și prenumele petentului, numărul cererii iar, într-un timp foarte scurt platforma informează contribuabilul de traseul cererii: data preluării, data trimiterii la alt birou, numele persoanei care se ocupă de solicitare, modalitatea de rezolvare și observații; de asemenea există și posibilitatea butonului de comandă "vreau să primesc notificări", opțiune care face posibilă anunțarea beneficiarului cu privire la statusul cererii și etapele parcurse de aceasta în cadrul instituției;
- Site-ul care aparține direcției de taxe și impozite ale municipiului S., este organizat de asemenea pe principalele categorii de servicii pentru persoane juridice și persoane fizice; site-ul scoate foarte clar în evidență principalele servicii online ale instituției: "cereri și declarații online", "plăți online prin ghișeul.ro", "programări online", "ghid depuneri declarații online, ghid creare cont ghișeul.ro; totodată site-ul oferă numeroase informații referitoare la servicii, inclusiv informații legate de accesul face to face: rețeaua birourilor, adrese, persoane de contact, numere de telefon, inclusiv adresa de corespondență; site-ul are motor de căutare și secțiuni de sesizări și reclamații;
- Punctele forte ale celor două site-uri accesate: conțin informații cuprinzătoare și permit rezolvarea solicitărilor integral online; au un design relativ intuitiv și conținut bine structurat; oferă opțiuni de rezervare online și plăți prin intermediul platformei ghișeul.ro; chatbot-uri, cum ar fi "funcționarul virtual" Antonia, sunt disponibile pentru a ghida și asista utilizatorii în procesul de completare a cererilor; se oferă confirmări prin e-mail pentru a înregistra și confirma solicitările utilizatorilor; prezintă secțiuni de rapoarte de activitate și transparență instituțională;
- Puncte slabe ale celor două site-uri: meniurile pot fi considerate prea încărcate și dificil de urmărit la prima vedere; unele pagini pot avea un design neatractiv și dificil de navigat; lipsa unui design unitar între site-uri, ceea ce poate crea confuzie pentru utilizatori; site-urile sunt greu accesibile pentru persoanele ne-familiare cu mediul digital sau pentru utilizatorii care le accesează pentru prima dată; nu sunt accesibilizate pentru persoanele cu dizabilități vizuale sau auditive.
- În cazul ambelor contexte de solicitare online de certificate fiscale, răspunsurile au fost relativ prompte (a doua zi), însă acest serviciu poate fi accesat doar cu condiția realizării în prealabil a unui cont virtual online al beneficiarului.

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	2.5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	4
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	3
Ușurința completării unei cereri online	4.5

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





Timpul de răspuns la solicitarea online	5
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	5

În ansamblu, site-urile au un potențial pentru îmbunătățiri, în special în ceea ce privește aspectul lor vizual și ușurința navigării. Cu toate acestea, ele oferă servicii bune și răspund prompt solicitărilor utilizatorilor, ceea ce reprezintă aspecte pozitive.



12. Serviciul public de evidență a cazierului judiciar

În urma evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public de evidență a cazierului judiciar, s-au desfășurat cinci anchete distincte, fiecare utilizând un scenariu diferit. Aceste scenarii au inclus:

- Ridicarea unui cazier judiciar direct de la ghișeu (într-o interacțiune față în față) cu scopul de a evalua experiența de preluare a unui cazier judiciar la fața locului.
- Solicitarea de informații telefonice legate de furnizarea serviciului, inclusiv actele necesare, taxele implicate, programul și modalitățile de accesare a serviciului. Acest scenariu a implicat evaluarea calității informațiilor furnizate telefonic.
- Realizarea a două solicitări de cazier judiciar pentru persoane fizice online de pe site-ul hub.mai.gov.ro. Scopul a fost de a evalua experiența utilizatorului în procesul de cerere online.

Aceste scenarii au fost utilizate pentru a evalua serviciul public de evidență a cazierului judiciar sub diferite aspecte, cum ar fi accesibilitatea, calitatea informațiilor furnizate și procesul de obținere a cazierului judiciar, fie prin interacțiune fizică, telefonică sau online.

În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

În urma evaluării de tip *mystery shopping* asupra serviciului de eliberare a cazierului judiciar la ghișeu, s-au obținut următoarele concluzii:

- Programarea online pentru obținerea cazierului judiciar se realizează ușor prin intermediul platformei ecaziere.ro. Utilizatorii pot introduce datele de identificare și selecta tipul de serviciu dorit, precum și locația de unde doresc să ridice documentul solicitat. Programarea poate fi făcută pentru ziua următoare, iar eliberarea cazierului se efectuează la ghișeele dedicate în aproximativ 2-3 minute. Acest serviciu este disponibil la mai multe locații pe teritoriul municipiului.
- Accesibilitatea la sediul instituției este evaluată ca fiind de nivel mediu. Clădirea centrală se află la periferia orașului, iar mijloacele de transport în comun sunt disponibile la o distanță de peste 100 de metri. Totuși, clădirea are o parcare dedicată beneficiarilor, iar procesul de eliberare a cazierului se desfășoară eficient. Cei cu programare online beneficiază de un timp de așteptare de maximum 5 minute, în timp ce cei fără programare trebuie să aștepte la coadă, ceea ce poate implica un timp de așteptare semnificativ mai lung.

- Instituția furnizează informații în interiorul clădirii, inclusiv avizare și formulare, pentru a ajuta beneficiarii. De asemenea, există indicații de orientare către ghișee.
- Interacțiunea cu personalul de la ghișeu este eficientă, iar furnizarea serviciului se desfășoară rapid. Funcționarii verifică programările și eliberează documentele solicitate pe loc.
- Cei care nu au programare se confruntă cu timpi de așteptare mai lungi și pot exprima nemulțumirea cu privire la acest aspect. De asemenea, pentru cei cu programare, este posibil să existe un disconfort atunci când trebuie să avanseze pe lângă ceilalți care așteaptă.
- Punctele de interes pentru potențialii beneficiari ai serviciului de cazier judiciar includ timpul de rezolvare rapid al solicitărilor și accesibilitatea la sediile instituției, în special identificarea unei locații apropiate.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	15	71%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	9	64%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	4	57%
Evaluarea furnizorului de serviciu (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	11	84%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	7	77%

Serviciul public de eliberare a cazierului judiciar primește o evaluare pozitivă pentru majoritatea dimensiunilor evaluate în cadrul observației directe. Accesibilitatea serviciului și evaluarea furnizorului de serviciu au obținut cele mai bune scoruri, cu ponderea cea mai mare de indicatori evaluați pozitiv. Cu toate acestea, există îmbunătățiri posibile în ceea ce privește calitatea facilităților și interacțiunea față în față cu personalul, unde numărul de indicatori evaluați pozitiv este mai mic.

b) Evaluarea telefonică

- Conversațiile telefonice cu instituțiile apelate au fost evaluate ca fiind utile și profesionist abordate. În ambele cazuri, evaluarea a arătat că răspunsul la telefon a fost prompt, fără întârzieri semnificative.
- În cadrul interacțiunilor telefonice, s-au solicitat informații despre eliberarea cazierului judiciar, inclusiv actele necesare, programul instituției și alte detalii relevante.
- Ambele apeluri telefonice au avut rezultate pozitive. Reprezentanții instituțiilor au furnizat informațiile necesare cu amabilitate și profesionalism, răspunzând la întrebările "clientului misterios" într-un mod satisfăcător. Au oferit detalii corecte despre program, actele necesare și faptul că serviciul este gratuit.
- Interacțiunea cu respondenții la cele două solicitări telefonice a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare, deoarece aceștia au oferit informațiile solicitate în mod prompt și profesionist.

Am sunat de 2 ori, a fost bine, mi s-a răspuns a doua oară. I-am întrebat de program, de acte, dacă trebuie plătite taxe. Au fost foarte amabili, programul poliției din Otopeni este de luni pana vineri, orele 10-14 si miercurea între orele 14-18, nu se plătește nicio taxa si este nevoie doar de CI în original. A fost foarte amabil, profesionist, mi-a furnizat toate informațiile de care am avut nevoie (O.)

Au răspuns la primul apel telefonic, la numărul de pe site, au răspuns foarte repede, nu a fost nevoie să insist. Am cerut informații despre orar și despre actele necesare obținerii unui cazier judiciar. Răspunsul mi-a fost dat pe loc de cei de la relații cu publicul, polițistul care a răspuns la telefon: au program dimineața, până în ora 14, cât și după masa, de la ora 16, este necesar doar CI în original, nu se plătește nicio taxa. Amabil, m-a întrebat când vreau sa merg, informațiile au fost corecte (B.)

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	7	100%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	8	100%

Rezultatele evaluării telefonice a serviciului de eliberare a cazierului judiciar arată o performanță excelentă, cu toți indicatorii evaluați obținând scoruri pozitive și un procent de 100% de evaluări pozitive în ambele dimensiuni măsurate. Aceasta indică faptul că serviciul public a demonstrat o bună accesibilitate și interacțiune telefonică cu cetățenii, oferind informații în mod prompt și profesional.

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-ul accesat a fost hub.mai.gov.ro, care, în colaborare cu platforma ghiseul.ro, permite obținerea online a cazierului judiciar persoane fizice și este furnizat de Poliția Română; orice cetățean are la dispoziție două mecanisme de acces pentru obținerea certificatului de cazier: direct prin autentificarea în portalul hub.mai.gov.ro sau prin accesarea www.ghiseul.ro, cele două platforme fiind interconectate.
- În această versiune a portalului, certificatul de cazier judiciar se poate descărca online doar pentru persoanele fizice, cetățeni români, care nu figurează cu înscrisuri în evidențele cazierului judiciar. Dacă solicitantul nu este în această situație, trebuie să se prezinte la ghișeu și să urmeze procedura clasică pentru obținerea documentului.
- Certificatul de cazier judiciar poate fi obținut online doar de către utilizatorii care au un cont de utilizator validat;

- Site-ul are un design intuitiv, aerisit; este ușor de navigat, scrisul este lizibil, așezarea în pagină este plăcută ca design; conține multe "butoane" imagine, și textul este optim îmbinat cu imagini;
- Site-ul conține și o rubrică de feed-back, secțiunea "*Lasă-ne părerea ta despre acest serviciu*", cu următoarele întrebări: *Ce notă acorzi acestui serviciu? Informația despre acest serviciu este clară? Sugestii...*; totodată chestionarul explică și motivul colectării acestor păreri: *Acest formular este destinat exclusiv obținerii unei imagini de ansamblu asupra modului în care cetățenii percep acest serviciu public.*
- Site-ul este accesibilizat și pentru persoane cu dizabilități, existând opțiunea *text to speech*;
- Site-ul prezintă în mod atractiv și informațiile cu privire la rezultatele serviciului: număr de certificate judiciare eliberate, timp mediu de livrare, timp maxim de livrare;

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	5
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	5
Ușurința completării unei cereri online	5
Timpul de răspuns la solicitarea online	5
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	5

Rezultatele evaluării site-ului hub.mai.gov.ro indică că acesta este extrem de eficient și prietenos pentru utilizatori. Toate dimensiunile evaluate au primit scorul maxim de 5, ceea ce înseamnă că site-ul este considerat extrem de atractiv, ușor de utilizat, cu o navigare fluidă și facilitează completarea cererilor online. De asemenea, timpul de răspuns la solicitări și modul în care răspunsurile corespund solicitărilor utilizatorilor sunt evaluate ca fiind excelente.

Această evaluare pozitivă sugerează că site-ul oferă o experiență online de înaltă calitate pentru utilizatori, facilitând procesul de obținere a certificatelor de cazier judiciar online pentru persoanele fizice.

13. Serviciul public poliția locală

În cadrul evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public poliția locală au fost realizate cinci anchete, una față în față, două anchete online și două anchete telefonice.

Scenariile în baza cărora s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* au fost:

- Raportarea unui caz de hărțuire și agresiune în mediul public (face to face);
- Solicitarea unor informații telefonice cu privire la raportarea agresiunii unor câini comunitari;
- Raportarea telefonică a unei situații de deranjare a liniștii publice;
- Trimitere email-uri la două instituții ale poliției locale, din orașe diferite, pentru raportare de tulburare a liniștii publice și raportare aruncare a gunoaielor menajere;

În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

În urma evaluării realizate de "clientul misterios" la poliția locală din C., se pot trage următoarele concluzii:

- Accesibilitatea serviciului public este evaluată ca fiind de nivel mediu. Deși sediul poliției se află într-o zonă centrală, este situat pe o stradă relativ izolată într-o zonă rezidențială cu străzi sinuoase. Accesul la poliție este gestionat de personal specializat care preia solicitările și îndrumă vizitatorii. Interacțiunea cu personalul se face printr-un geam cu acces din exterior. Persoanele cu dizabilități pot întâmpina dificultăți în accesarea clădirii, cu excepția cazului în care primesc asistență de la personalul de la intrare. Nu există o parcare dedicată pentru vizitatori, iar aceștia trebuie să caute locuri de parcare pe străzile în apropiere.
- Programul de lucru cu publicul este fix și se desfășoară între orele 9:00 și 13:00 în fiecare zi lucrătoare. Cu toate acestea, se afișează un program online extins între orele 8:00 și 16:00. Accesul la diversele birouri se face în funcție de tipul problemei și este coordonat de personalul biroului de informații.
- Accesul la serviciul de informare a fost prompt și eficient. Sala de așteptare este amenajată cu mobilier în stare bună și este întreținută curat. Clădirea dispune de indicatoare de orientare pentru a ghida vizitatorii. Informații de interes public sunt afișate pe tot parcursul clădirii, inclusiv afișe pentru campanii în desfășurare și liste cu documentele necesare pentru diferite servicii.
- Interacțiunea cu personalul de la biroul de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare. Personalul a fost amabil, politicos și empatic cu privire la problema "clientului misterios". S-au solicitat informații suplimentare pentru a înțelege mai bine problema și au fost oferite explicații detaliate cu privire la pașii care trebuie urmați.

De asemenea, s-au furnizat informații despre serviciul 112 și indicații despre când ar trebui apelat acest număr. Mai multe persoane au fost consultate pentru a asigura că se oferă îndrumări corespunzătoare.

- Principalele aspecte de interes pentru potențialii beneficiari ai serviciului poliției locale includ timpul de răspuns rapid la solicitări și atenția acordată problemelor acestora, precum și modul concret în care li se acordă sprijinul necesar.;

Rezultatele arată că interacțiunea cu personalul, evaluarea furnizorului de serviciu și furnizarea efectivă a serviciului au fost evaluate în mod pozitiv în toți indicatorii, obținând scoruri de 100%. Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv în 78% din indicatori, iar accesibilitatea serviciului a obținut un scor mai mic, cu 47% dintre indicatori evaluați pozitiv.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	10	47%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	11	78%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de serviciu (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	13	100%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%

b) Evaluarea telefonică

Rezultatele evaluării pentru serviciul public din cadrul poliției locale, în ceea ce privește evaluarea telefonică, sunt următoarele:

- Conversațiile telefonice cu instituțiile apelate au fost evaluate ca fiind utile și profesionist abordate. Răspunsul la telefon a fost foarte rapid în ambele cazuri evaluate.
- Informațiile transmise telefonic și promptitudinea cu care au fost rezolvate solicitările de informații au fost evaluate ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare. În primul caz, au fost solicitate informații legate de înscrierea unei proprietăți nou cumpărate în vederea plății taxelor și impozitelor, iar în cel de-al doilea de înscrierea unui automobil achiziționat.
- Interacțiunea cu respondenții la cele două solicitări telefonice a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare. Aceștia au oferit informațiile necesare și au răspuns prompt solicitărilor "clientului misterios."

Am dat de un domn ce mi-a răspuns după primul apel, am comunicat că sunt deranjată noaptea de urletele unor tineri, iar el mi-a pus mai multe întrebări: dacă i-am văzut, dacă știu cine ar putea fi, m-a întrebat zona unde se întâmplă acest lucru, iar la final mi-a spus ca dacă se mai întâmplă să îi sun pentru a trimite imediat un echipaj. A explicat că, fiind plină zi nu ar putea să afle nimic și că cel mai bine este să anunț atunci când se întâmplă. (Poliția Locală T.)

Am sunat la sediul Politiei Locale spunând că era să fiu atacată de către mai mulți câini vagabonzi în zona parcului unde ies cu copilul. Acesta m-a îndrumat către SUPAGL Brăila spunându-mi că ei se ocupa de acest aspect. Domnul a fost amabil si rapid in oferirea de informații. (Poliția Locală B.)

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	7	100%

Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	7	87%
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	-----

Accesibilitatea serviciului, măsurată prin numărul de apeluri, timpul de așteptare, respectarea termenelor și răspunsurile primite, a primit evaluări pozitive în toți cei 7 indicatori analizați, cu o pondere de 100%.

Interacțiunea telefonică cu personalul, care a inclus aspecte precum promptitudinea, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică și politețea angajatului, a primit evaluări pozitive în 7 din cei 8 indicatori analizați, cu o pondere de 87%.

Aceste rezultate sugerează că serviciul de poliție locală a fost foarte accesibil și a oferit răspunsuri profesionale și prompte în timpul interacțiunilor telefonice, cu un accent puternic pe respectarea termenelor și răspunsurile primite. Cu toate acestea, există un indicator în evaluarea interacțiunii telefonice cu personalul care a primit o evaluare mai scăzută decât celelalte aspecte, iar acesta este legat de atitudinea empatică și politețea angajaților. Acest aspect poate fi una dintre recomandările de îmbunătățire pentru serviciul de poliție locală în viitor.

c) Evaluarea prin e-mail/online

În urma evaluării site-urilor și a corespondenței pe email cu cele două instituții de poliție locală, au fost identificate mai multe aspecte notabile:

Aspecte pozitive:

- Site-urile conțin informații cuprinzătoare cu privire la activitățile instituțiilor, informații de interes public și date de contact.
- Site-ul Poliției Locale B. se evidențiază prin designul său atractiv, ușor de parcurs, cu accent pe elemente vizuale intuitive.
- Ambele site-uri au motoare de căutare, ceea ce facilitează găsirea informațiilor.
- Site-urile oferă informații complete cu privire la rezultatele și performanța instituțiilor, deși rapoartele de activitate nu sunt actualizate constant.
- Conținutul site-urilor este ușor de înțeles și se adresează unui public variat.

Aspecte care necesită îmbunătățire:

- Site-urile nu au un design unitar, fiecare serviciu local își creează propriul site fără standarde de identitate vizuală. Acest lucru poate duce la o prezență virtuală diferită de la o localitate la alta.
- Lipsa de prezență pe rețelele sociale (social media) poate limita capacitatea instituțiilor de a comunica și interacționa eficient cu cetățenii.
- Site-urile nu sunt complet accesibilizate pentru persoane cu dizabilități vizuale sau auditive, ceea ce poate restricționa accesul acestora la informațiile oferite online.
- Corespondența pe email cu instituțiile a arătat o lipsă de eficacitate în furnizarea de răspunsuri utile și relevante pentru cetățeni. De multe ori, răspunsurile primite au fost limitate la confirmarea primirii sesizării, fără a oferi soluții sau modalități de abordare a problemei semnalate.
- Site-urile sunt mai degrabă orientate către prezentarea instituțiilor decât către interacțiunea cu beneficiarii lor. O abordare mai orientată spre cetățeni ar putea îmbunătăți calitatea serviciului online.

În concluzie, există o serie de aspecte care ar putea fi îmbunătățite pentru a face site-urile și comunicarea online a instituțiilor de poliție locală mai eficiente și mai prietenoase pentru cetățeni, în special în ceea ce privește răspunsurile prompte și utile la sesizări.

Atractivitatea site-ului, ușurința găsirii informațiilor, navigarea prin secțiunile site-ului și ușurința completării cererilor online au primit scoruri maxime de 5, indicând că aceste aspecte sunt foarte bine gestionate. Cu toate acestea, timpul de răspuns la solicitările online a primit un scor de 4.5, ceea ce arată că există încă loc pentru îmbunătățiri pentru a face răspunsurile mai rapide și mai eficiente.

Cel mai mic scor, 2.5, a fost acordat modului în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului. Aceasta indică faptul că, în general, răspunsurile primite nu au fost considerate satisfăcătoare sau relevante pentru solicitările utilizatorilor, și acest aspect necesită îmbunătățiri semnificative.

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	5
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	5
Ușurința completării unei cereri online	5
Timpul de răspuns la solicitarea online	4.5
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	2.5

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurile primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	5	2	40%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	9	2	22%

În concluzie, serviciul Poliției Locale a fost evaluat în general ca fiind un serviciu cu un nivel mediu până bun de accesibilitate, cu facilități și facilități bune și cu o interacțiune satisfăcătoare cu personalul. Cu toate acestea, există aspecte care pot fi îmbunătățite, cum ar fi furnizarea de răspunsuri mai consistente și explicații mai detaliate și abordarea mai proactivă a problemelor ridicate de cetățeni. Este important ca instituțiile de acest gen să continue să lucreze la îmbunătățirea experienței cetățenilor și la asigurarea unui acces mai facil la informații și servicii.

14. Serviciul public de gestionare a bibliotecilor

Evaluarea de tip *mystery shopping* a serviciului public de gestionare a bibliotecilor a constat în efectuarea de opt anchete, o anchetă față în față, patru anchete online/e-mail și trei anchete telefonice. Scenariile în baza cărora s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* au fost cele de solicitare informații accesare/utilizare servicii bibliotecă (accesarea serviciilor de împrumut, eliberarea unui permis de bibliotecă).

a) Ancheta față în față

Ancheta față în față a vizat o bibliotecă județeană din regiunea Sud-Muntenia. În urma evaluării realizate de către „clientul misterios”, rezumăm principalele concluzii:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul ridicat. Accesul la sediul instituției cu ajutorul mijloacelor de transport este unul facil (zona fiind deservită de mai multe mijloace de transport dar cu circulație la intervale orare mai rare) iar instituția este dotată cu un sistem de primire a beneficiarilor cu dizabilități (rampă de acces). Nu există marcaje în apropierea instituției care să îndrume potențialii beneficiari spre instituție;
- Informații despre serviciul public pot fi obținute atât prin email cât și telefonic;
- Serviciul public este dotat cu o sala de așteptare iar timpul de așteptare este unul redus (între 5-10 minute);
- Accesul la serviciul public nu este condiționat în prealabil de o programare telefonică;
- Interacțiunea, promptitudinea și nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii au fost apreciate drept satisfăcătoare;
- Calitatea facilităților este una medie, serviciul public beneficiind facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități, sisteme informatice pentru eliberarea permiselor, săli de lectură diferențiate pe categorii de vârstă. Însă, mobilierul este unul uzat, nu există locuri de parcare în apropierea instituției și calculatoarele sunt uzate moral și fizic.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane	18	17	94%

cu dizabilități, durata de așteptare, etc)			
Calitatea facilităților (dotări, afișase, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	13	93%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de servicii serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	13	100%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%

b) Evaluarea telefonică

- Conversația telefonică cu angajatul din cadrul serviciului public a fost evaluată ca fiind în două din trei cazuri ca fiind utilă și profesionistă, dar într-un caz nu i s-a răspuns solicitantului la telefon;
- Persoana de contact pentru furnizarea serviciului a fost identificată ușor sau foarte ușor în două din cele trei biblioteci evaluate;
- Interacțiunea cu angajatul delegat pentru oferirea de informații a fost evaluată ca fiind satisfăcătoare, acesta/aceasta a oferit informațiile necesare/solicitate.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea	Biblioteca Județeană regiune Sud-Muntenia - 7	Biblioteca Județeană regiune Sud-Muntenia - 6	Biblioteca Județeană regiune Sud-Muntenia- 60%

termenelor, răspunsurile primite)	Biblioteca Municipală regiunea Vest - 7 Biblioteca Orășenească regiunea Vest - 7	Biblioteca Municipală regiunea Vest - 0 Biblioteca Orășenească regiunea Vest - 7	Biblioteca Municipală regiunea Vest - 0% Biblioteca Orășenească regiunea Vest - 100%
Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	Biblioteca Județeană regiune Sud-Muntenia - 8 Biblioteca Municipală regiunea Vest - 8 Biblioteca Orășenească regiunea Vest - 8	Biblioteca Județeană regiune Sud-Muntenia - 7 Biblioteca Municipală regiunea Vest - 0 Biblioteca Orășenească regiunea Vest - 5	Biblioteca Județeană regiune Sud-Muntenia- 88% Biblioteca Municipală regiunea Vest - 0% Biblioteca Orășenească regiunea Vest - 63%

c) Evaluare prin e-mail/online a serviciului public de gestionare a bibliotecilor

- Cele patru biblioteci evaluate au propria pagină de internet;
- Două dintre paginile de internet conțin motor de căutare dar celelalte două nu dețin un motor de căutare;
- Trei dintre cele patru biblioteci evaluate nu au versiune pentru telefonul mobil; aceeași situație regăsim și în cazul numărului de site-uri care oferă accesibilitatea persoanelor cu dizabilități de auz și vedere, trei dintre bibliotecile evaluate neavând astfel de facilități;
- Cele patru biblioteci au pagini de rețele sociale care prevăd informații ce țin de furnizarea serviciului public (deși două dintre aceste pagini nu conțin datele de contact ale instituției);
- Paginile de internet conțin rezultate ale instituției care furnizează serviciul sau informații legate de furnizarea serviciului public în trei din cele patru biblioteci evaluate;
- În doar unul din cele patru cazuri de biblioteci publice evaluate, site-ul a fost evaluat ca fiind foarte intuitiv;

- Niciuna din cele patru biblioteci evaluate nu permite depunerea de documente online;
- Persoanele responsabile pentru oferirea de informații legate de furnizarea serviciului public au putut fi ușor sau foarte ușor identificate iar timpul de răspuns a variat între 8 și 24 de ore (în afara unui caz unde nu s-a răspuns în decurs de 7 zile)

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
Atractivitatea site-ului	2
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	3
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	3
Ușurința completării unei cereri online	1
Timpul de răspuns la solicitarea online	2.75
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	2

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurilor primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	Biblioteca Județeană regiunea Vest - 5	Biblioteca Județeană regiunea Vest - 3	Biblioteca Județeană regiunea Vest - 60%
	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 5	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 5	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 100%
	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 5	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 5	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 100%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și	Biblioteca Județeană regiunea Vest - 9	Biblioteca Județeană regiunea Vest - 3	Biblioteca Județeană regiunea Vest - 33%
		Biblioteca Județeană regiunea Centru - 9	Biblioteca Județeană



UNIUNEA EUROPEANĂ



explicații clare, atitudine empatică etc)	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 9 Biblioteca Județeană regiunea Centru - 9	Biblioteca Județeană regiunea Centru - 9	regiunea Centru - 100% Biblioteca Județeană regiunea Centru - 100%
-------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------



15. Serviciul public baze sportive

În cadrul evaluării de tip *mystery shopping* a serviciului public al bazelor sportive au fost realizate cinci anchete, una față în față, două anchete online/e-mail și două anchete telefonice. Scenariul în baza căruia s-au realizat anchetele de tip *mystery shopping* a constat în înscrierea unui copil la antrenamente bază sportivă sau la activități din cluburi sportive. În continuare, vom prezenta rezultatele anchetelor derulate, după tipul de anchetă efectuată (online/email, față în față, telefonică).

a) Ancheta față în față

În urma evaluării realizate de „clientul misterios” asupra Complexului Sportiv T., se poate concluziona:

- Nivelul de accesibilitate al serviciului public este unul ridicat. Accesul la baza sportivă cu ajutorul mijloacelor de transport este unul facil iar complexul este dotat cu un sistem de primire a beneficiarilor cu dizabilități. Se poate ajunge inclusiv cu mijloace de transport în comun. În incintă se intra destul de ușor, având câteva trepte la intrare, dar și rampă pentru persoanele cu dizabilități. Programul complexului sportiv nu este afișat la sediul instituției, doar pe site, și este unul accesibil (8-20.45). Baza sportivă nu pune problema siguranței copiilor, fiind împrejmuțată, iar la sala de sport având acces doar cei înscriși și personalul.

”Clădirea este curată, parcare exista în curtea interioară, deși nu foarte mare, dar poți parca și în fața instituției, parcare fiind aici cu plată”.

- Instituția are un birou de informații și o sală de așteptare, iar clientul a fost preluat instant. Nu a fost nevoie de programare telefonică.
- Calitatea facilităților a fost evaluată pozitiv, clădirea beneficiind de parcare pentru public, facilități de acces pentru persoanele cu dizabilități, mobilier de calitate, dotări cu aparate și materiale sportive, informații clare despre furnizarea serviciului public, inclusiv pliante, precum și afișaje vizibile pentru accesarea serviciului public. ”Clientul misterios” a fost invitat să vadă facilitățile bazei sportive și să vorbească cu antrenorul de gimnastică;

”Sala de gimnastică pare dotată cu multe aparate, există două vestiare pentru a se schimba fetele, în schimb nu am văzut o sală de așteptare pentru însoțitori. Afara era o banca unde probabil poți să aștepți dacă nu stai în sală”

- Interacțiunea, promptitudinea și nivelul de profesionalism al furnizorului de servicii au fost apreciate drept satisfăcătoare. Evaluatorul a fost mulțumit de amabilitatea persoanei de la ghișeu de informații care, ulterior înregistrării cererii beneficiarului a însoțit clientul la sala de gimnastică, a prezentat facilitățile, dotările și a prezenta-o antrenorului, pentru a putea vorbi direct cu acesta. Interacțiunea cu antrenorul a fost de asemenea mulțumitoare: au discutat despre aptitudinile copilului, programul de gimnastică, drepturile și obligațiile copilului înscris la antrenamentul de gimnastică.

Evaluatoarea i s-au prezentat și poze de la diverse competiții; totodată a fost familiarizată și cu alte sporturi care se desfășoară în complex, i-au fost înmânate pliante care descriau antrenamentele de karate și volei.

”Am fost însoțită către sala de gimnastică pentru a discuta cu antrenorul. Acesta mi-a spus că nu mă costa nimic pentru a înscrie copilul la gimnastică, antrenamentele fiind în funcție de cum poate copilul dimineața sau seara”.

- Punctele de interes ale unui potențial beneficiar al antrenamentelor pentru copii ale bazei sportive: siguranța copiilor, calitatea dotărilor, profesionalismul antrenorilor, curățenia sălii de sport și a incintei sportive în general;

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (acces prin mijloace de transport, acces pentru persoane cu dizabilități, durata de așteptare, etc)	21	16	76%
Calitatea facilităților (dotări, afișaje, indicații orientare, facilități pentru derularea activității, curățenie etc)	14	9	64%
Interacțiunea față în față cu personalul	7	7	100%
Evaluarea furnizorului de serviciu serviciului (flexibilitate, rapiditate, disponibilitate etc)	13	13	100%
Evaluarea furnizării serviciului (respectarea termenelor; profesionalism; promptitudine, politețe etc)	9	9	100%

Aceste date arată că, în general, serviciul pare să aibă o accesibilitate bună, interacțiunea cu personalul este satisfăcătoare, iar furnizorul de serviciu și furnizarea serviciului în sine sunt

evaluate în mod pozitiv pe majoritatea indicatorilor. Cu toate acestea, calitatea facilităților pare să aibă un nivel mai mic de satisfacție în rândul indicatorilor evaluați.

b) Evaluarea telefonică

Conversația telefonică cu angajații din cadrul cluburilor sportive a fost evaluată ca fiind utilă și profesionistă, întrucât s-a răspuns rapid la apel. Informațiile furnizate telefonic au fost considerate satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare și utile. Angajații au răspuns prompt solicitărilor "clientului misterios" și au oferit detalii legate de activitățile disponibile în complex, program, etape de parcurs pentru înscriere și disponibilitatea antrenorilor.

Respondentul a fost considerat foarte amabil și a pus întrebări pentru a înțelege nevoile "clientului misterios," cum ar fi vârsta copilului și preferințele legate de activitate. Au fost prezentate și alte activități sportive disponibile, nu doar cele solicitate de "clientul misterios."

Procesul de înscriere a fost explicat, indicându-se necesitatea de a completa o cerere tip și de a furniza certificatul de naștere al copilului. "Clientul misterios" a fost informat că înscrierile au loc în luna septembrie.

- În ansamblu, evaluarea telefonică a indicat un nivel înalt de profesionalism și amabilitate din partea angajaților, precum și furnizarea de informații utile și relevante pentru potențialii beneficiari;

Domnul care mi-a răspuns la telefon a fost foarte amabil, m-a întrebat ce vârstă are copilul, ce fel de dans ar vrea să facă ...popular sau modern, m-a informat faptul că mai au și alte cursuri în afară de dans, toate fiind gratuite și se fac atât dimineața cât și după-amiaza în funcție de programul copiilor. Pentru înscriere este nevoie de cerere tip și certificatul de naștere al fetei, iar înscrierea se face în luna septembrie.

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluarea a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcătoare/foarte satisfăcătoare din grila de evaluare)	Pondere indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Accesibilitatea serviciului (număr de apeluri, timp de așteptare, respectarea termenelor, răspunsurile primite)	7	7	100%

Interacțiunea telefonică cu personalul (promptitudine, oferirea de informații suplimentare, atitudinea empatică, politețea angajatului)	8	8	100%
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	------

Evaluarea serviciului public în ceea ce privește accesibilitatea și interacțiunea telefonică cu personalul a obținut rezultate pozitive. Toți indicatorii specifici acestor dimensiuni au fost evaluați ca fiind satisfăcători sau foarte satisfăcători, cu o pondere de 100% a indicatorilor evaluați pozitiv din totalul număr de indicatori per dimensiune.

c) Evaluarea prin e-mail/online

- Site-urile bazelor sportive accesate sunt ușor de utilizat, au versiune pentru mobil iar textul este lizibil și ușor de citit; nu sunt însă foarte atractive ca design, au mult conținut scris; nu sunt interactive, conțin doar texte de informare;
- În cazurile analizate, paginile de internet ale bazelor sportive conțin informații despre categoriile de activități, modul în care se furnizează activitățile, programul acestora;
- Site-urile însă nu dețin motor de căutare pentru facilitarea căutării informațiilor necesare; de asemenea, nu au o secțiune de programare la activități sau de rezervare a unor terenuri sau săli de sport;
- Paginile de internet conțin rezultate ale instituției care furnizează serviciul sau informații în legătură cu serviciul public;
- Serviciul nu este furnizat și online; pentru înscrierea copiilor la antrenamente sportive, este necesară interacțiunea face to face;
- Bazele sportive sunt prezente și pe rețelele sociale (Facebook), unde sunt afișate atât activitățile cât și programul;
- Atât în interacțiunea online cât și cea prin e-mail, personalul a răspuns prompt solicitărilor, oferind informațiile solicitate;
- Identificarea persoanei responsabile pentru obținerea informațiilor solicitate s-a realizat ușor sau foarte ușor;
- În cazul solicitărilor de informații în format online/e-mail, timpul de răspuns în primul caz a fost sub 1 oră iar în cel de-al doilea de 5 zile.

În ansamblu, site-urile bazelor sportive oferă o experiență online pozitivă, cu un design atrăgător și o navigare facilă. Cu toate acestea, timpul de răspuns poate fi îmbunătățit pentru a asigura o interacțiune mai rapidă cu utilizatorii.

Dimensiunea evaluată	Media evaluării pe o scală de la 1 (scor minim) la 5 (scor maxim)
----------------------	-------------------------------------------------------------------

Atractivitatea site-ului	5
Ușurința găsirii informațiilor/documentelor căutate	5
Ușurința navigării prin secțiunile site-ului	5
Ușurința completării unei cereri online	5
Timpul de răspuns la solicitarea online	3.5
Modul în care răspunsul primit a corespuns solicitării utilizatorului	4.5

Dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor care operaționalizează dimensiunea evaluată	Numărul indicatorilor în care evaluare a fost pozitivă (măsurată prin existența unor facilități sau bifarea opțiunilor satisfăcător/foarte satisfăcător din grila de evaluare)	Ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din total număr indicatori per dimensiune
Gradul de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurilor primite (număr de e-mailuri până la primirea unui răspuns, timp de așteptare, număr persoane necesare pentru oferirea informațiilor; calitatea răspunsurilor)	5	4	80%
Interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării (politețe, promptitudine, termene și explicații clare, atitudine empatică etc)	9	9	100%

În privința gradului de accesibilitate la informații privind furnizarea serviciului public și calitatea răspunsurilor primite, ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din totalul număr de indicatori per dimensiune este de 80%. Acest lucru indică faptul că, în general, accesul la informații și calitatea răspunsurilor primite online a fost bun, dar există încă loc pentru îmbunătățiri. Referitor la interacțiunea cu personalul și orientarea acestuia spre soluționarea solicitării, ponderea indicatorilor evaluați pozitiv din totalul număr de indicatori per dimensiune este de 100%. Acest rezultat indică faptul că interacțiunea cu personalul bazelor sportive, precum și abordarea acestora în soluționarea solicitărilor au fost excelente.



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

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

