



INSTITUTUL ROMÂN PENTRU EVALUARE ȘI STRATEGIE



## BAROMETRU DE PERCEPȚIE A CALITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE

### STUDIU SOCIOLOGIC

# Metodologie

Volumul eșantionului:

1100 de indivizi de 18 ani și peste

Tipul eșantionului:

Multi-stratificat, probabilist

Reprezentativitate:

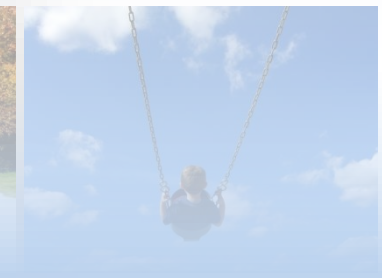
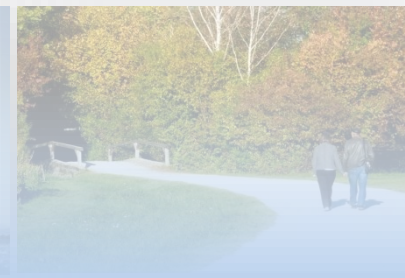
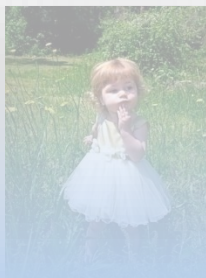
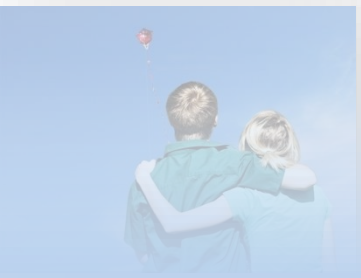
Eroare maximă tolerată  $\pm 3\%$

Metoda:

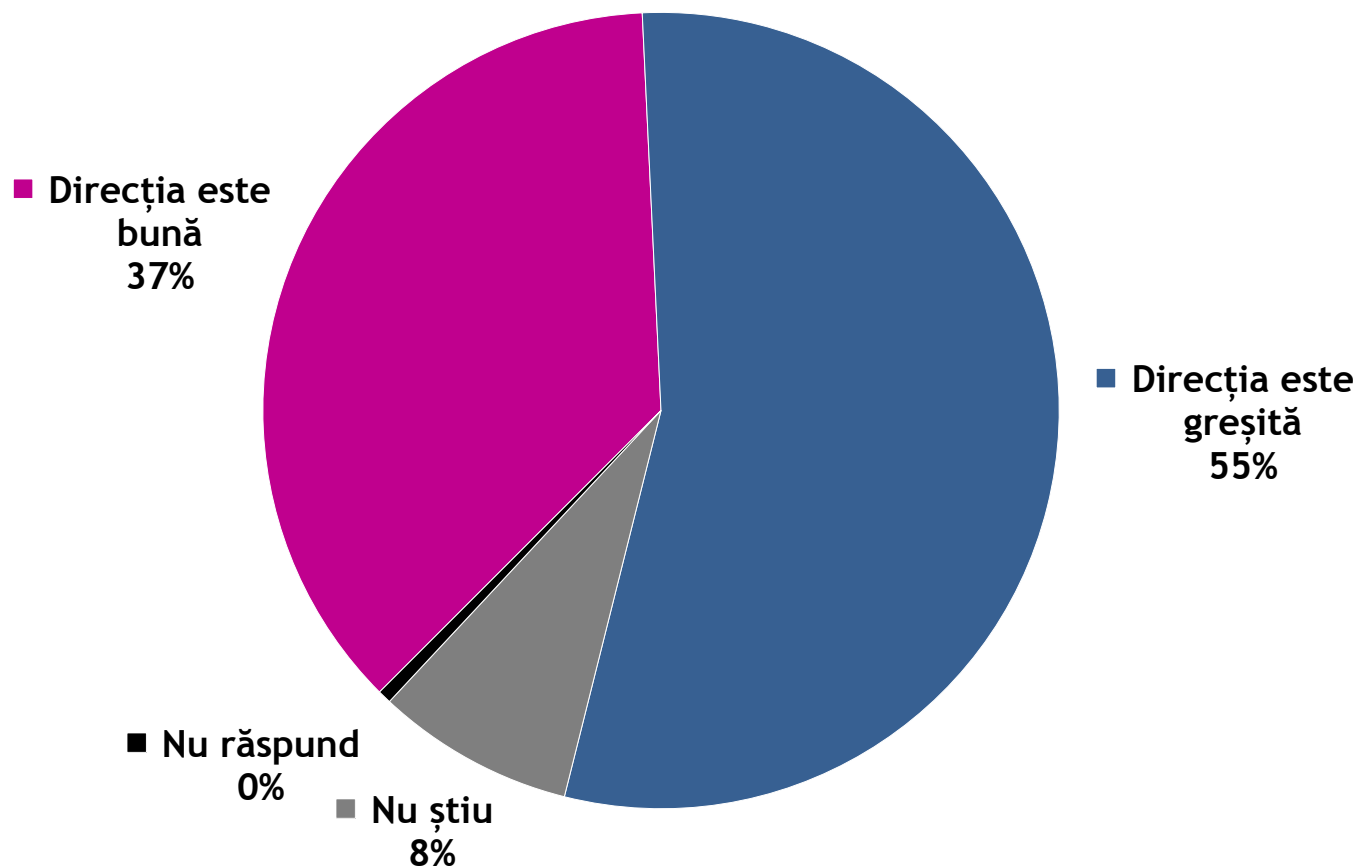
CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

Perioadă de desfășurare:

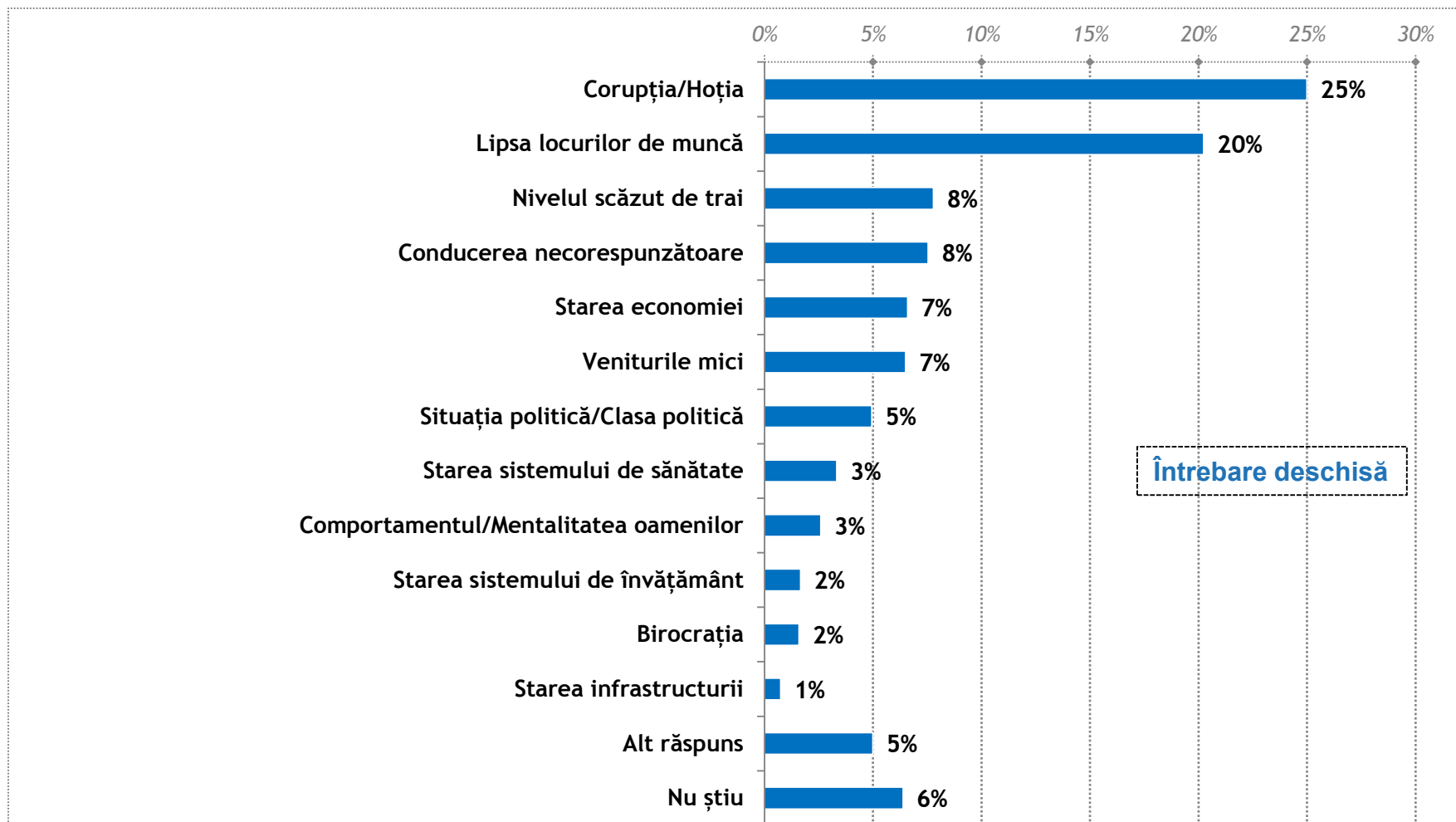
2-4 decembrie 2015



# Credeți că în România lucrurile merg într-o direcție bună sau într-o direcție greșită?

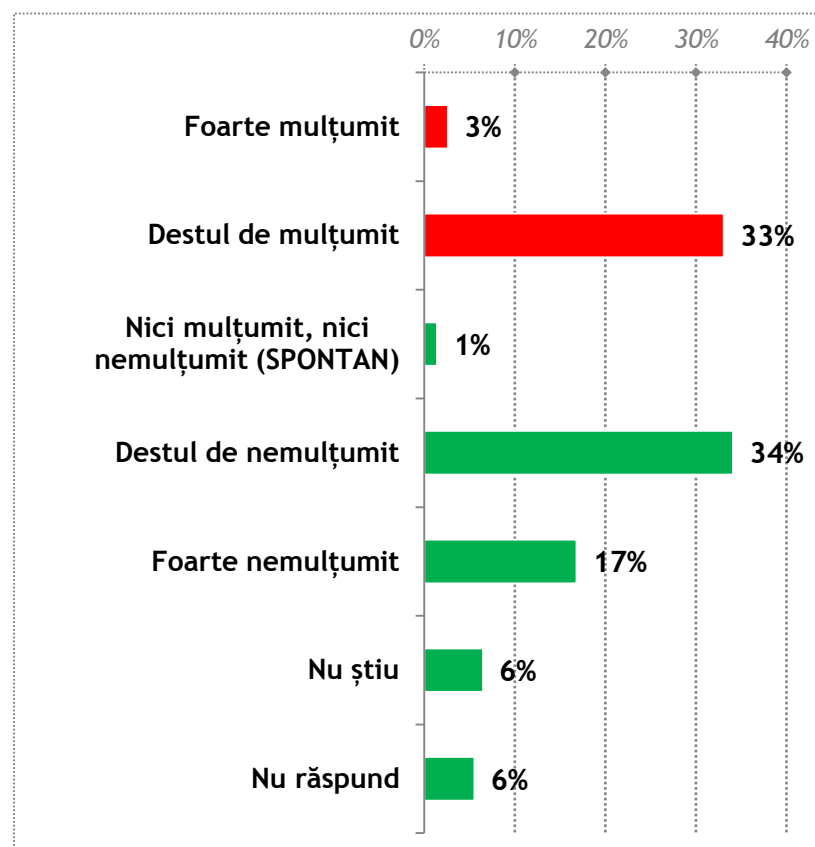
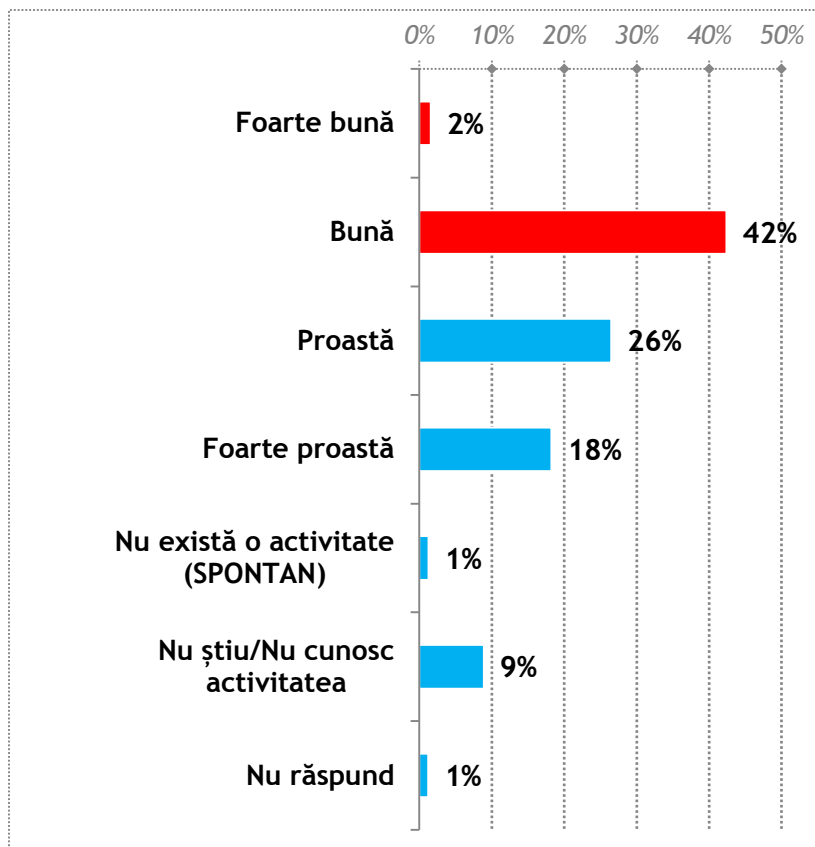


# Care este cea mai mare problemă cu care se confruntă România în momentul de față?

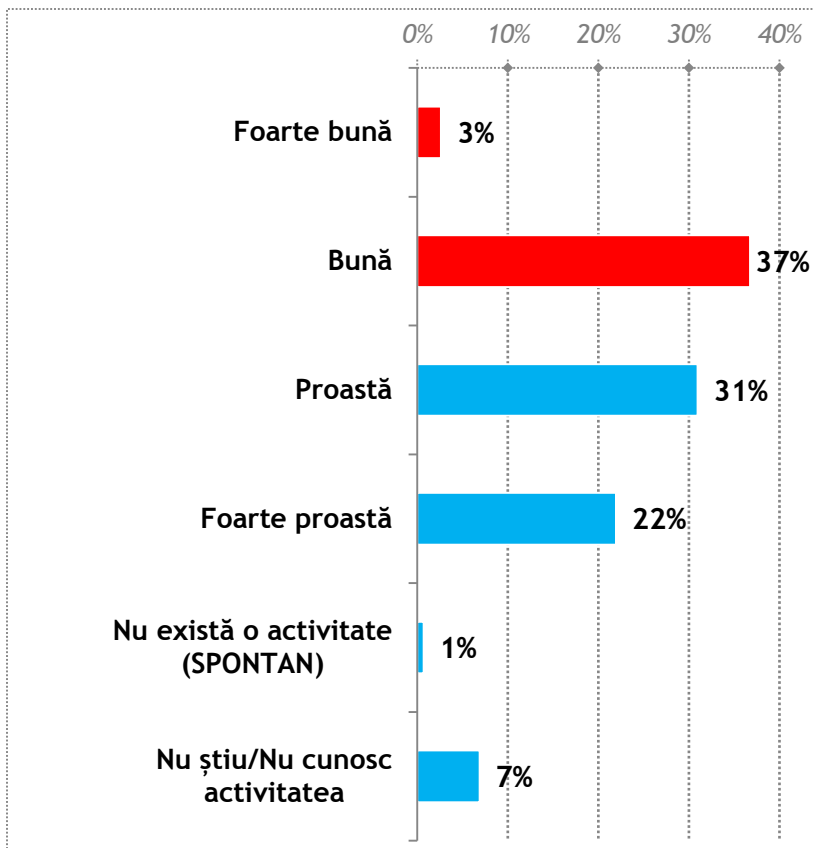


## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul educației?

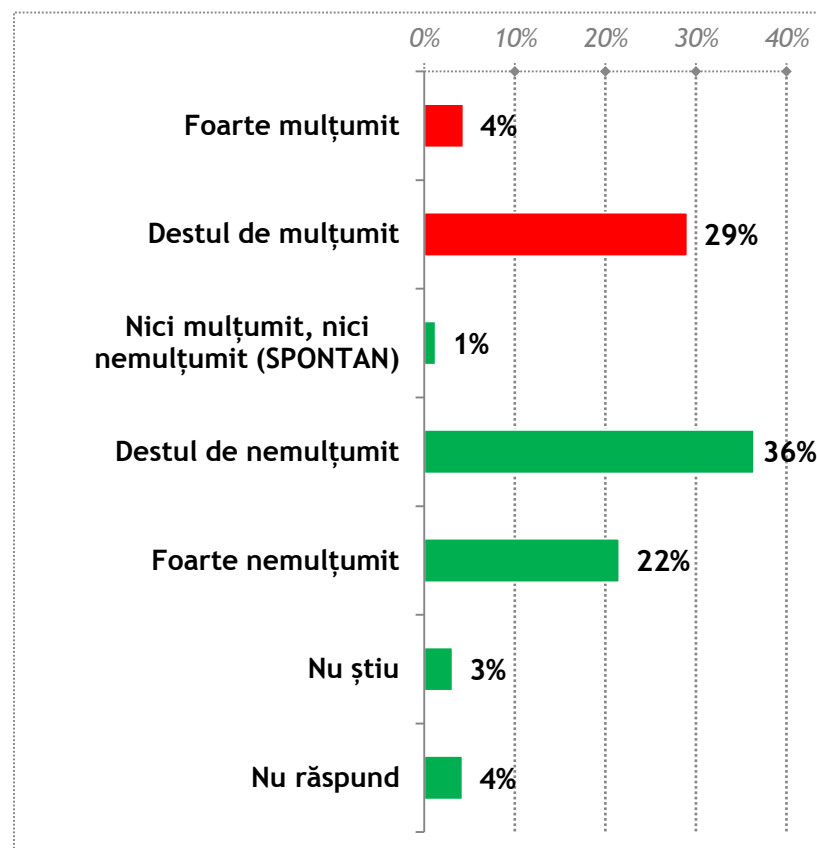
## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul educației?



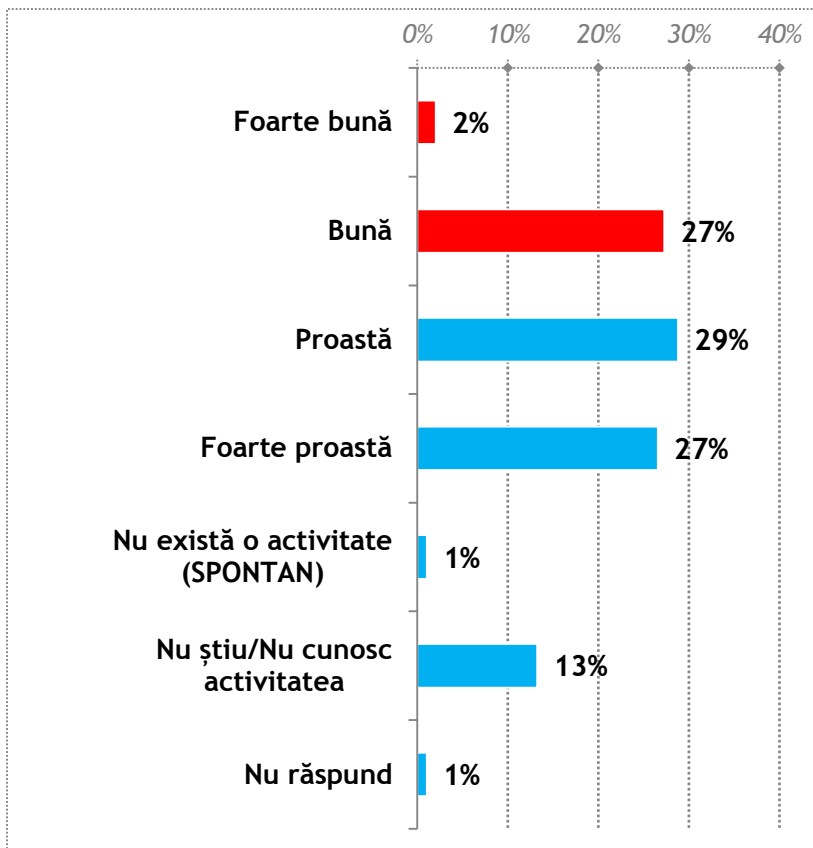
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul sănătății?



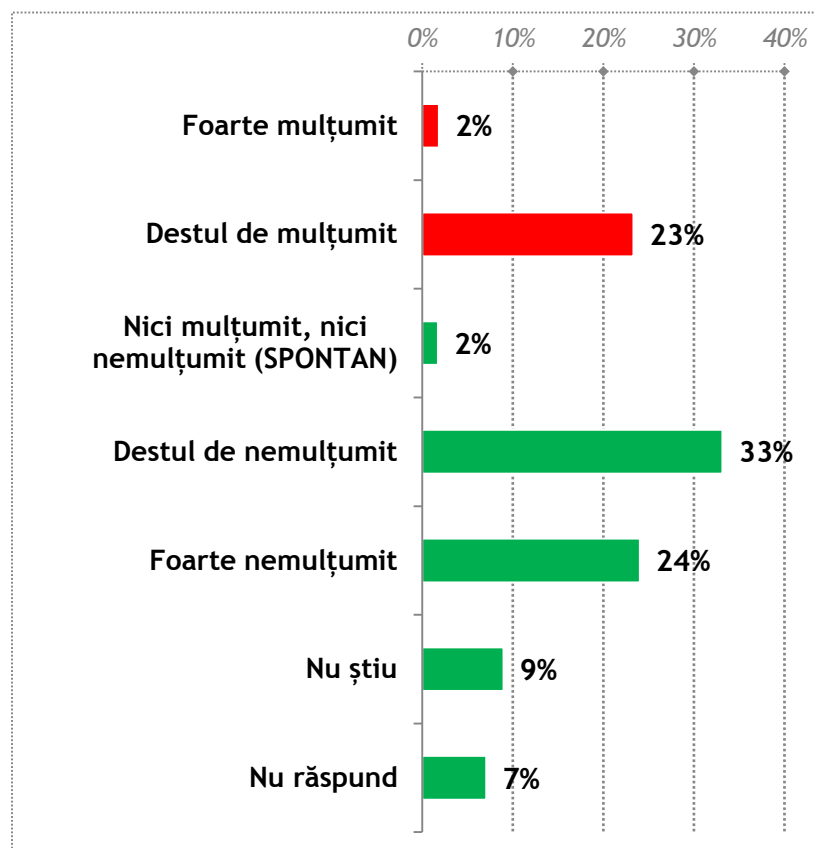
## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul sănătății?



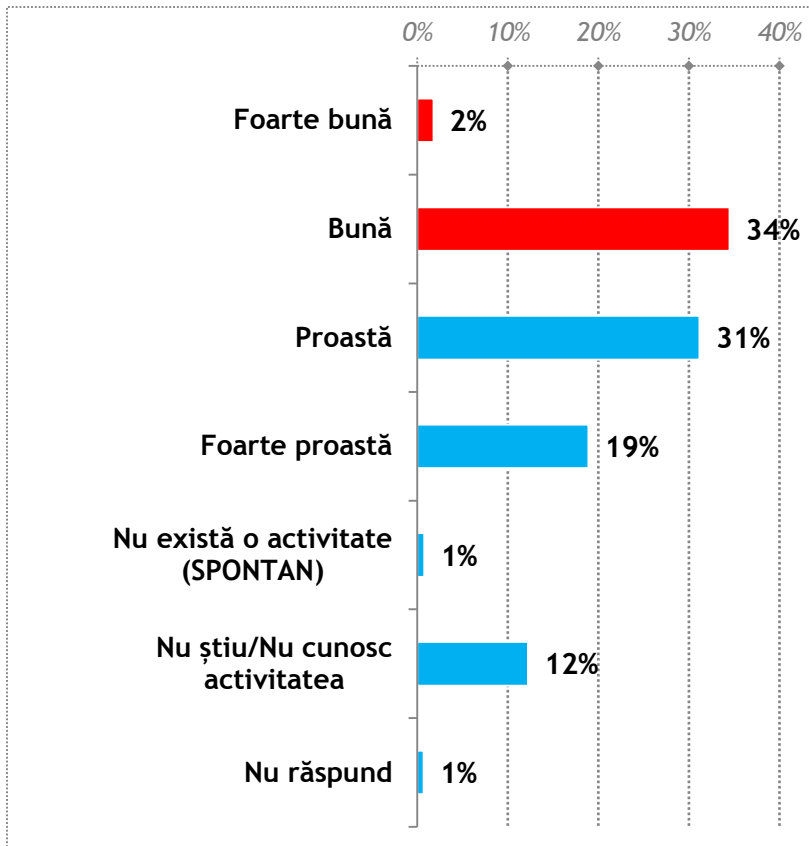
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul sistemului de pensii?



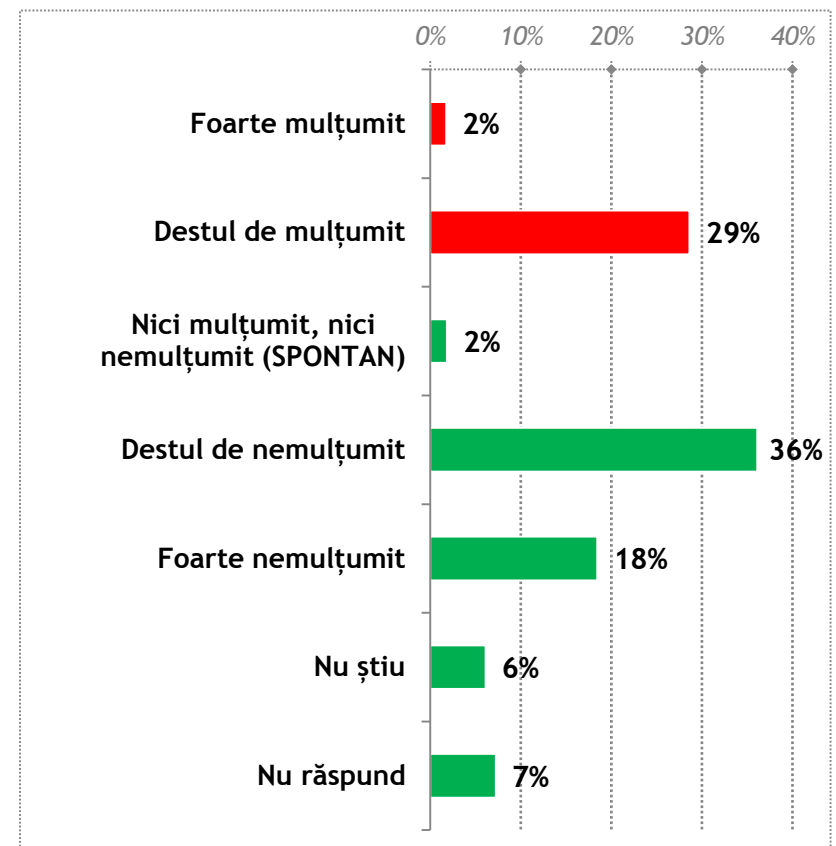
## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul sistemului de pensii?



## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul economiei?



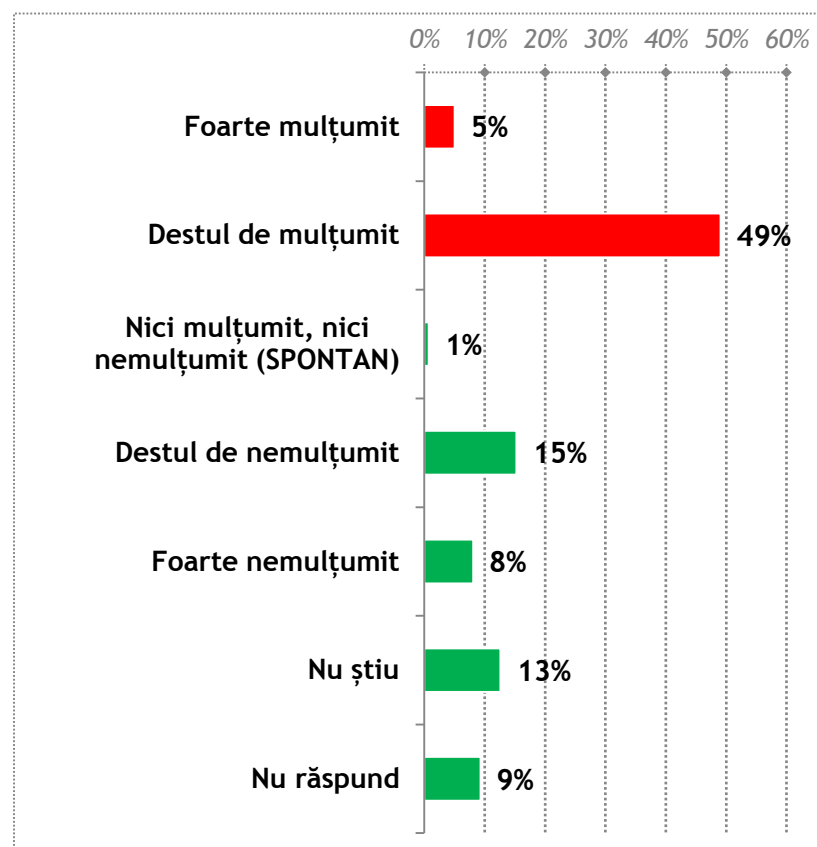
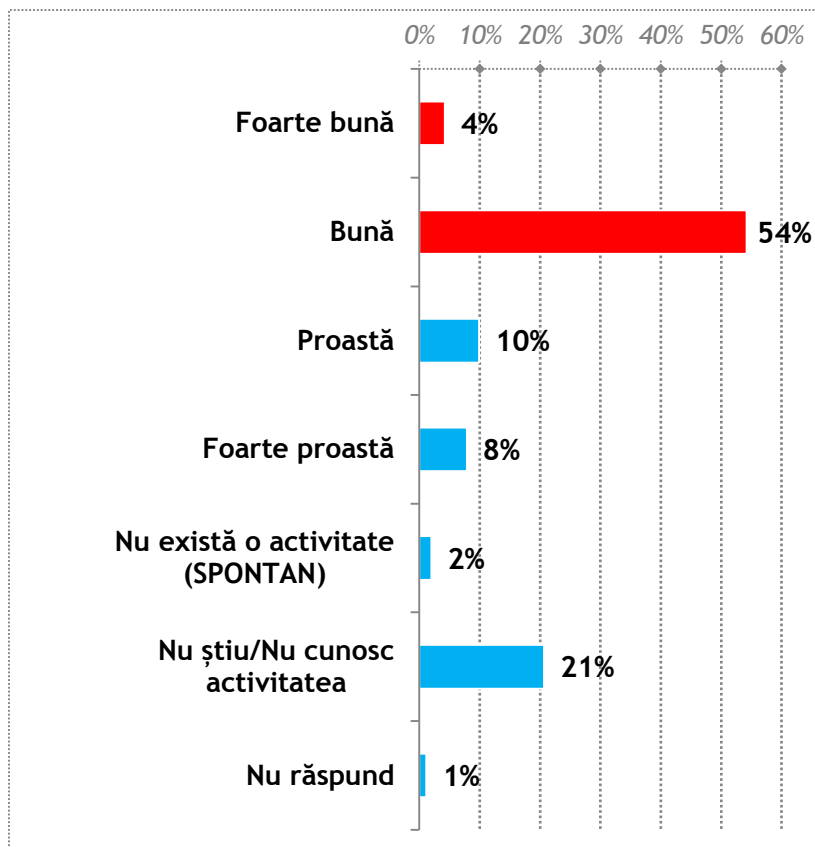
## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul economiei?



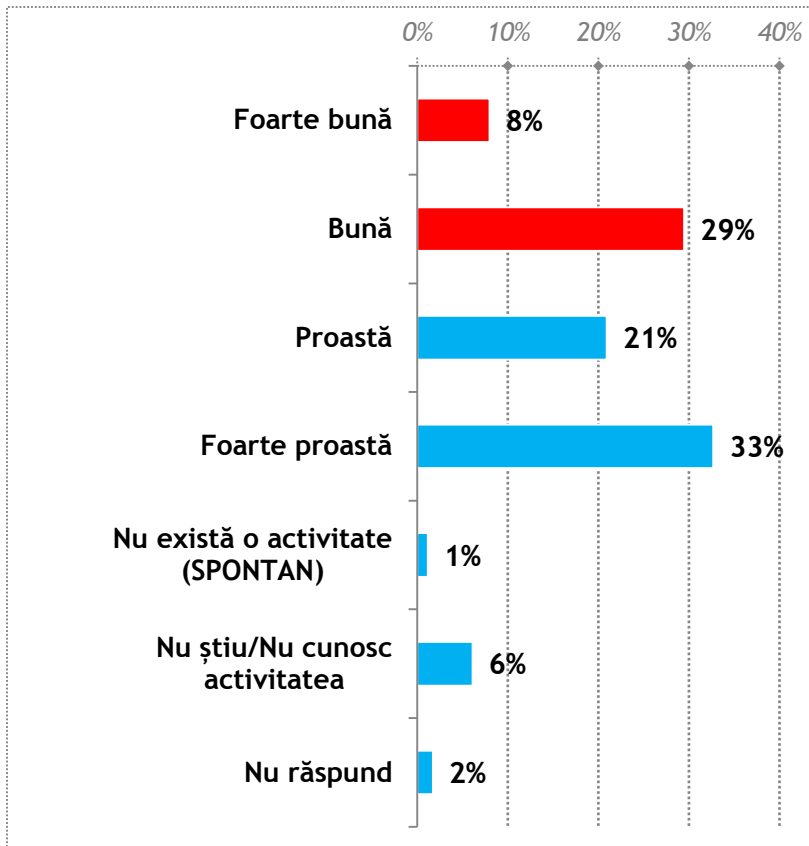


## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul relațiilor externe?

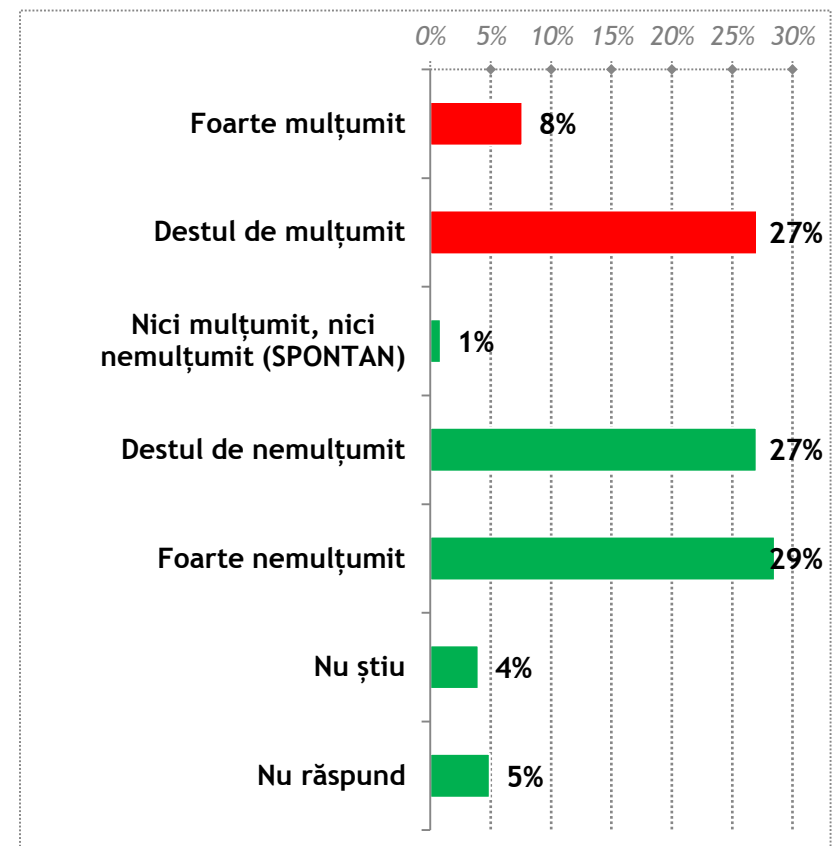
## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul relațiilor externe?



## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul combaterii corupției?

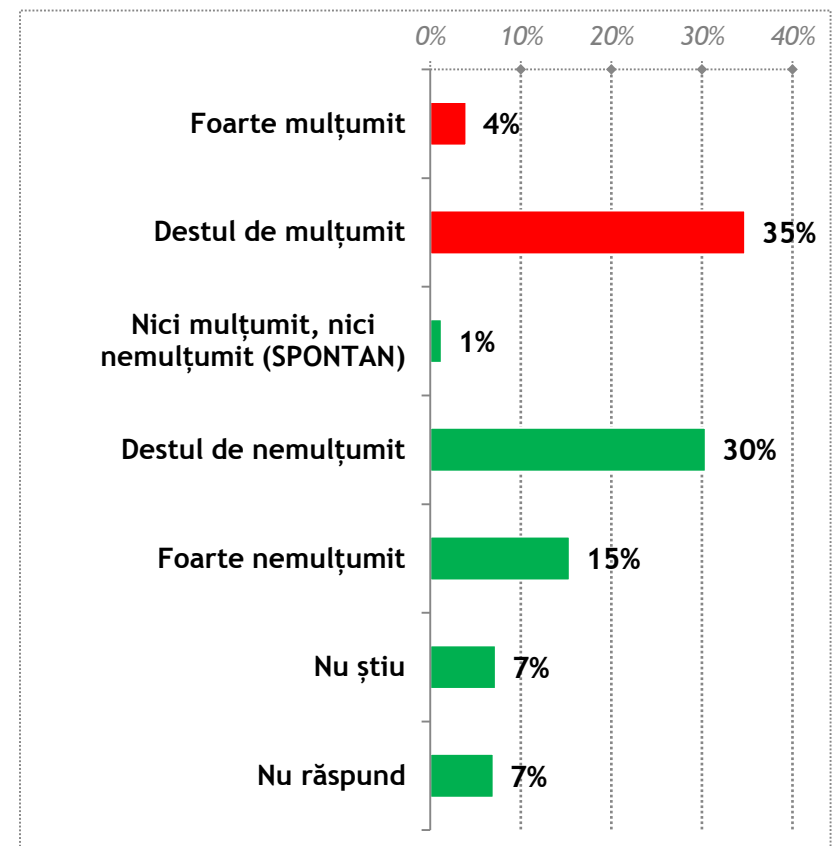
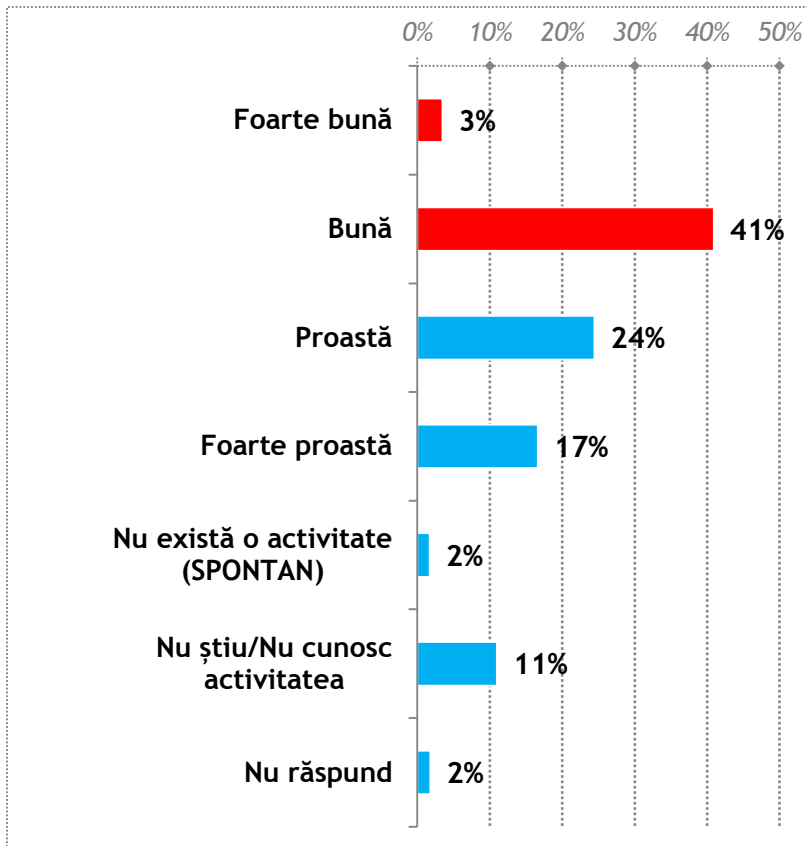


## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul combaterii corupției?



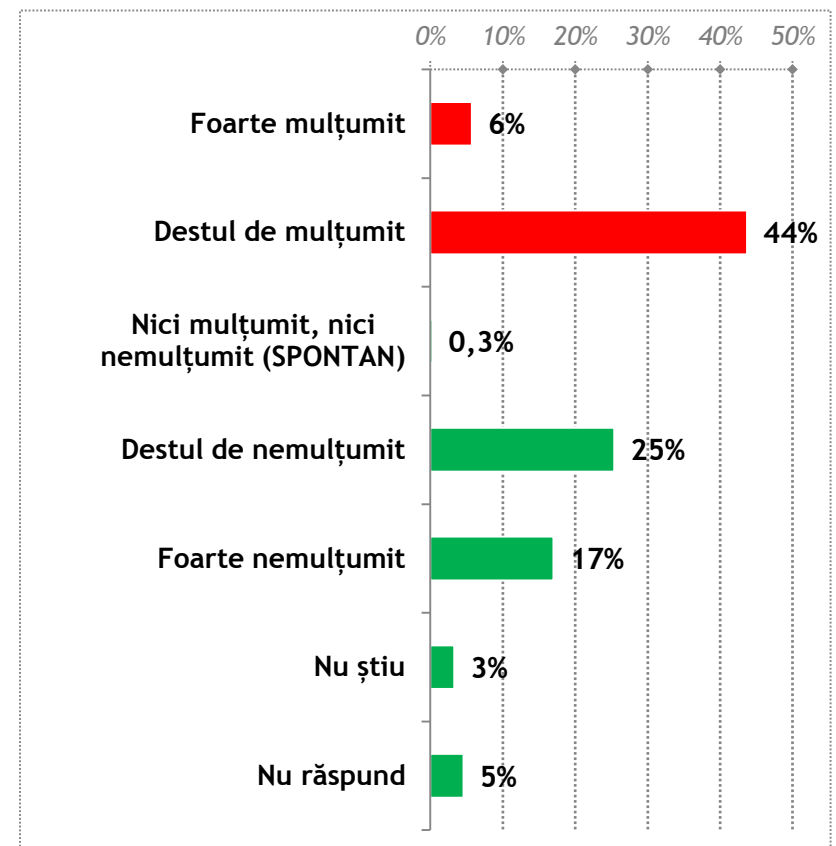
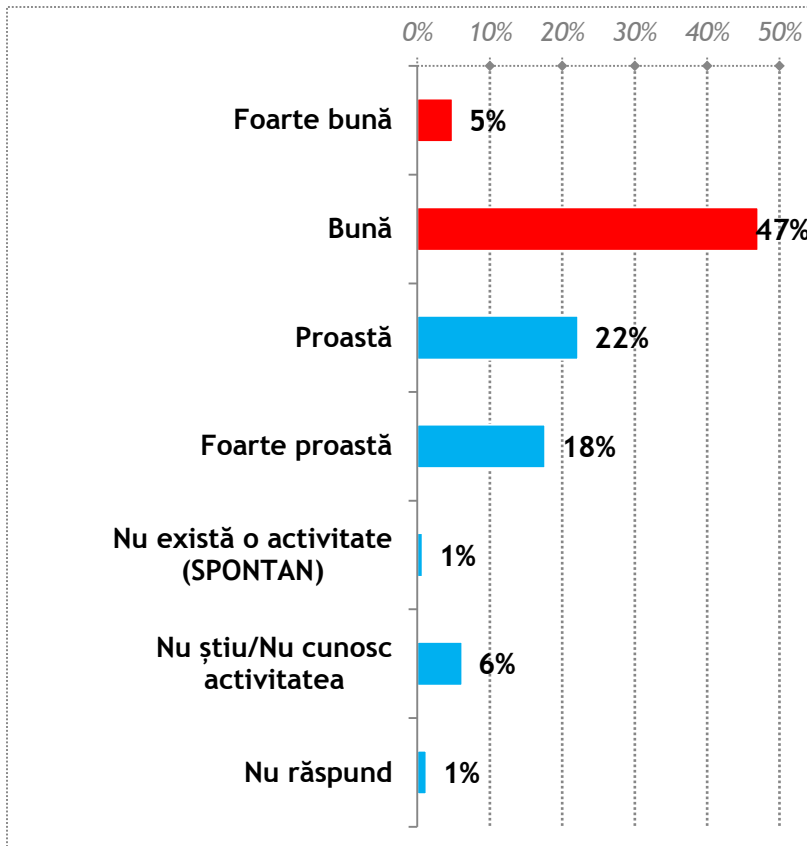
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul protecției sociale?

## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul protecției sociale?



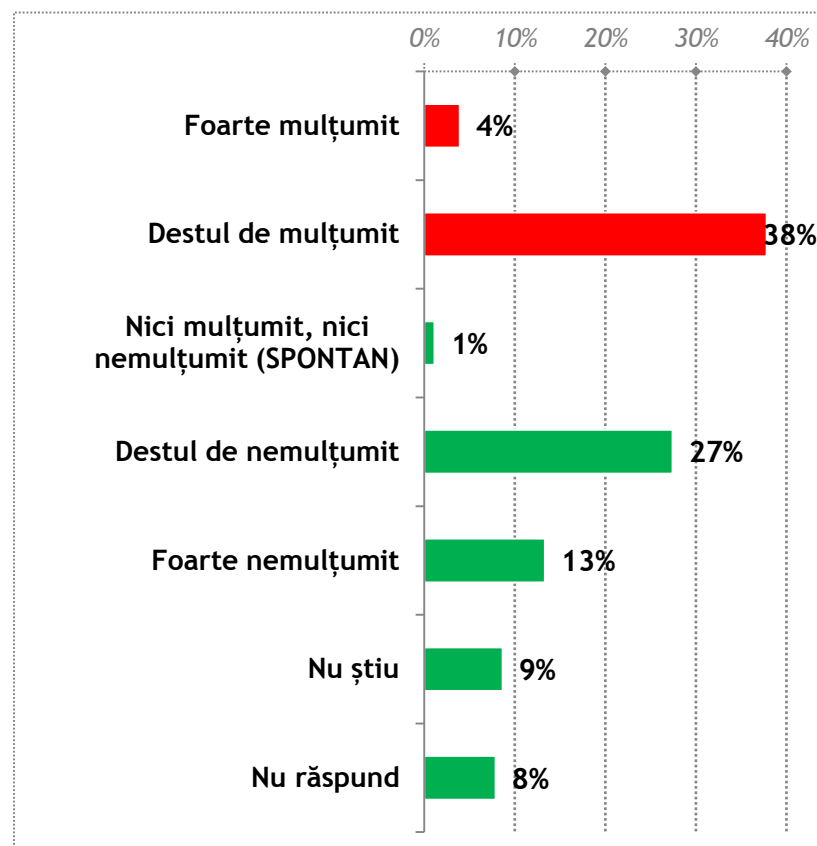
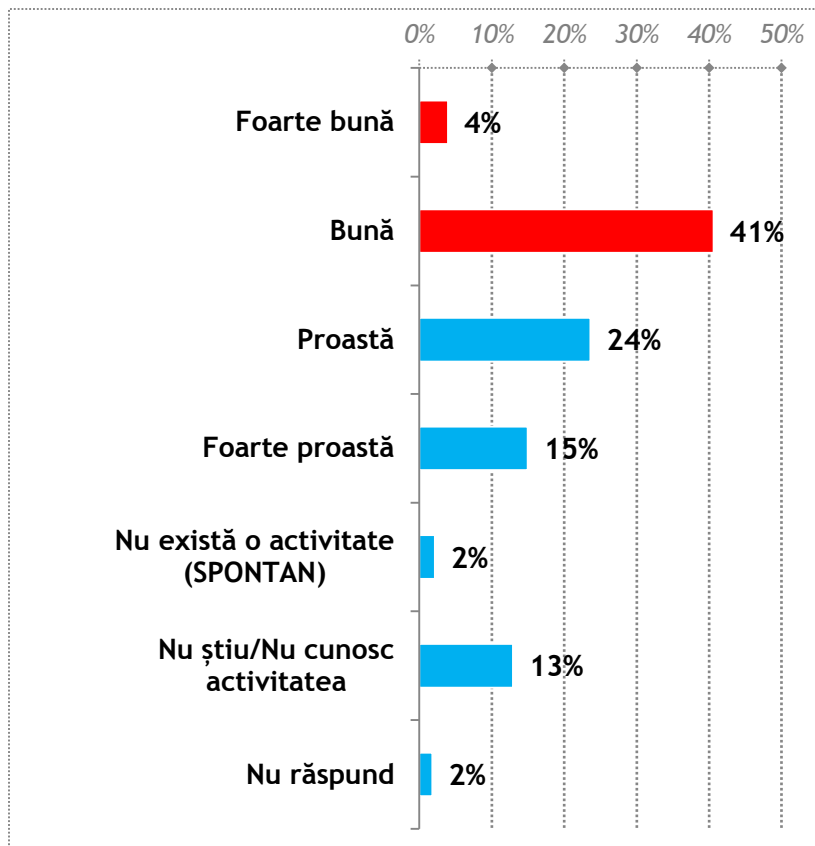
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul siguranței publice?

## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul siguranței publice?



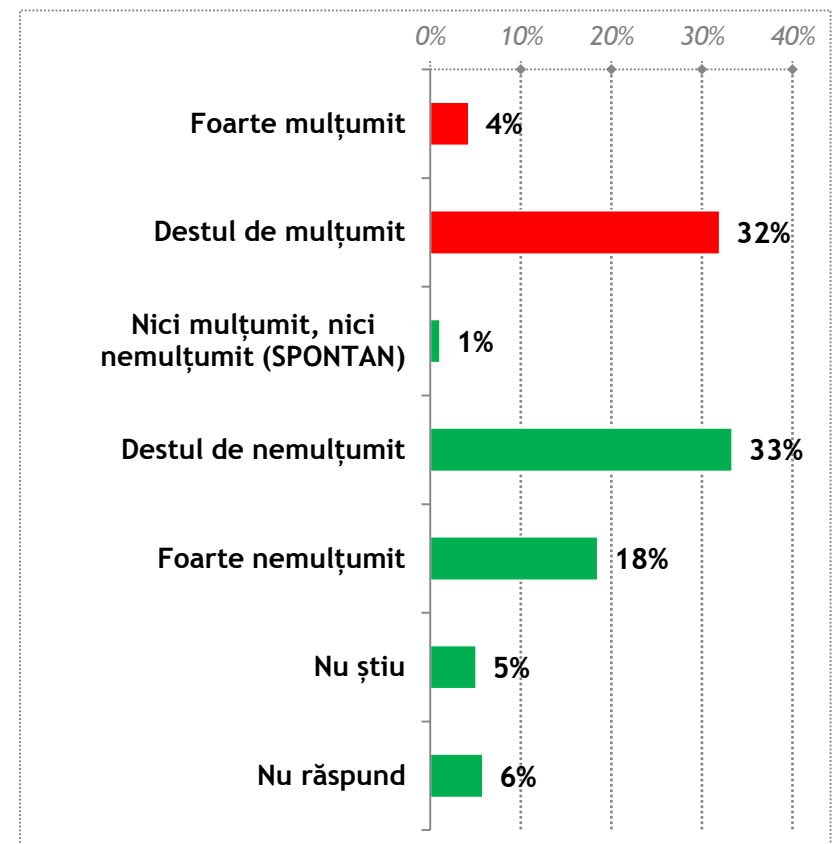
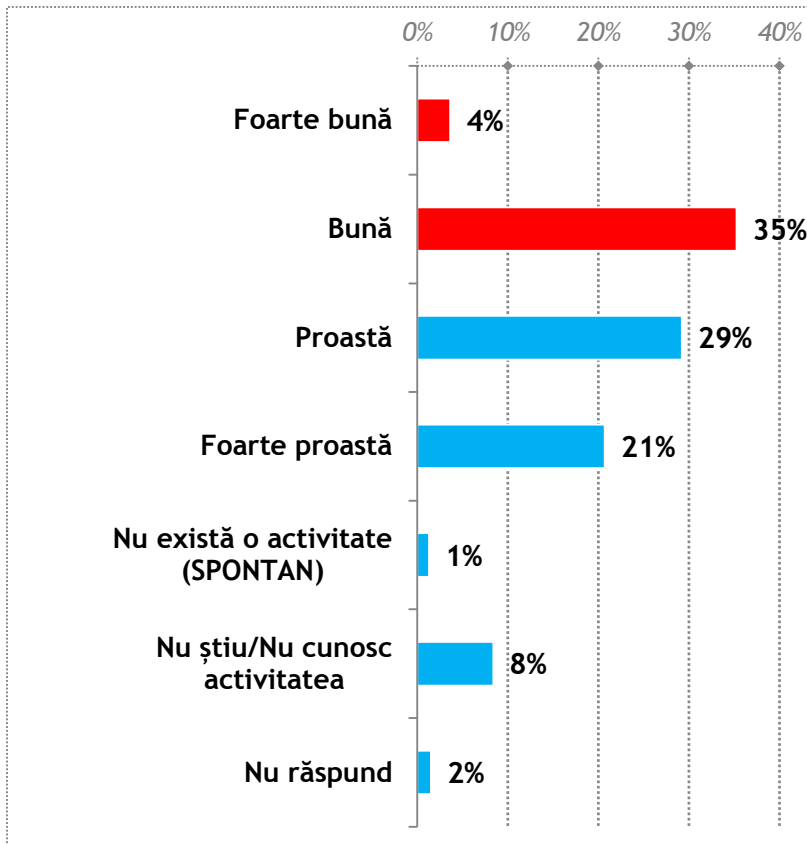
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul asistenței sociale?

## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul asistenței sociale?



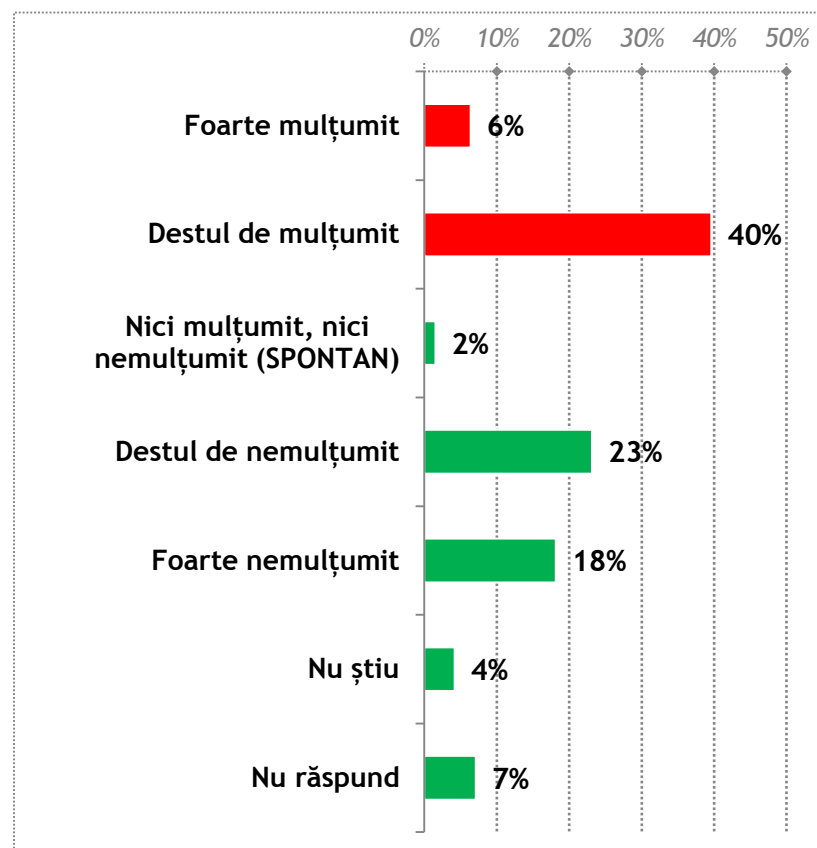
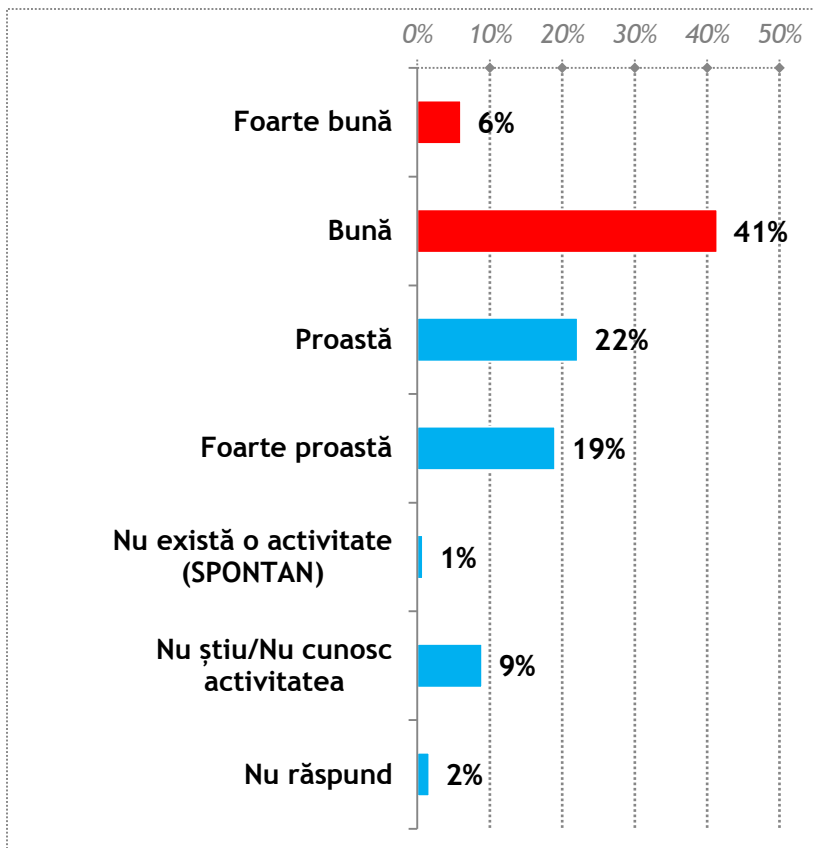
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul mediului înconjurător?

## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul mediului înconjurător?

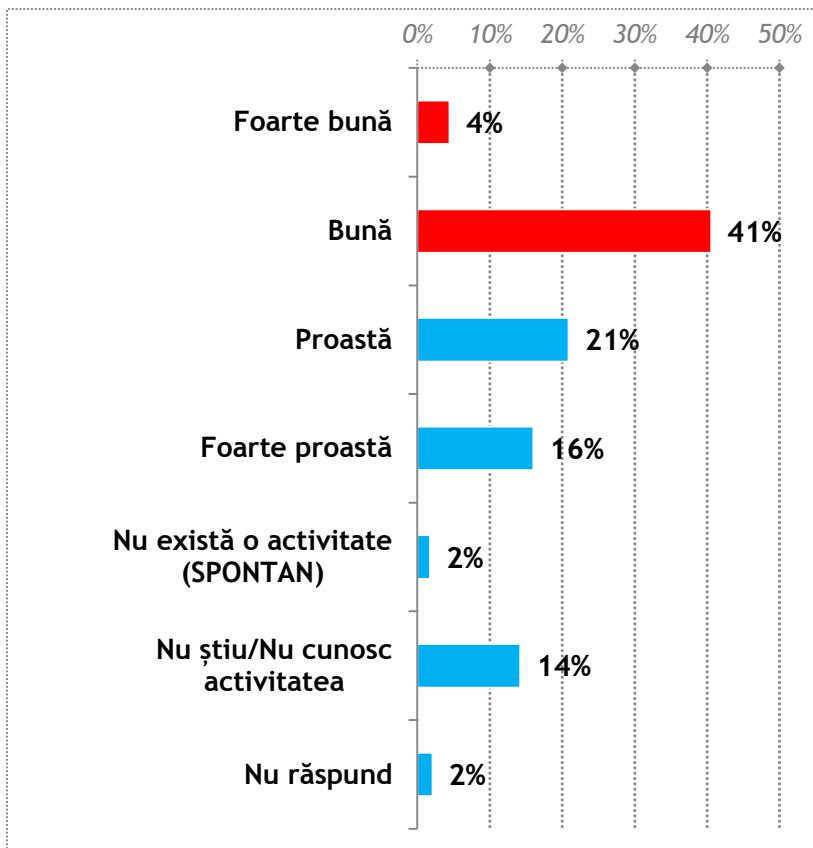


## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul justiției?

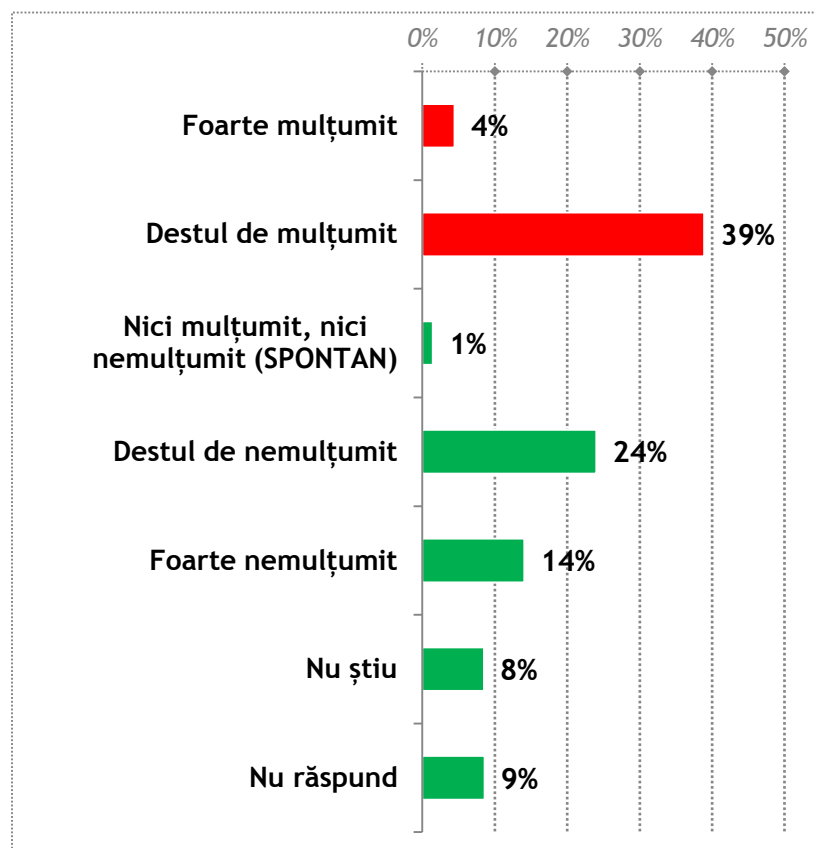
## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul justiției?



## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul locuințelor?



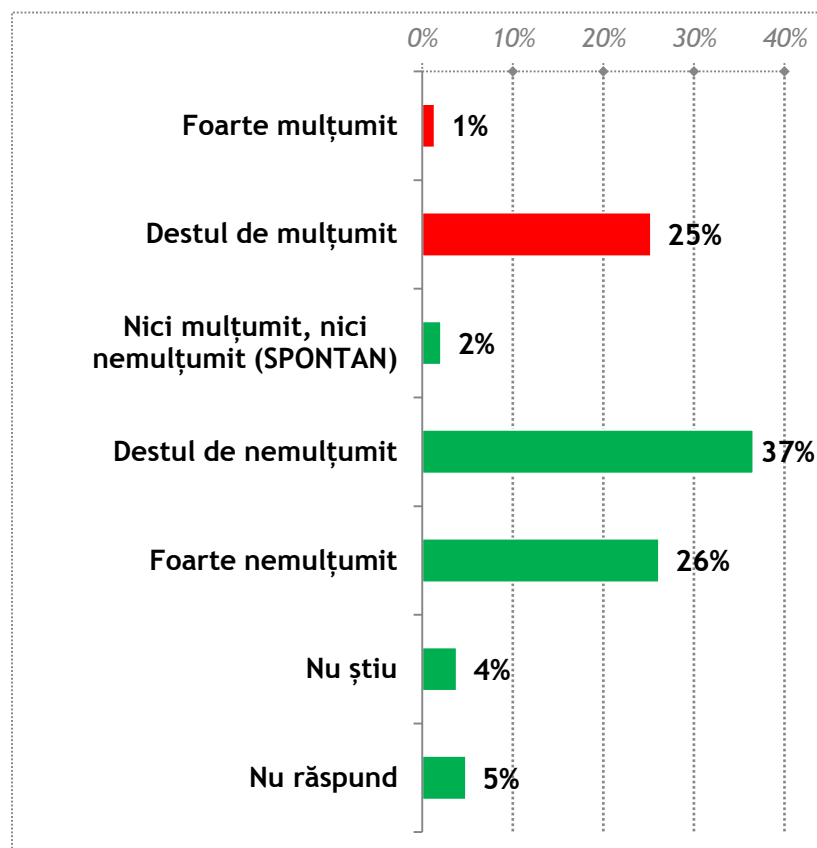
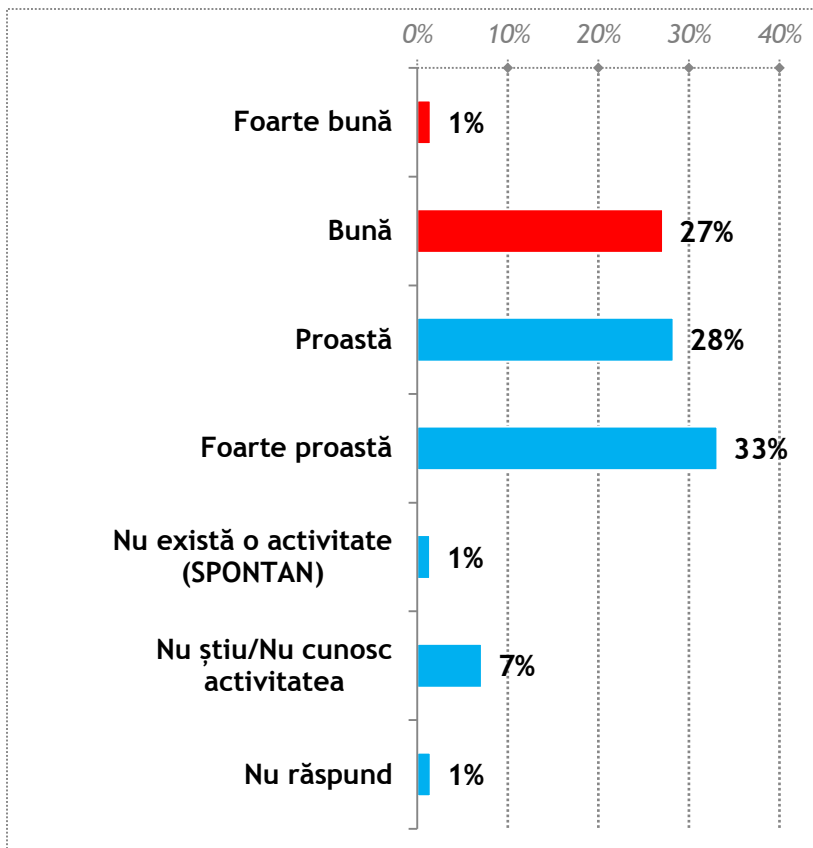
## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul locuințelor?





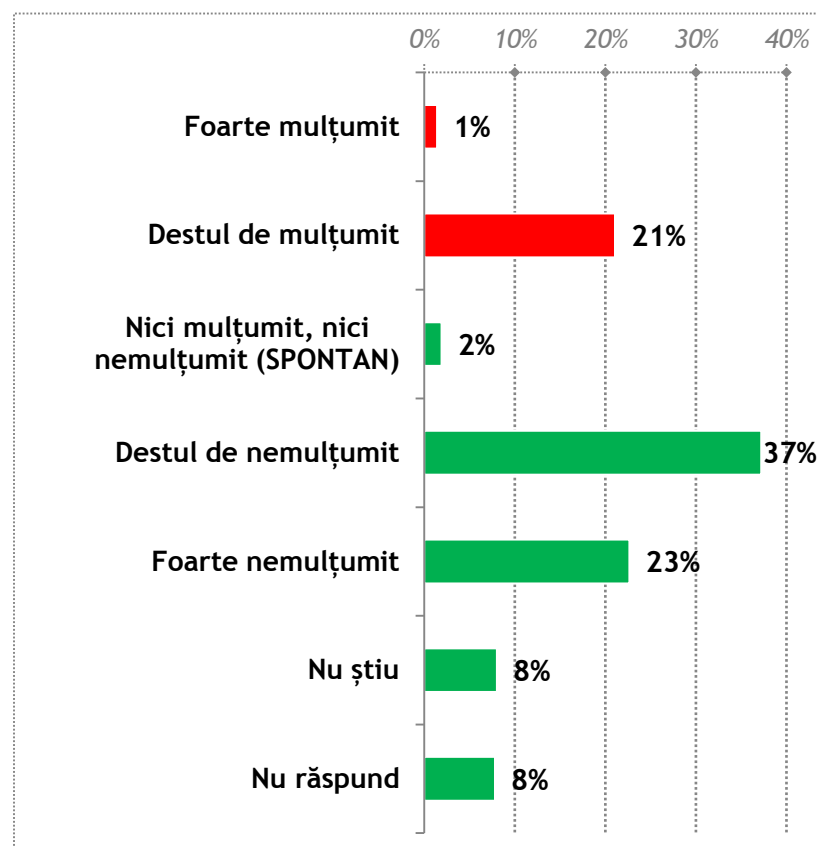
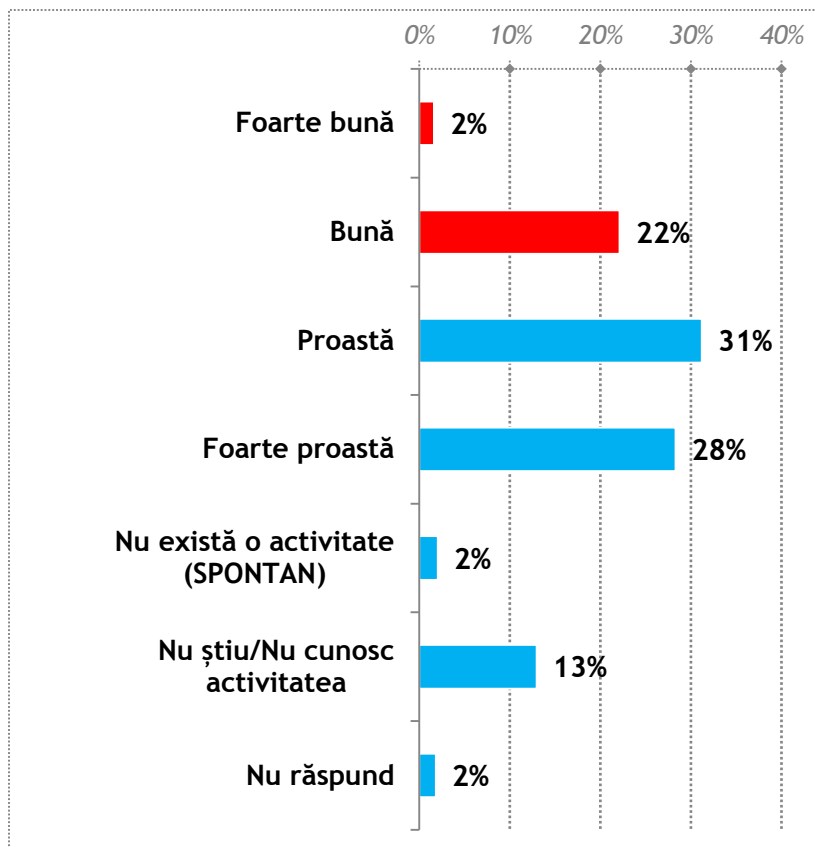
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul taxelor și impozitelor?

## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul taxelor și impozitelor?



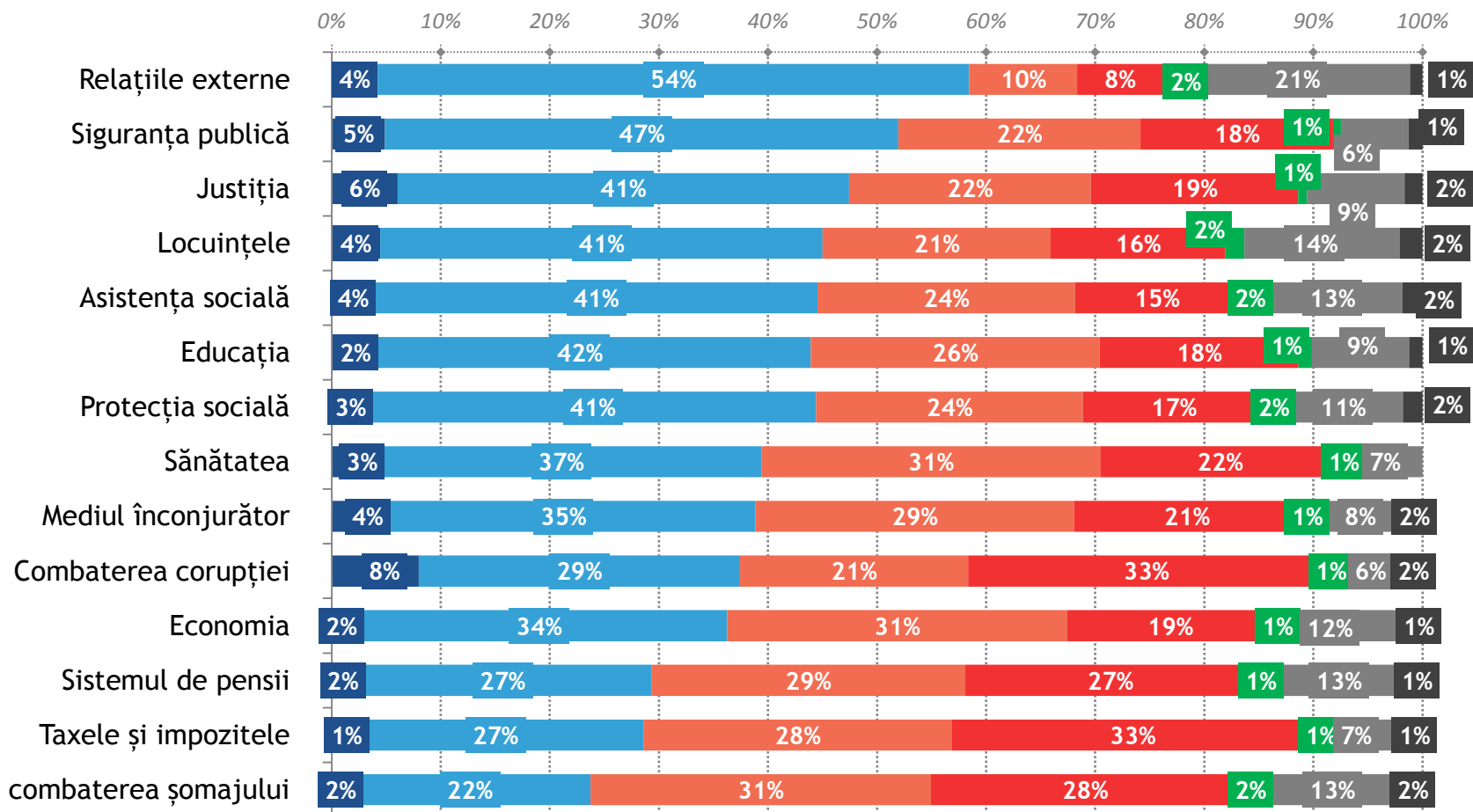
## Cum apreciați activitatea Guvernului în domeniul ocupării și combaterii șomajului?

## Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în domeniul ocupării și combaterii șomajului?

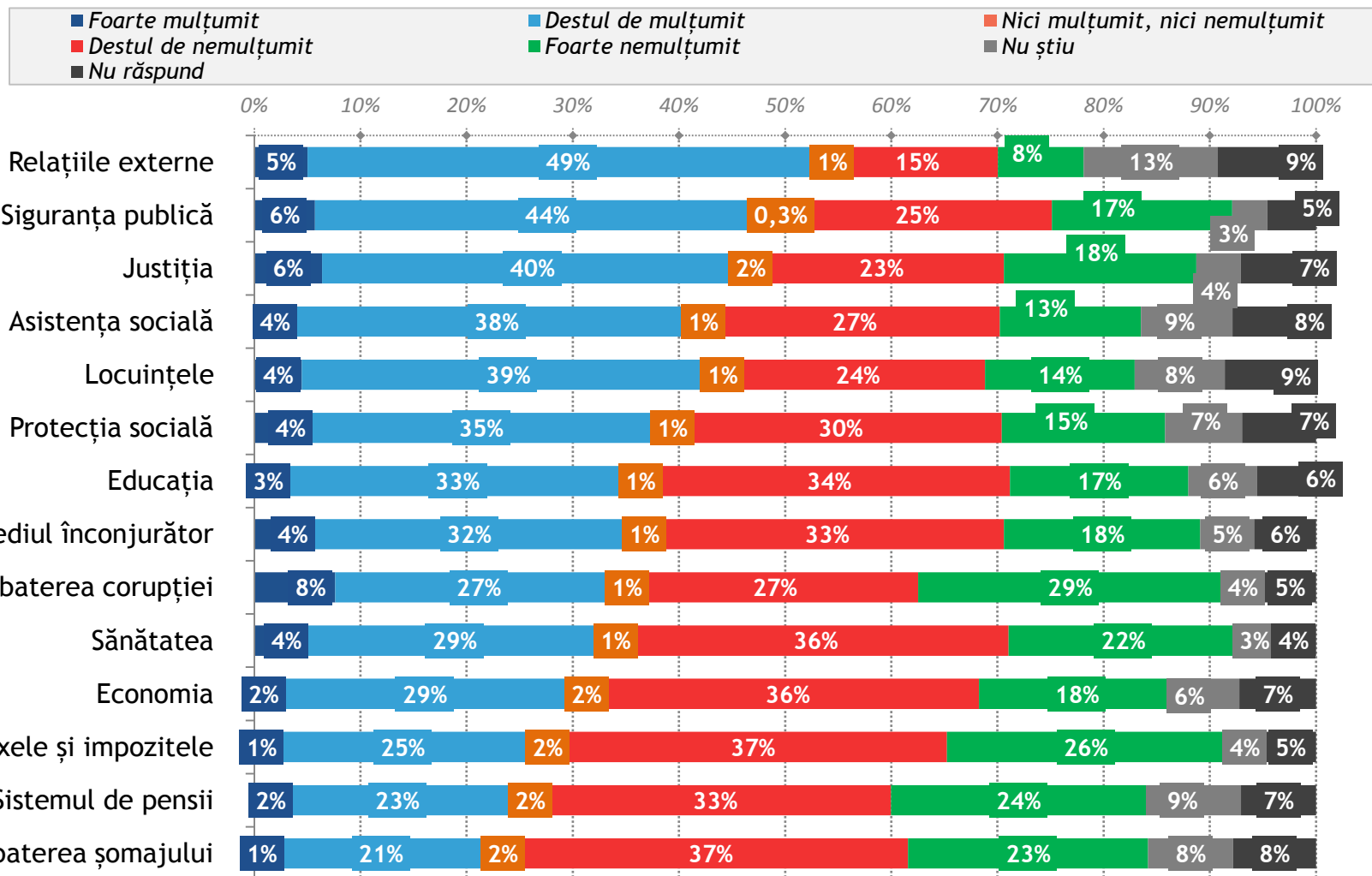


# Cum apreciați activitatea Guvernului în următoarele domenii?

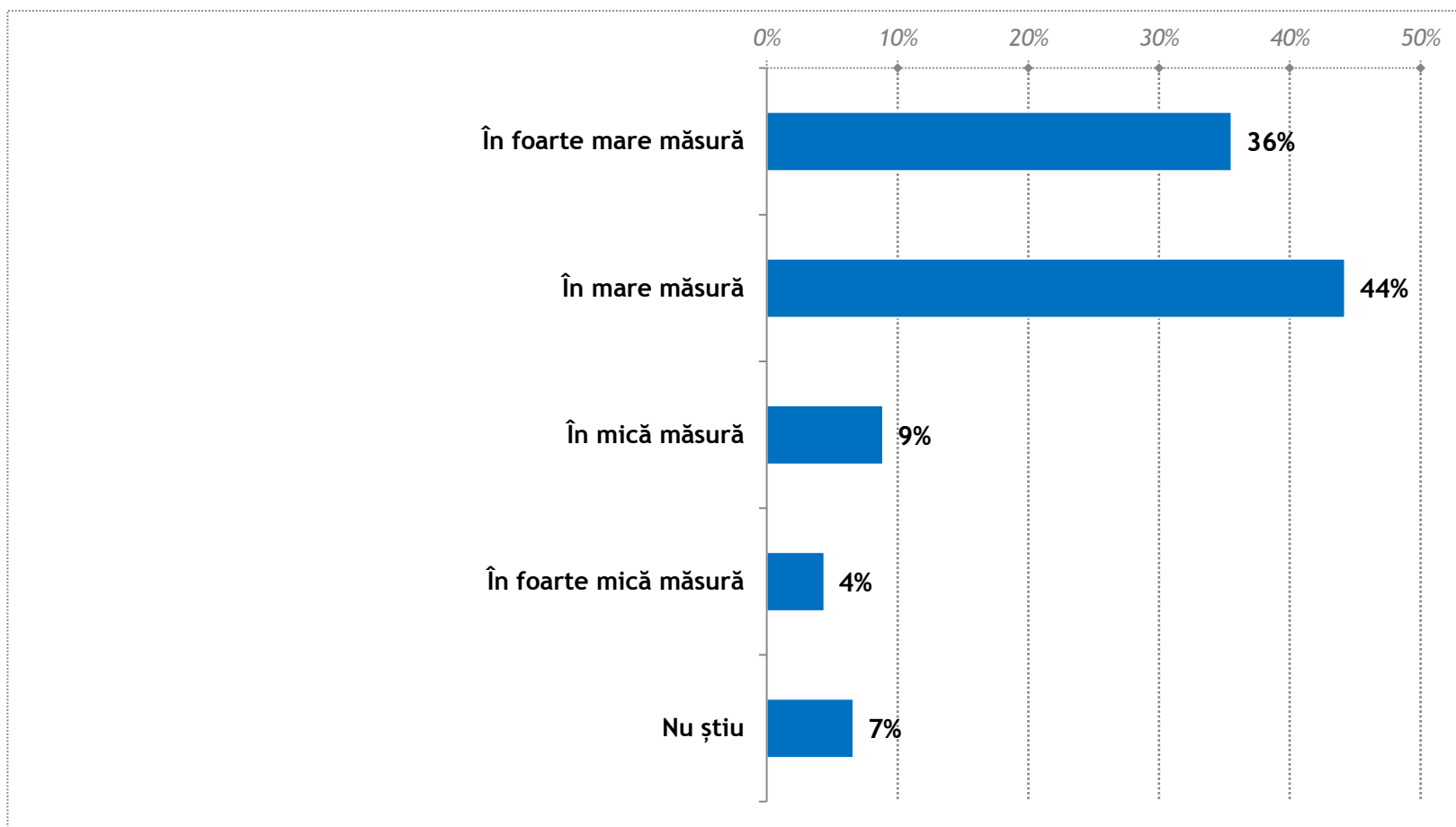
■ Foarte bună 
 ■ Bună 
 ■ Proastă 
 ■ Foarte proastă 
 ■ Nu există o activitate 
 ■ Nu știu/Nu cunosc activitatea 
 ■ Nu răspund



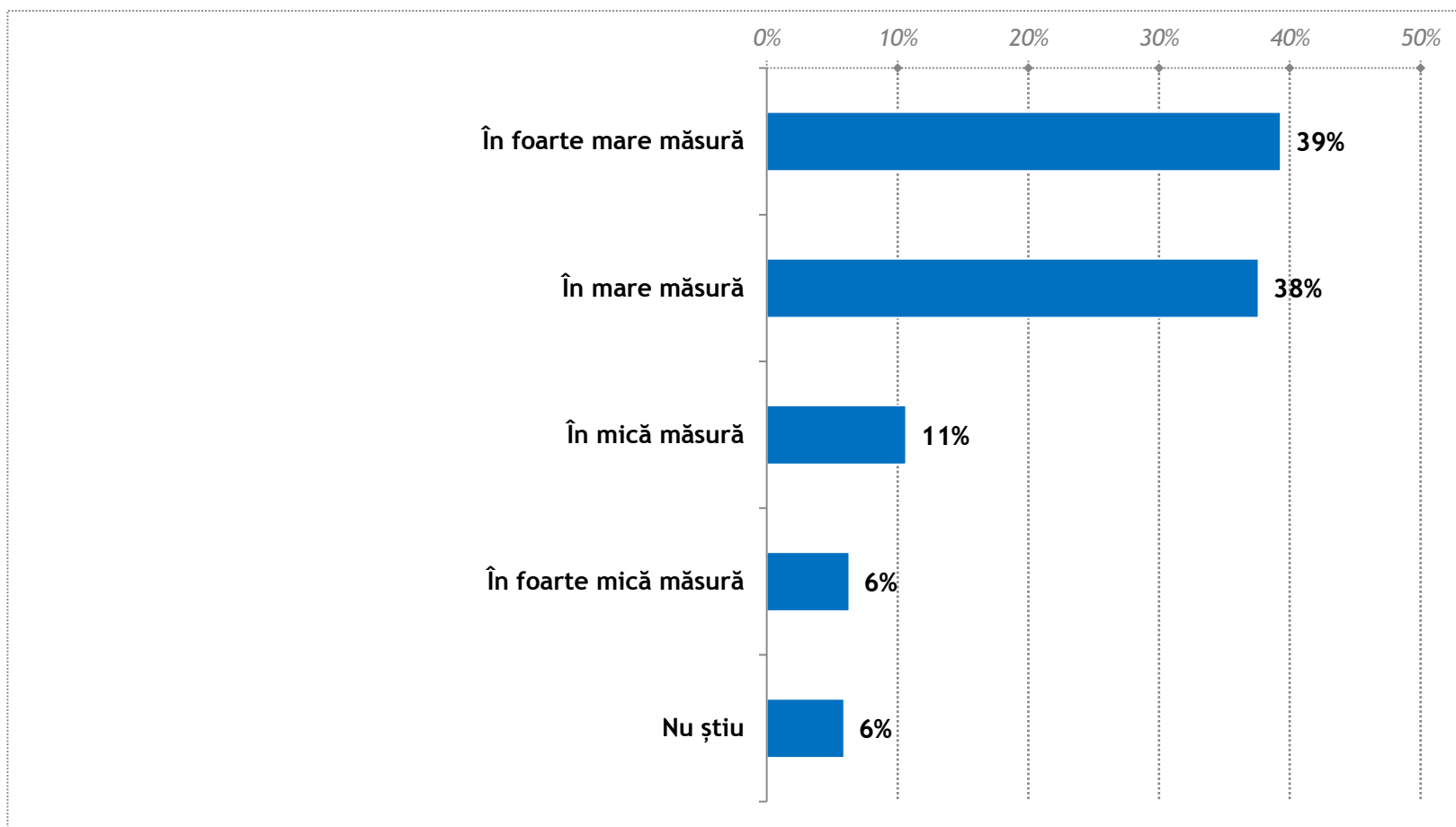
# Cât de mulțumit sunteți de activitatea Guvernului în următoarele domenii?



# În ce măsură considerați că administrația publică are nevoie de reformă, la următoarele niveluri? [La nivel central]

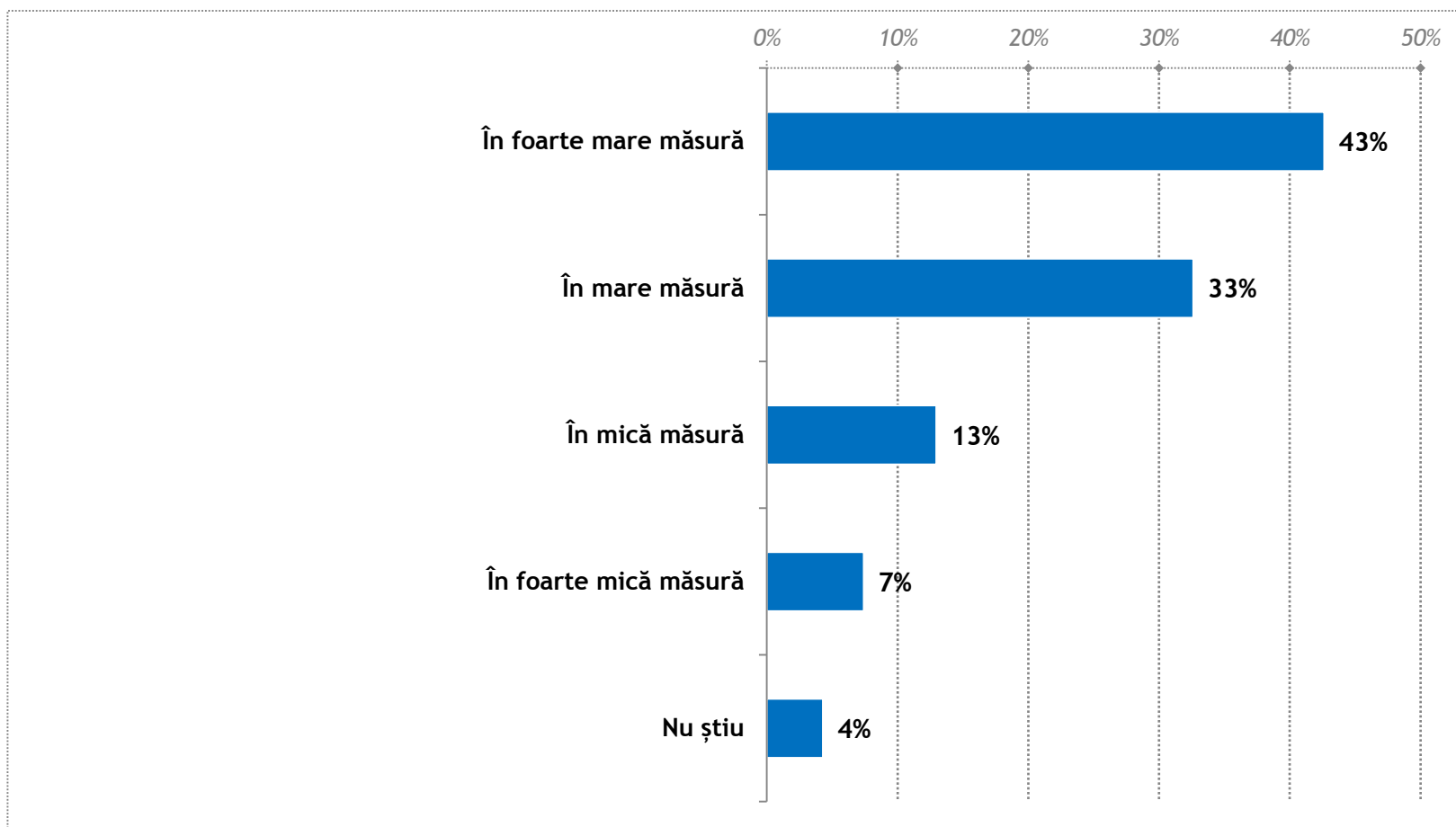


# În ce măsură considerați că administrația publică are nevoie de reformă, la următoarele niveluri? [La nivel județean]

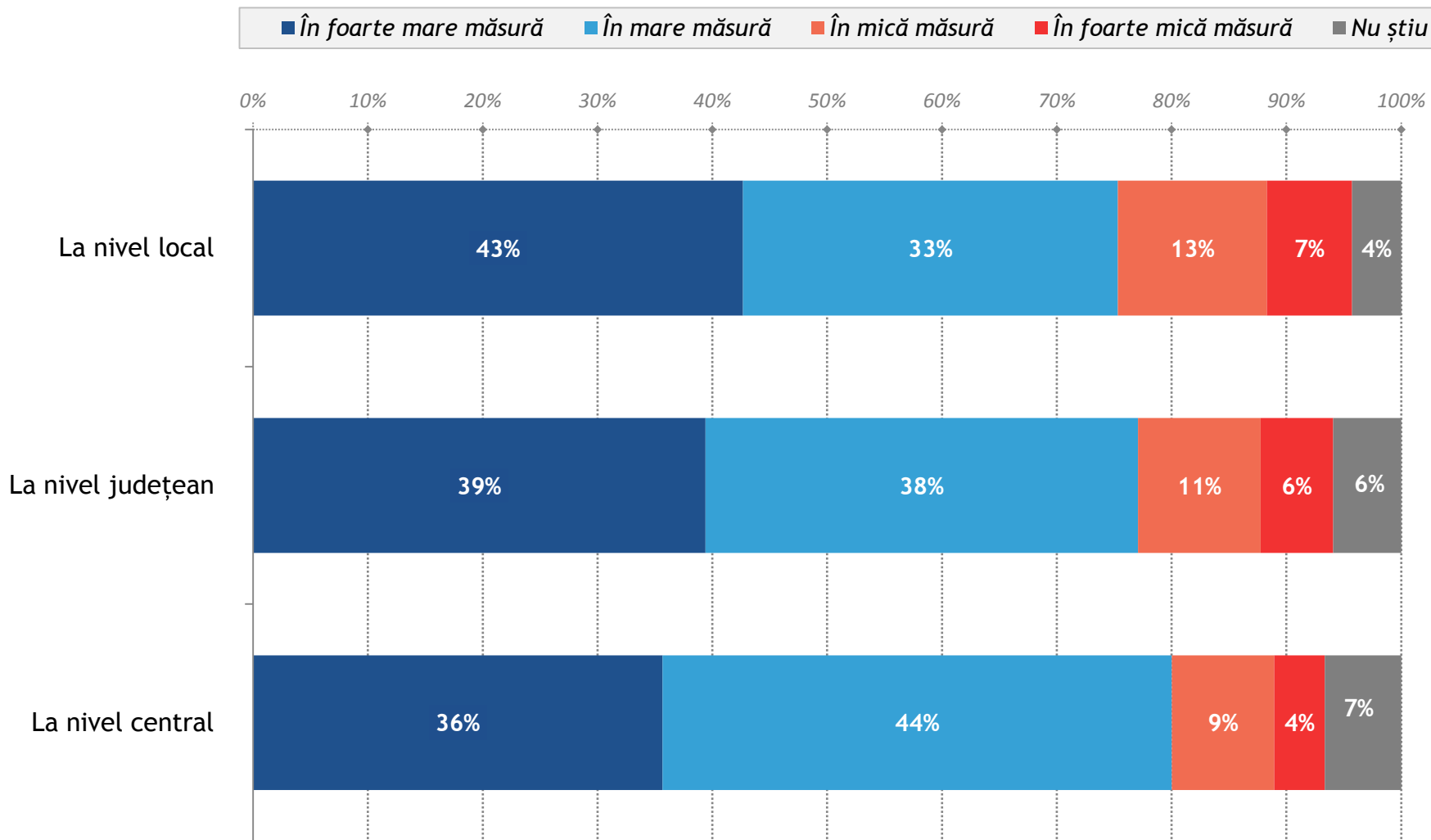


# În ce măsură considerați că administrația publică are nevoie de reformă, la următoarele niveluri?

## [La nivel local]

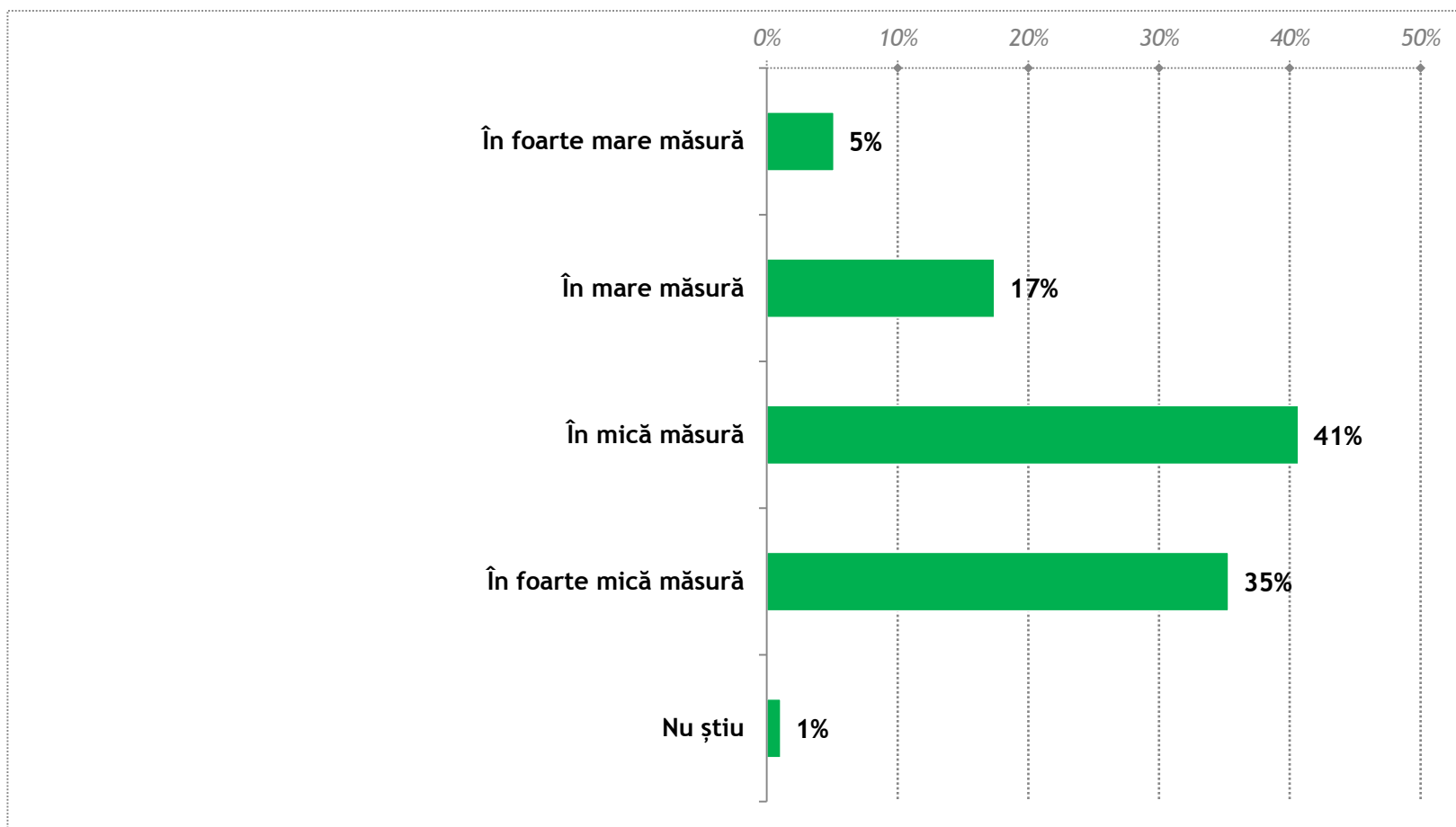


# În ce măsură considerați că administrația publică are nevoie de reformă, la următoarele niveluri?



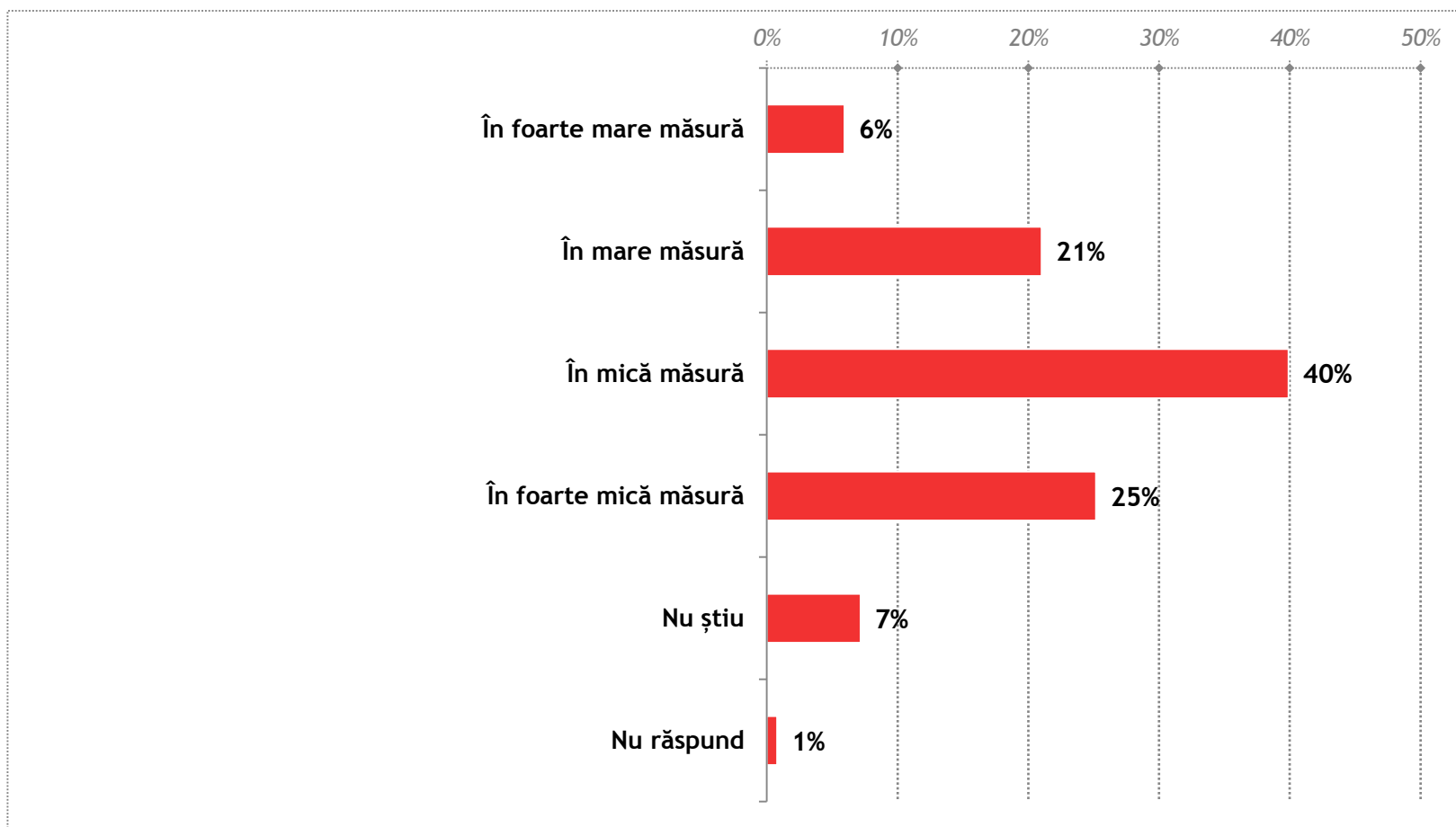


# În ce măsură considerați că se ține cont de nevoile specifice ale cetățenilor în administrația publică?



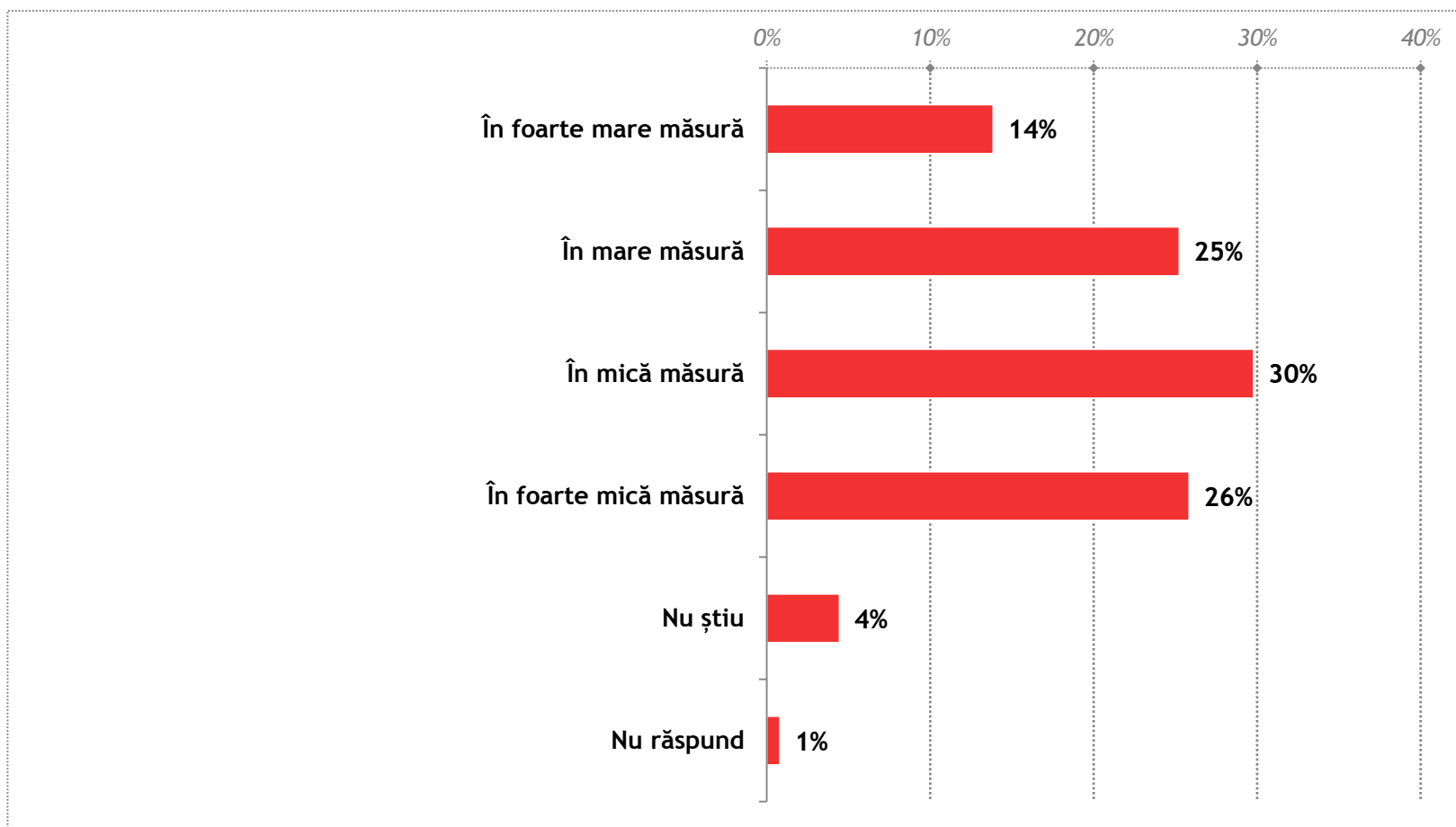
# În ce măsură considerați că, în momentul de față, administrația publică din România încurajează...?

## [Creșterea transparenței]



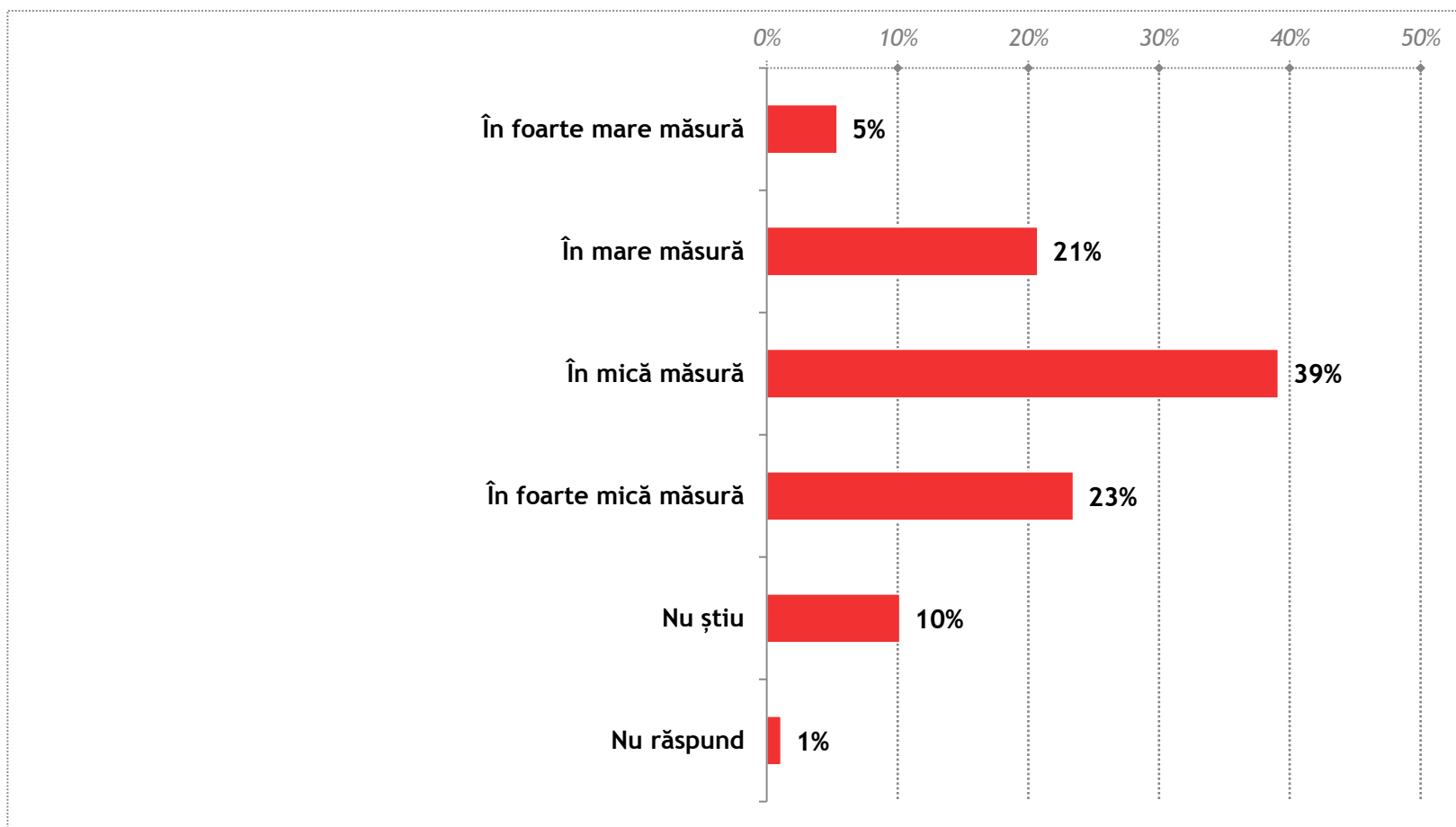
# În ce măsură considerați că, în momentul de față, administrația publică din România încurajează...?

## [Reducerea corupției]

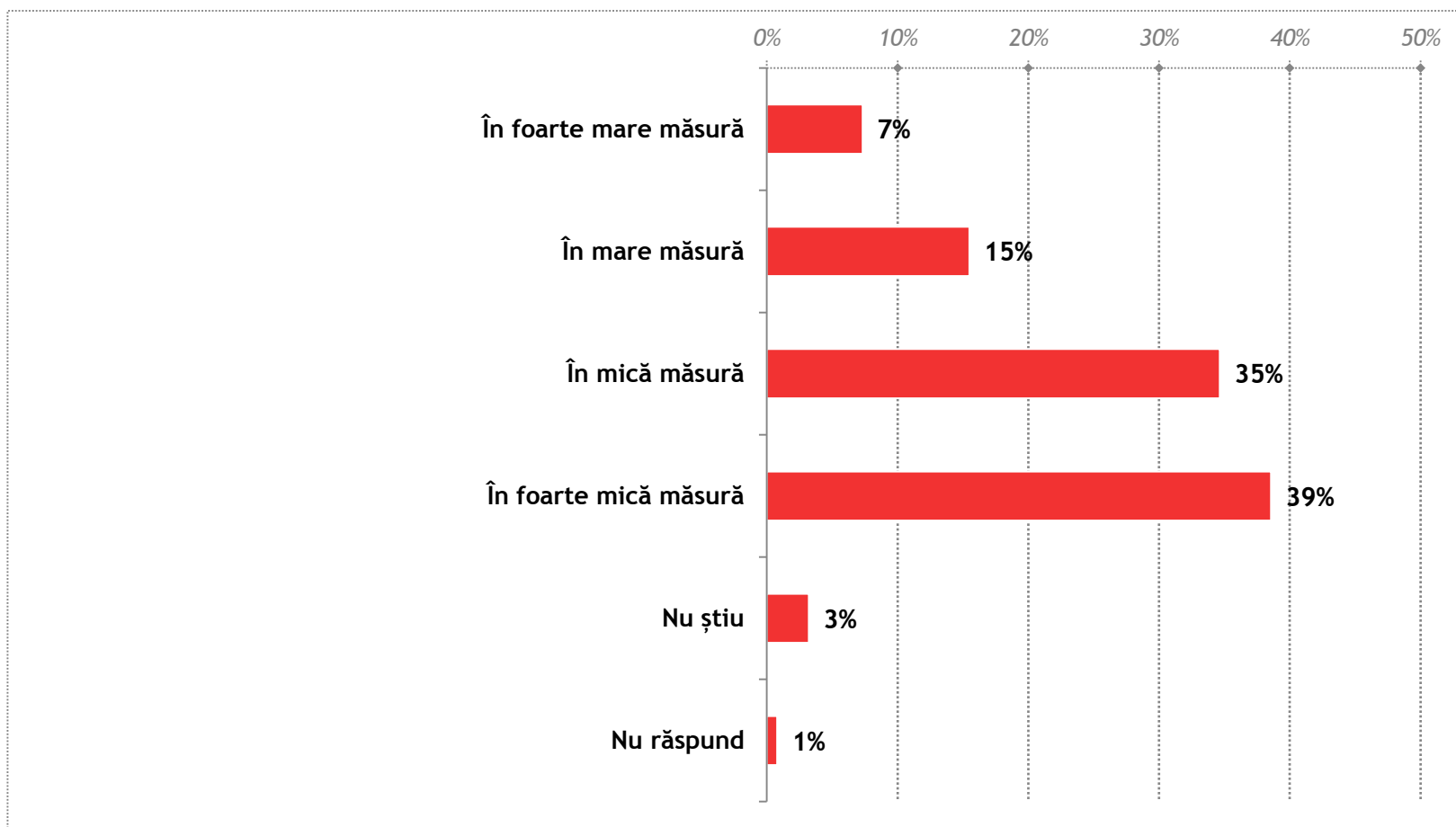


# În ce măsură considerați că, în momentul de față, administrația publică din România încurajează...?

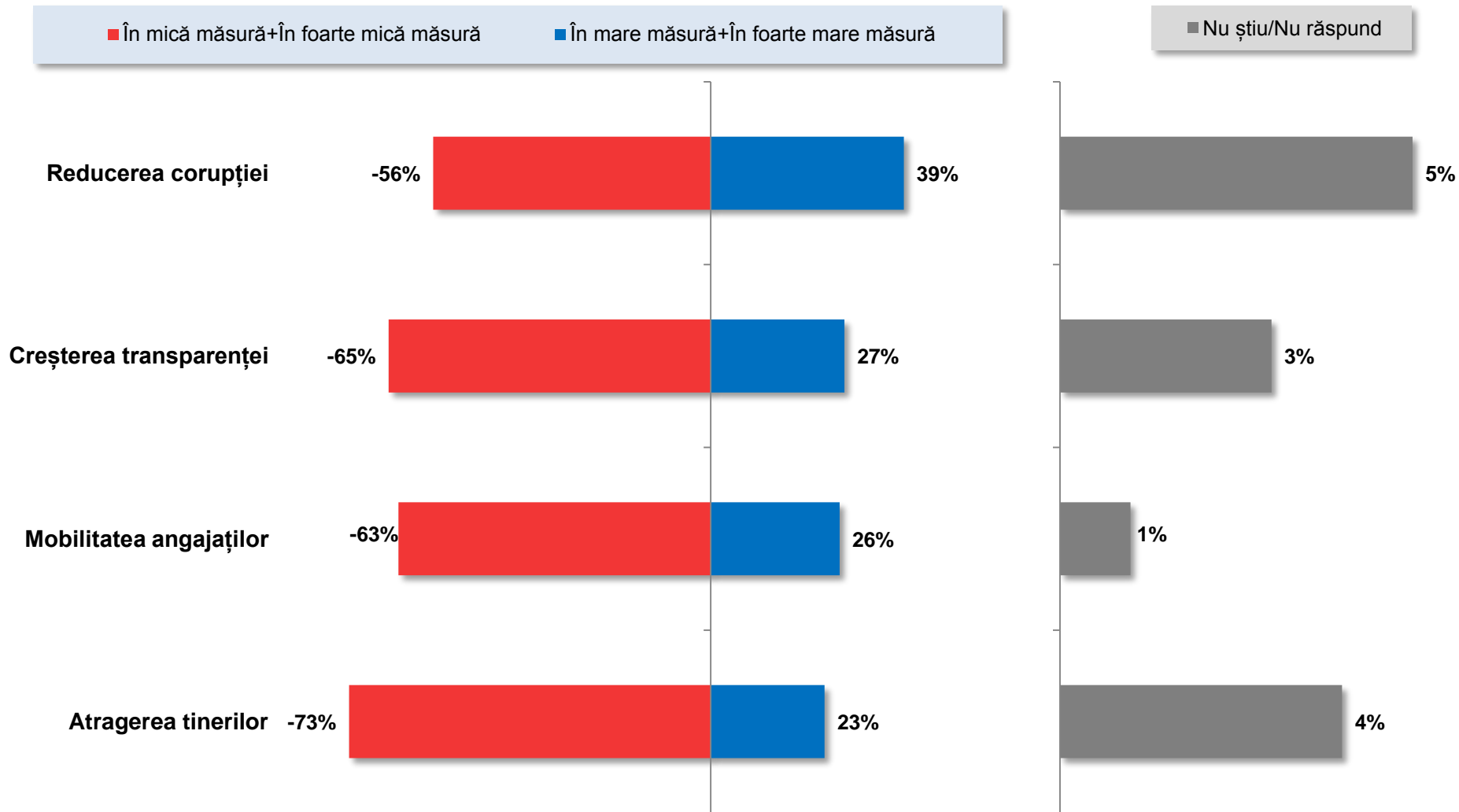
## [Mobilitatea angajaților]



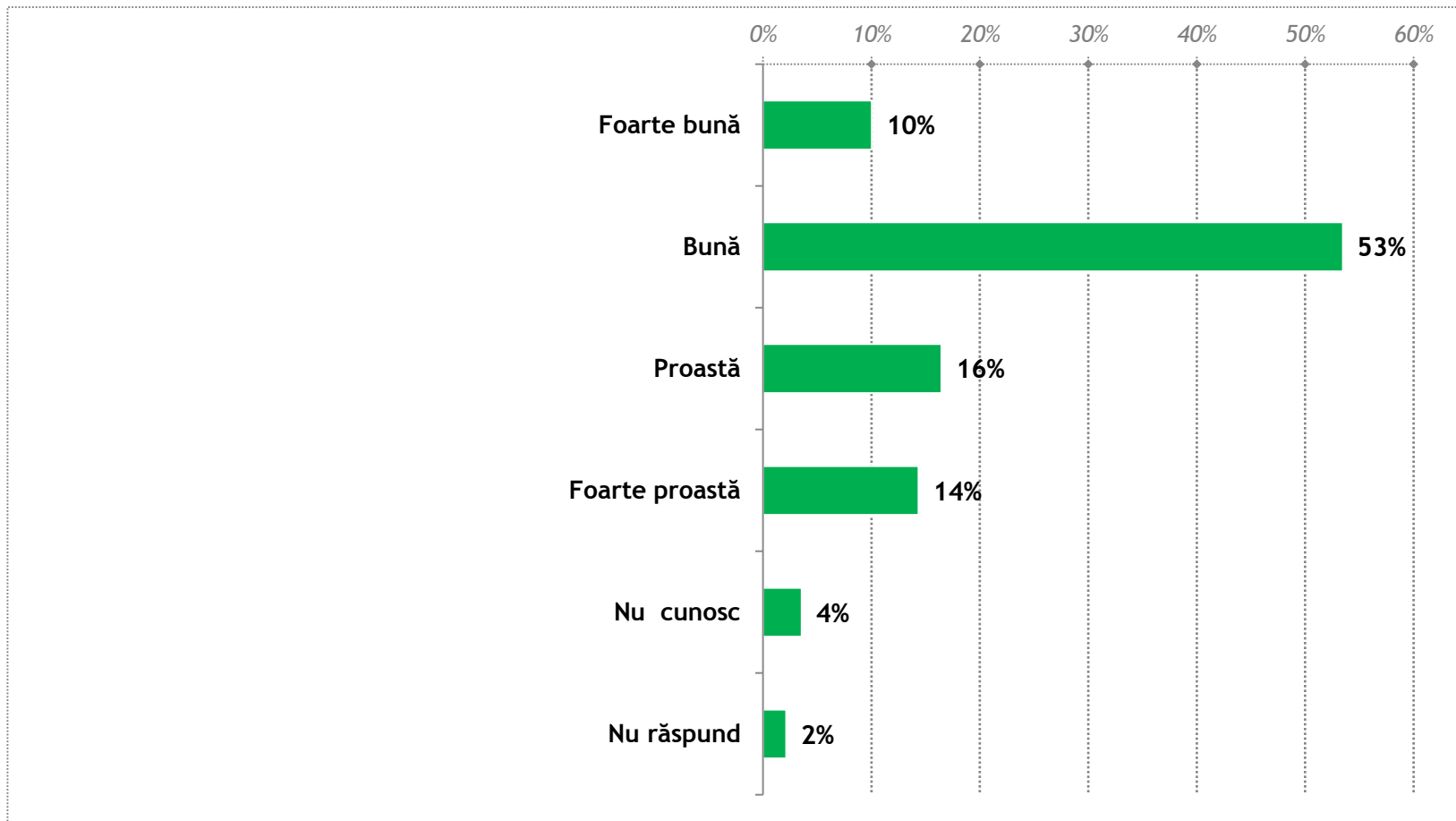
# În ce măsură considerați că, în momentul de față, administrația publică din România încurajează...? [Atragerea tinerilor]



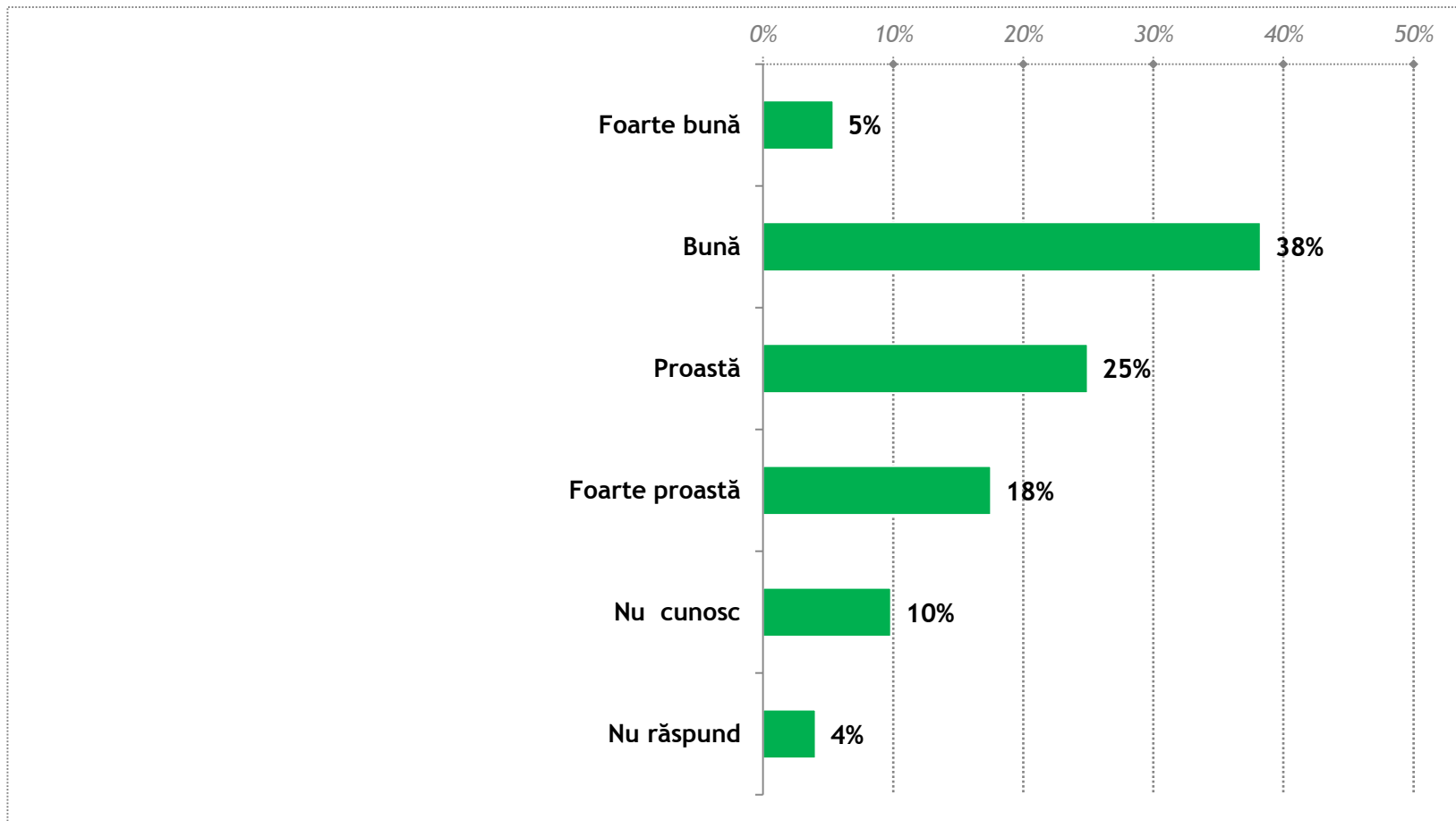
# În ce măsură considerați că, în momentul de față, administrația publică din România încurajează...?



# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Președinția]

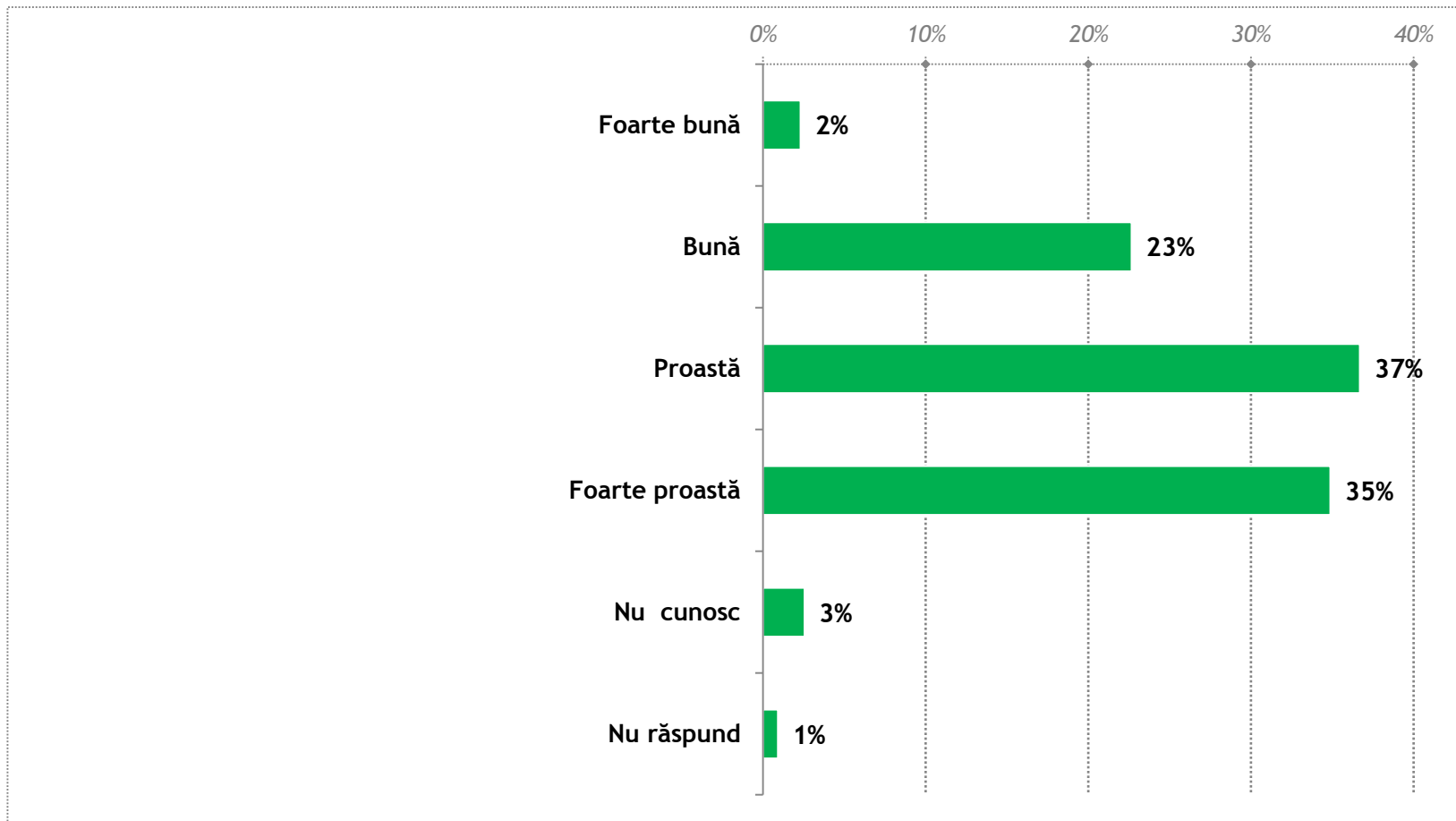


# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Guvernul]

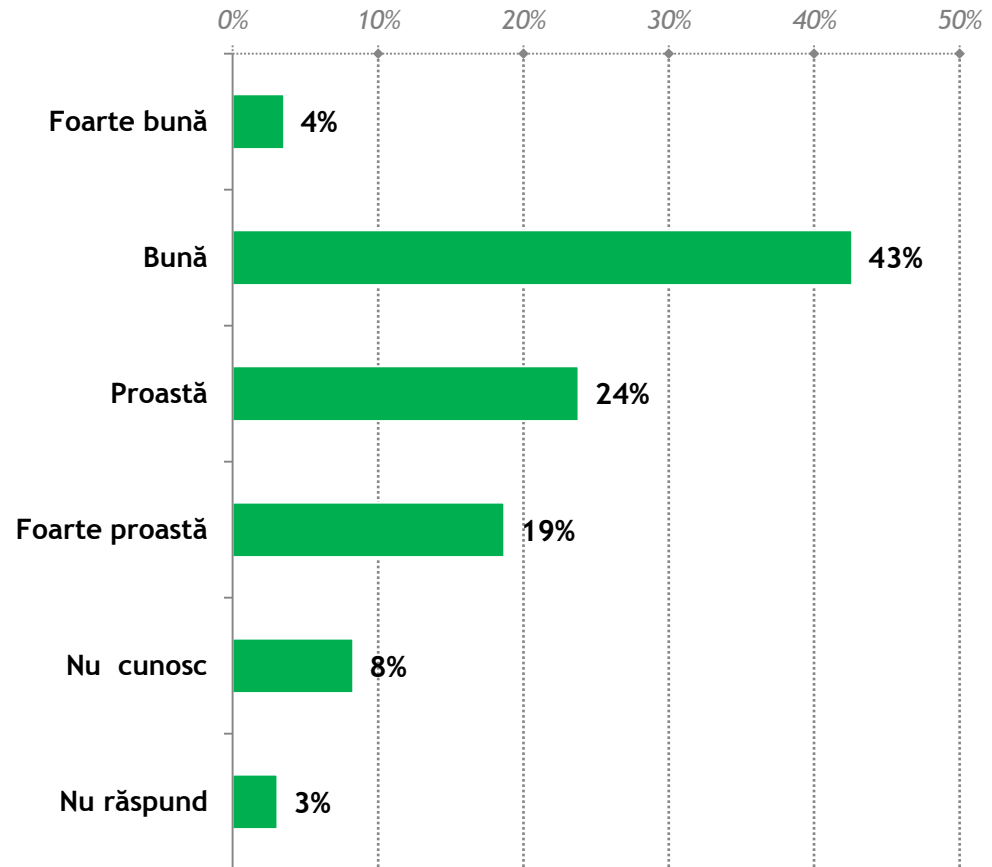




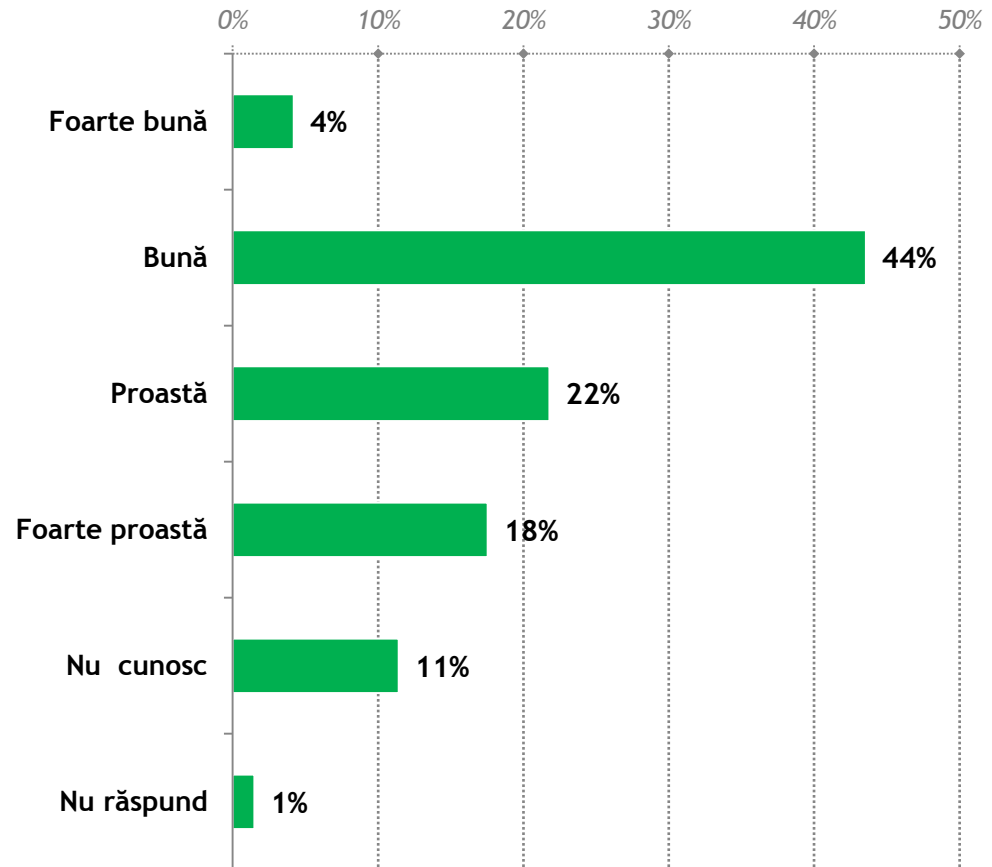
# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Parlamentul]



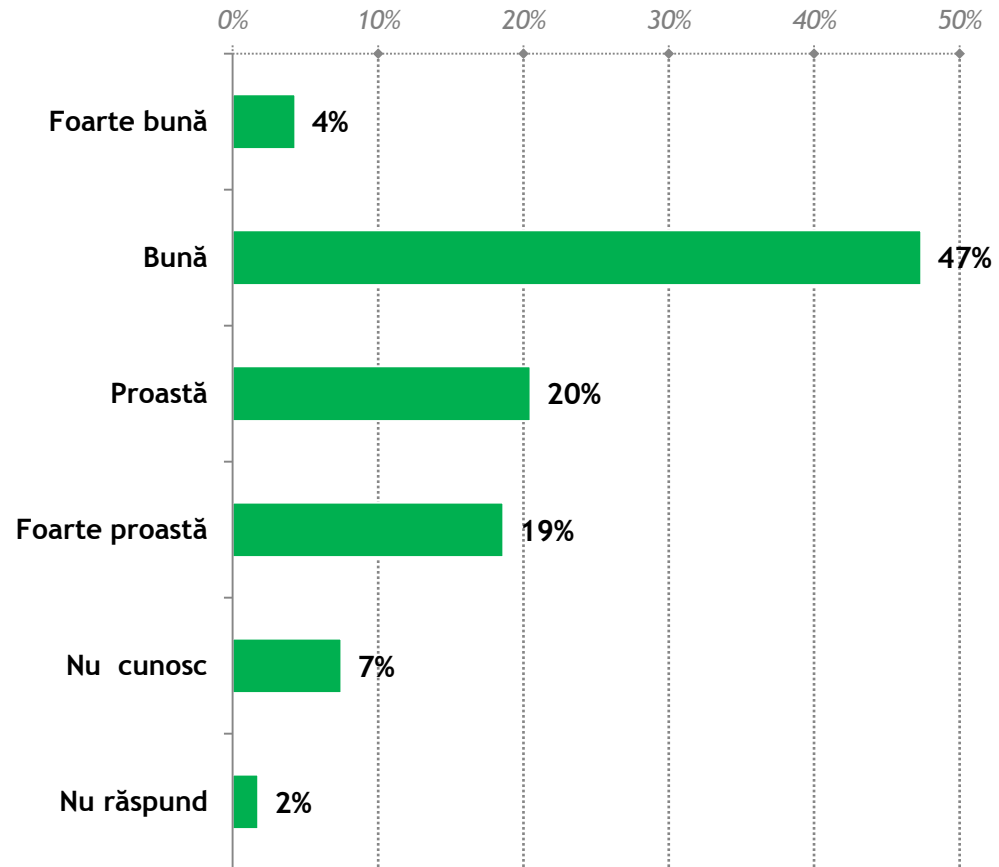
# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Ministerele]



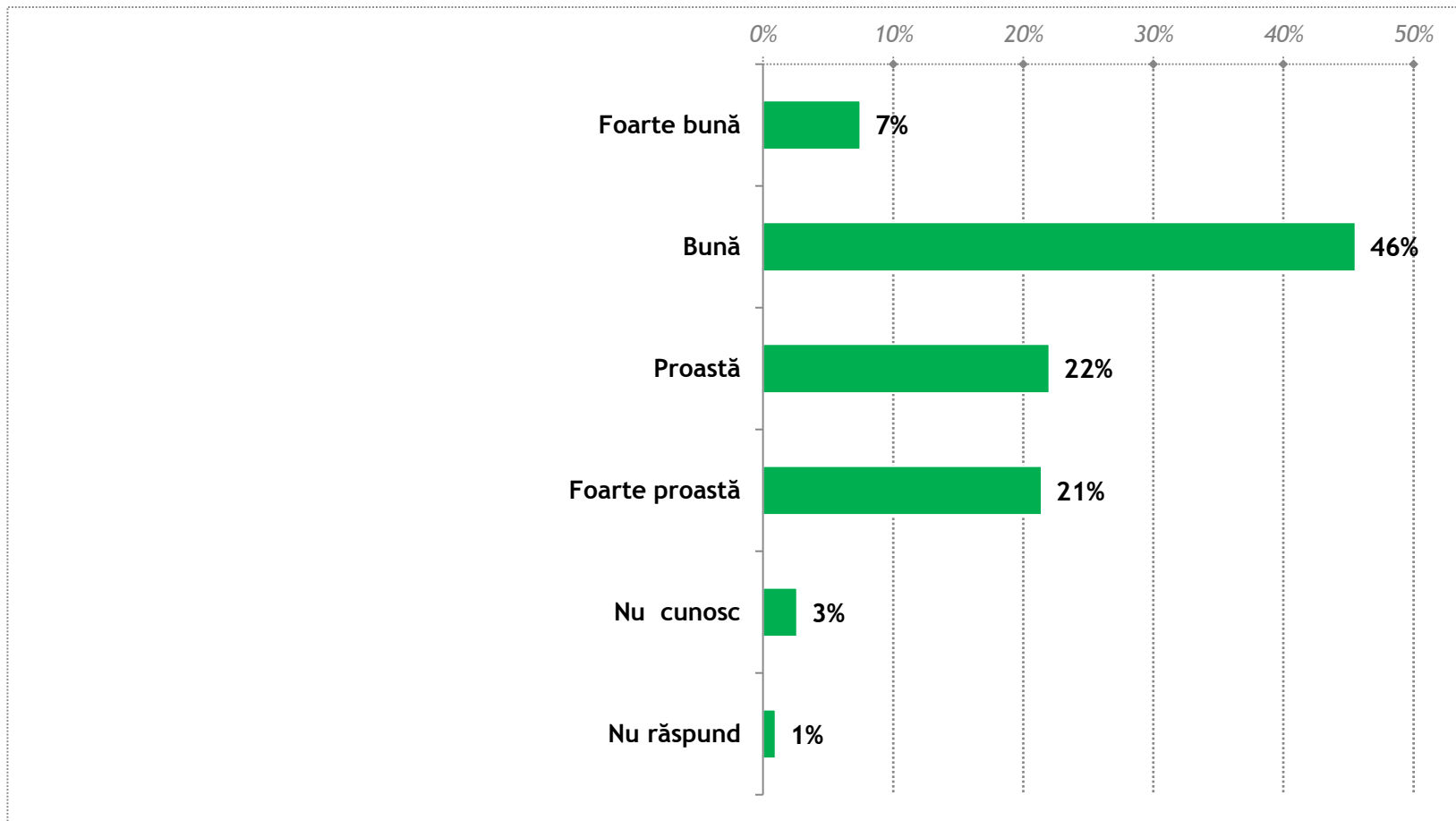
# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Prefectura]



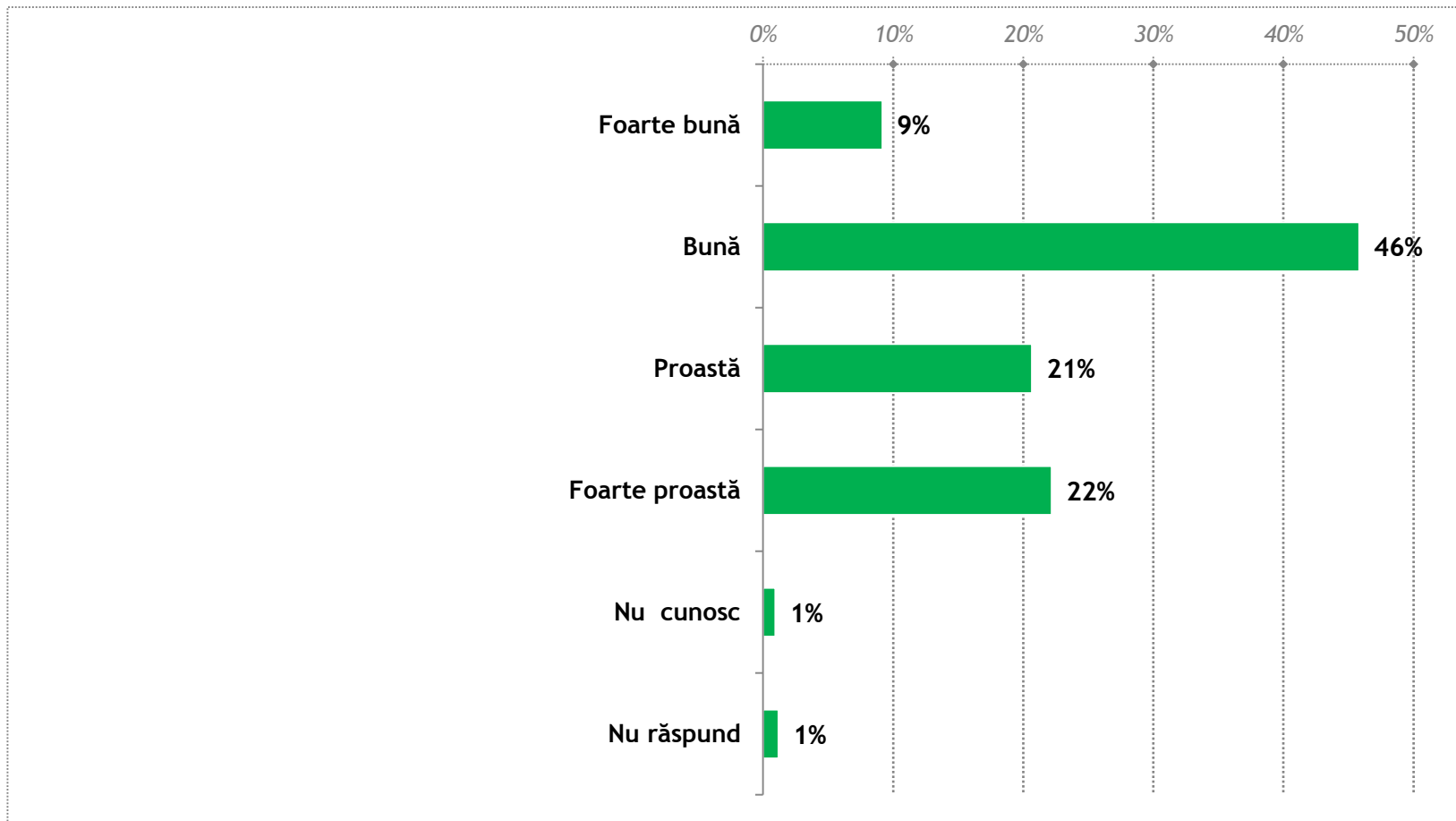
# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Consiliul Județean]



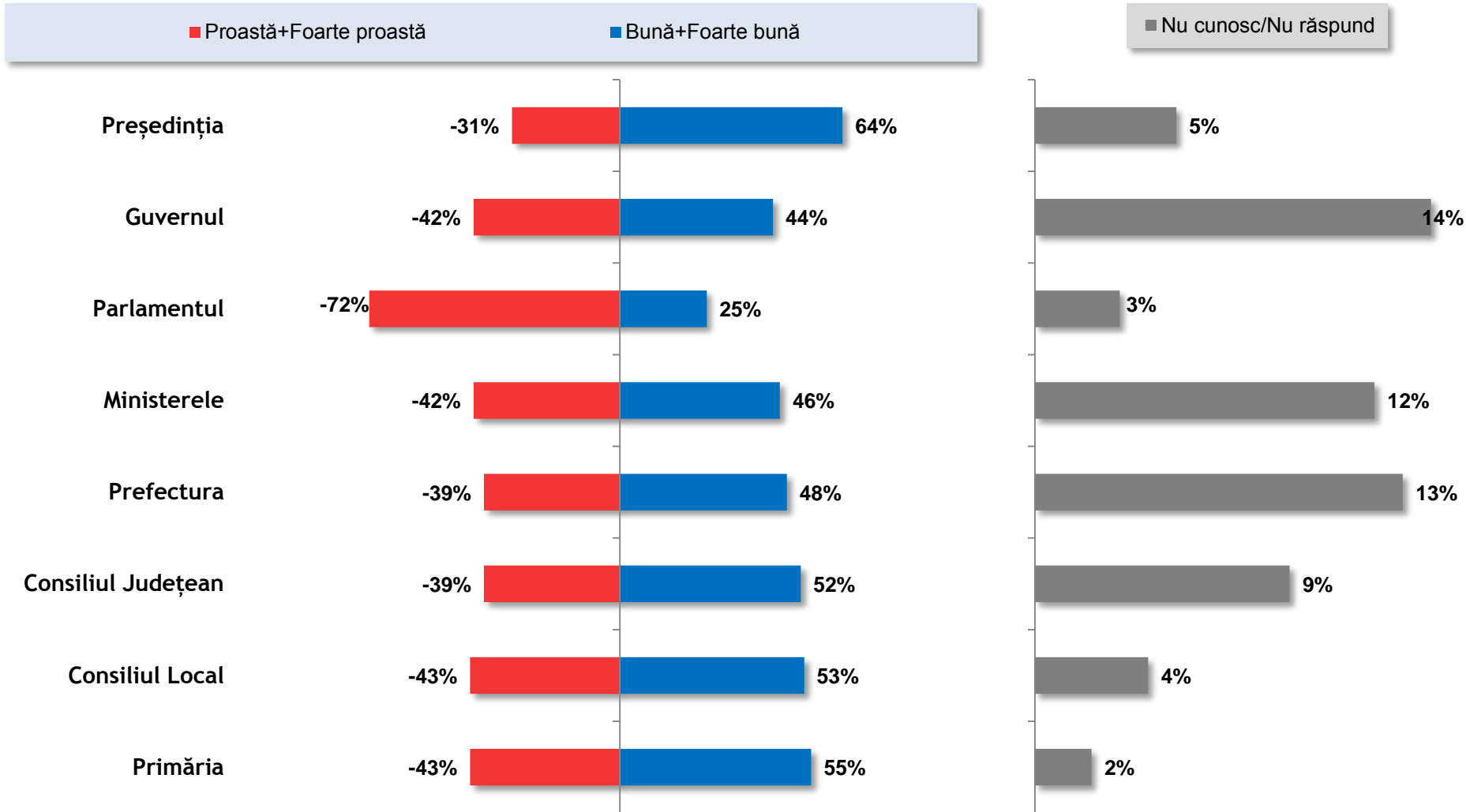
# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Consiliul Local]



# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții? [Primăria]

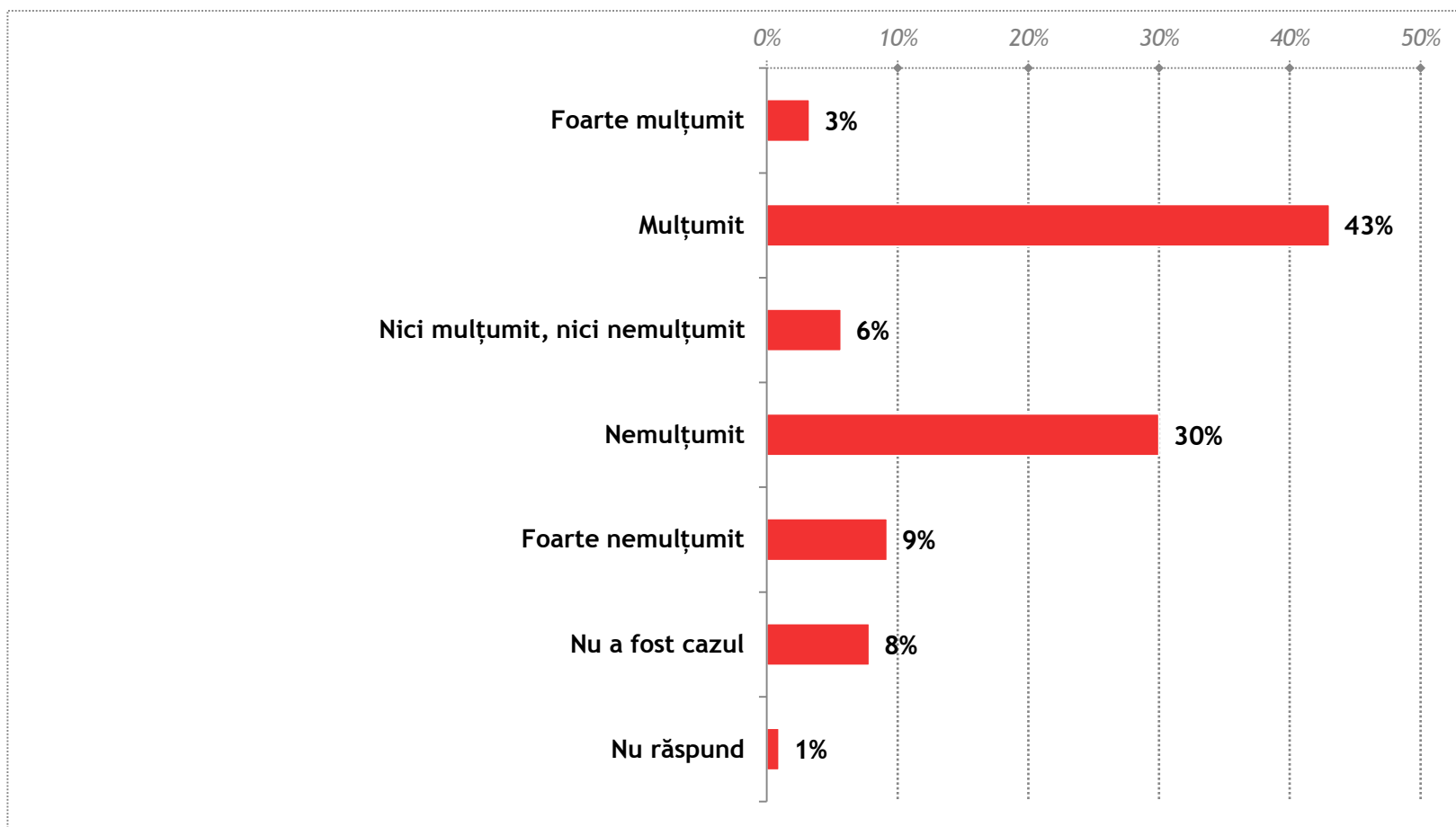


# Cum apreciați activitatea următoarelor instituții...?



# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

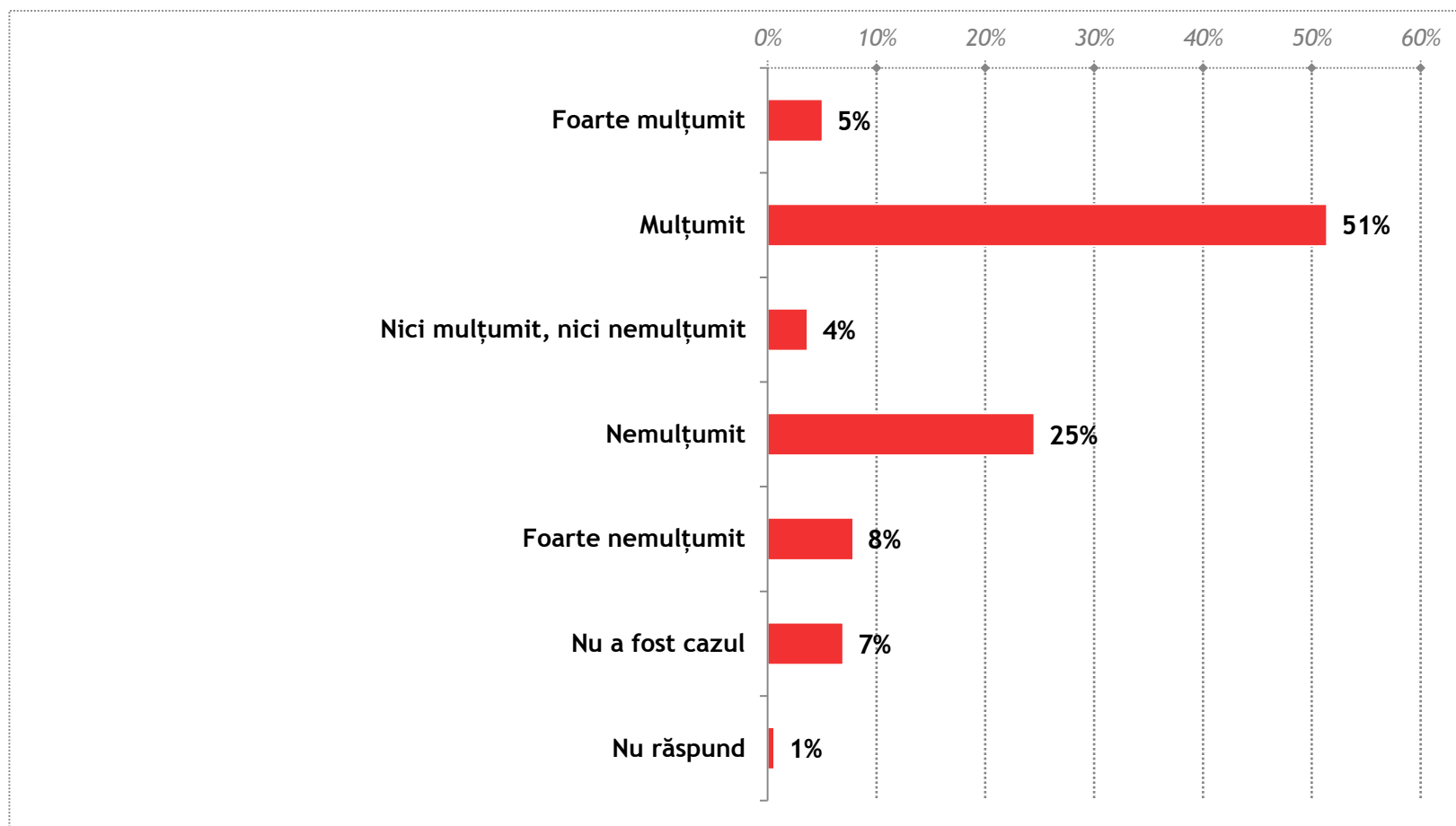
## [Accesul la serviciul dorit]



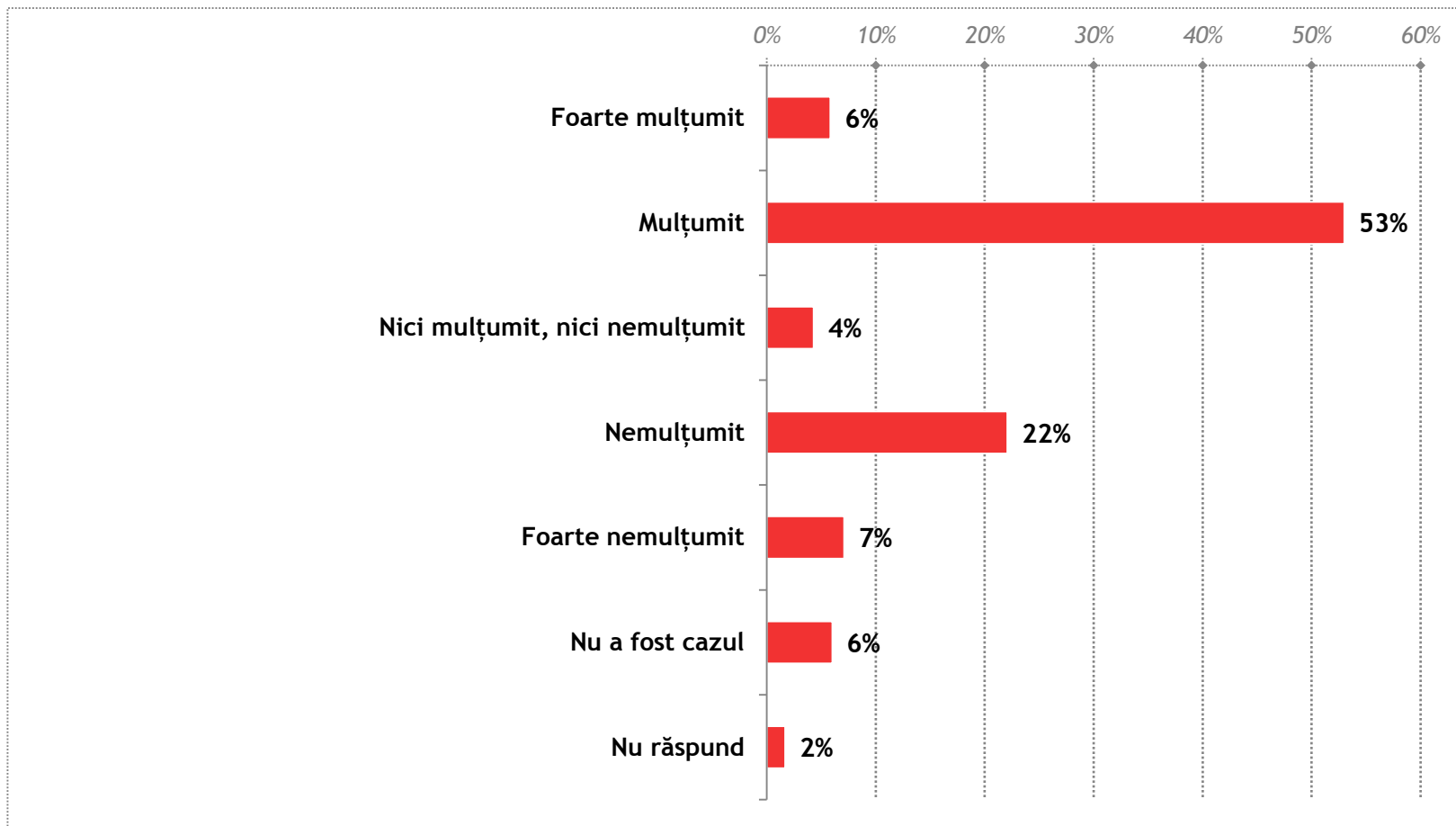


# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Accesul la informații]

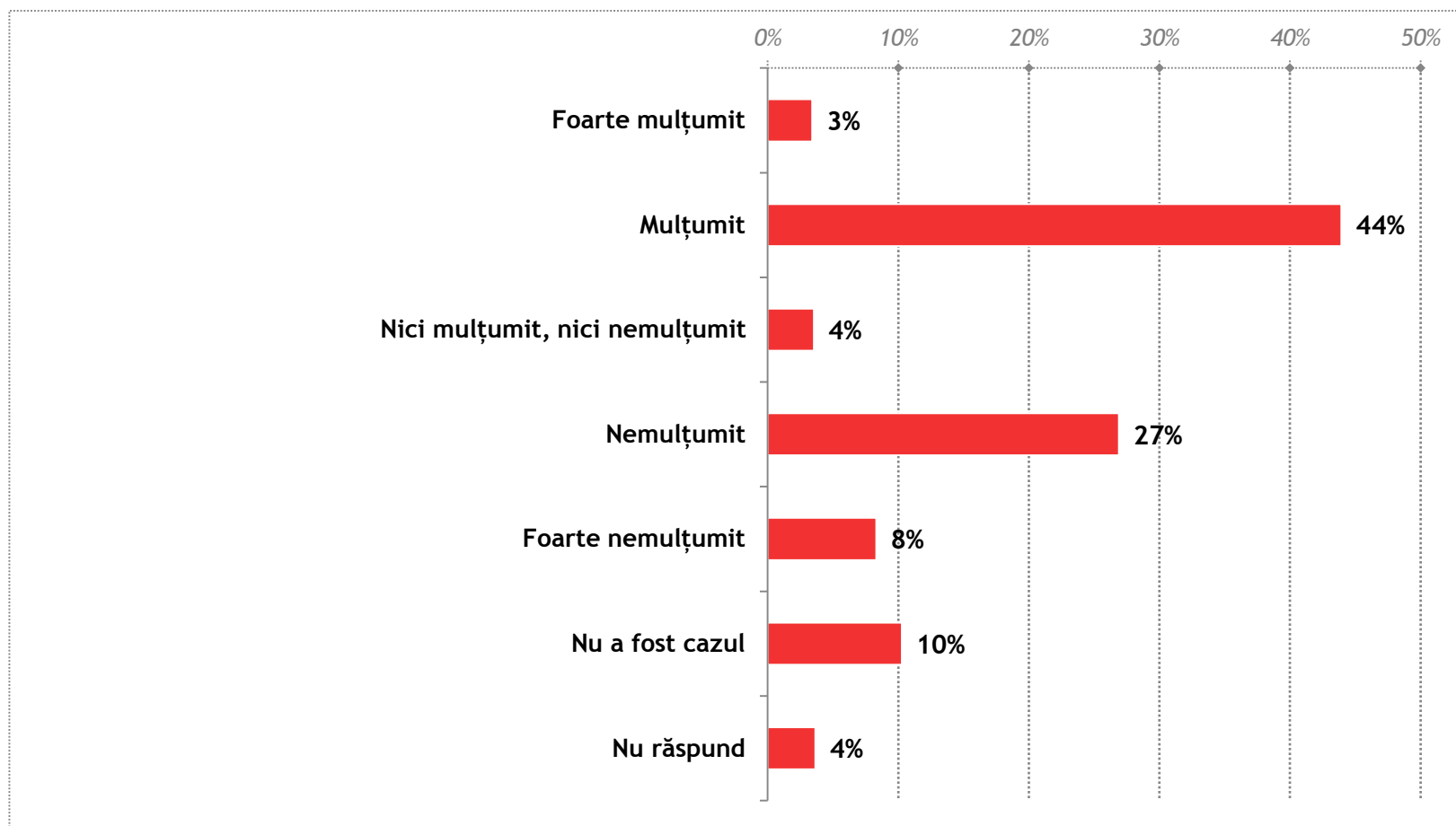


Cat de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile  
în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?  
[Felul în care a fost primită solicitarea de către persoanele cu care ați  
interacționat]



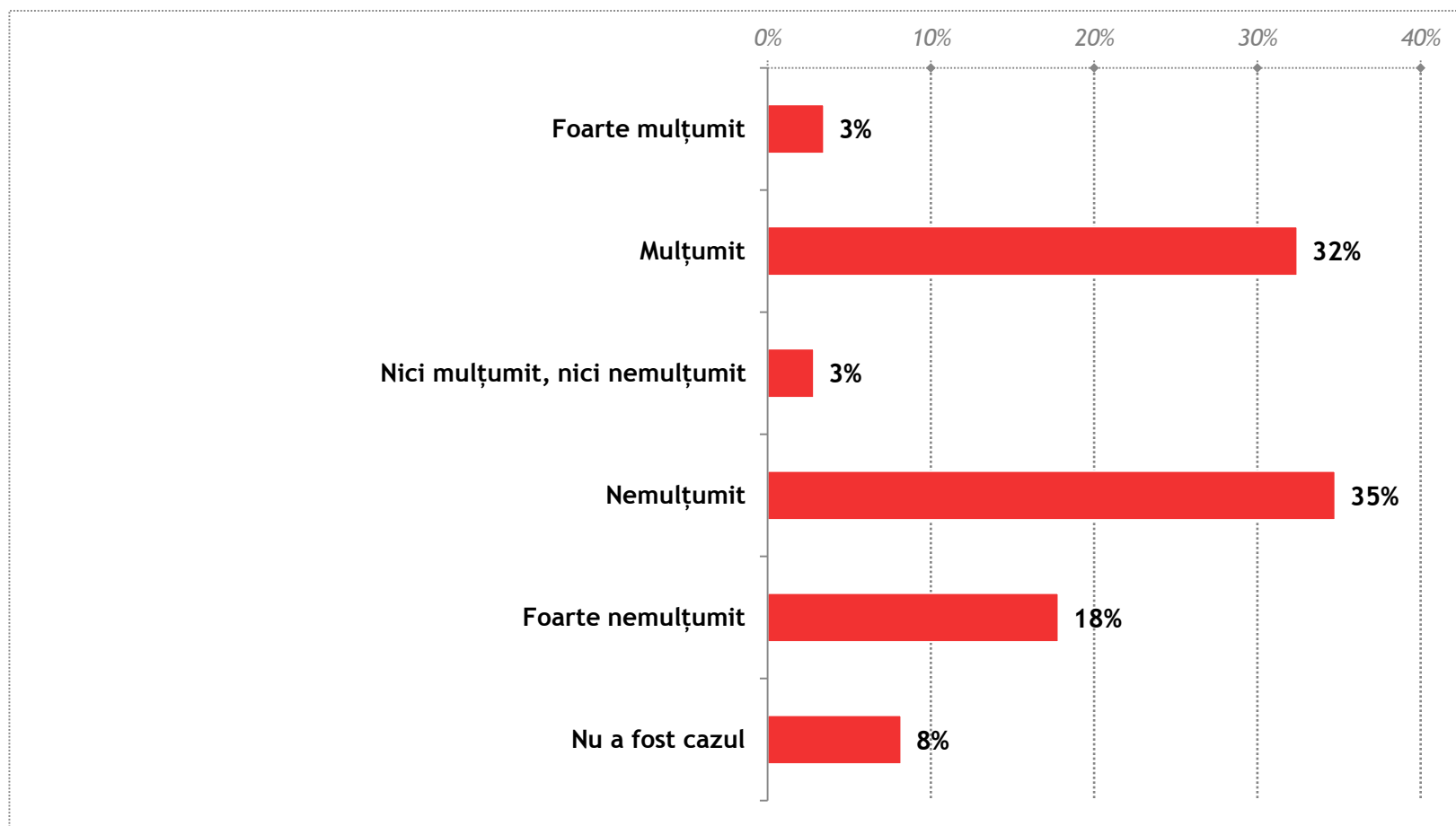
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Transparența procesului]



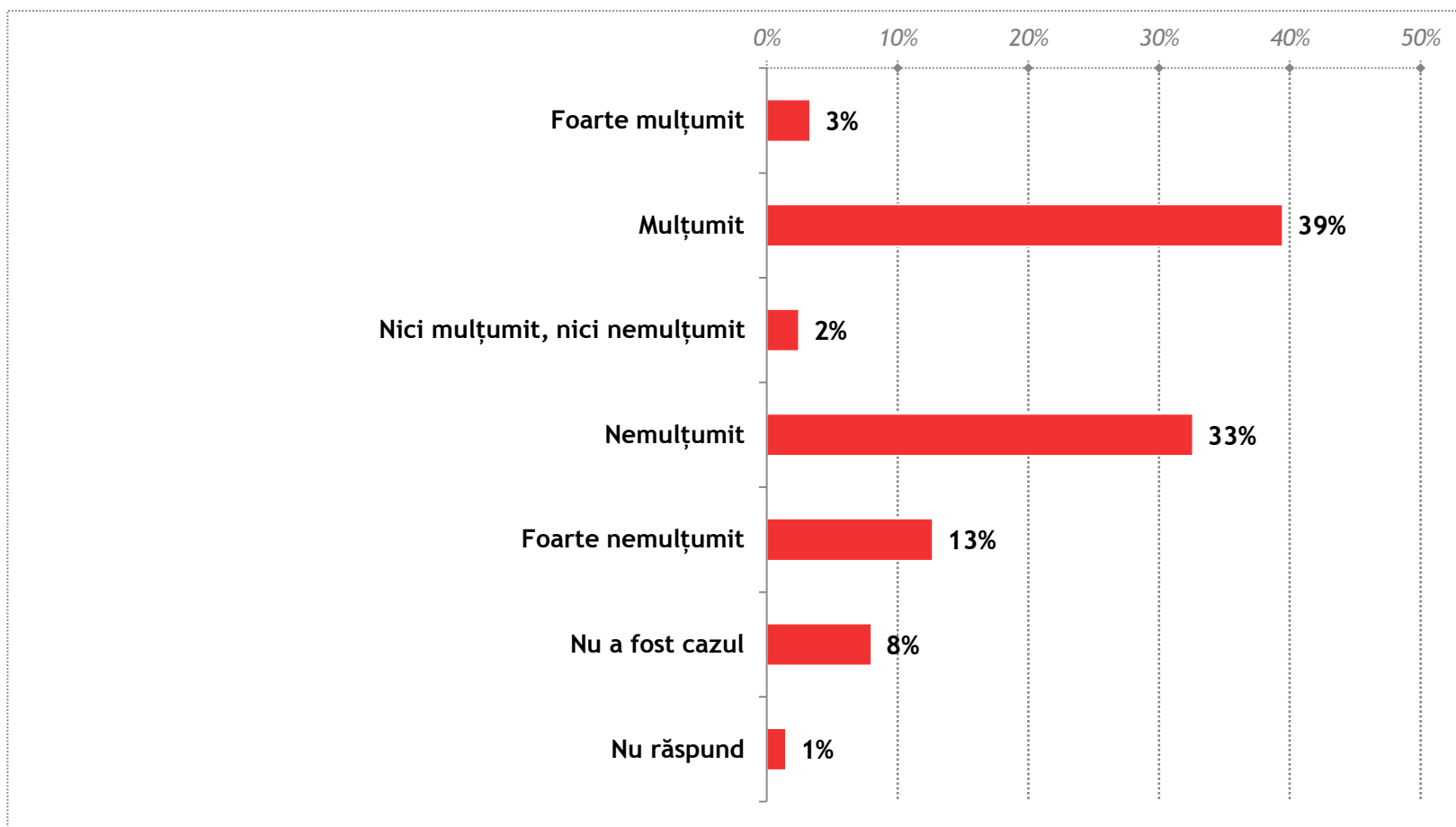
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Timpul de așteptare]



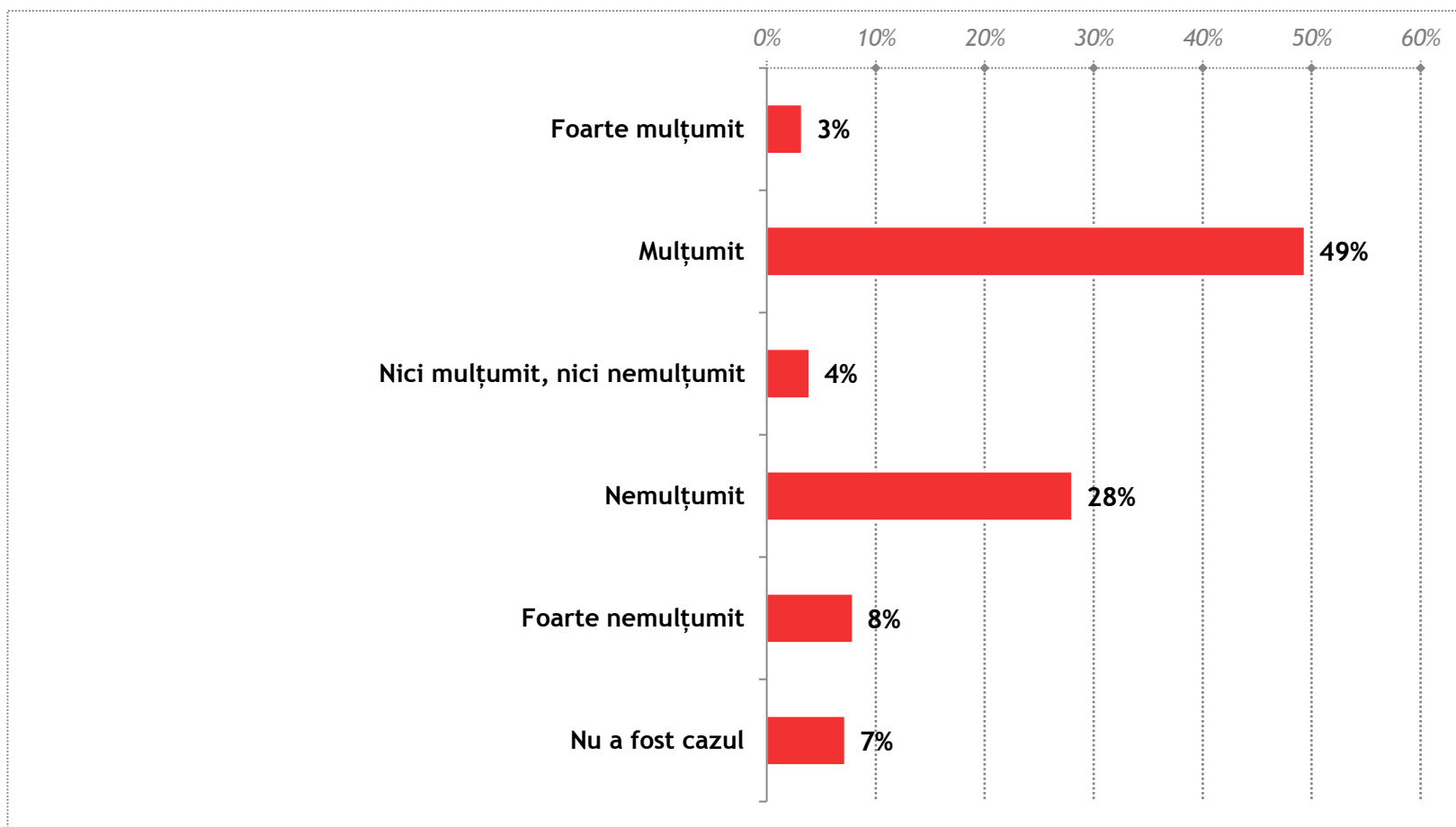
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

[Timpul în care s-a desfășurat procedura]



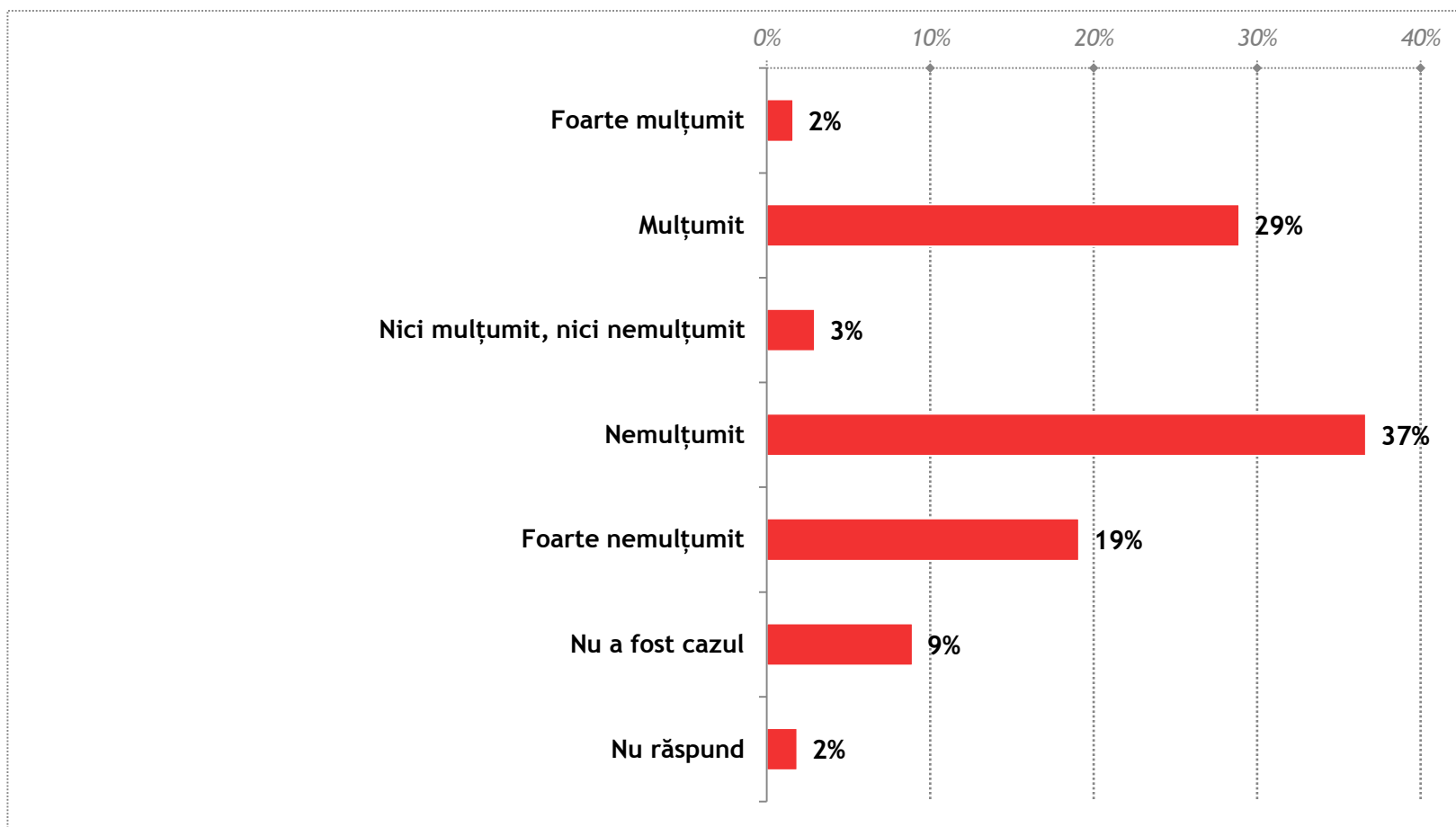
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Disponibilitatea serviciilor de care ați avut nevoie]



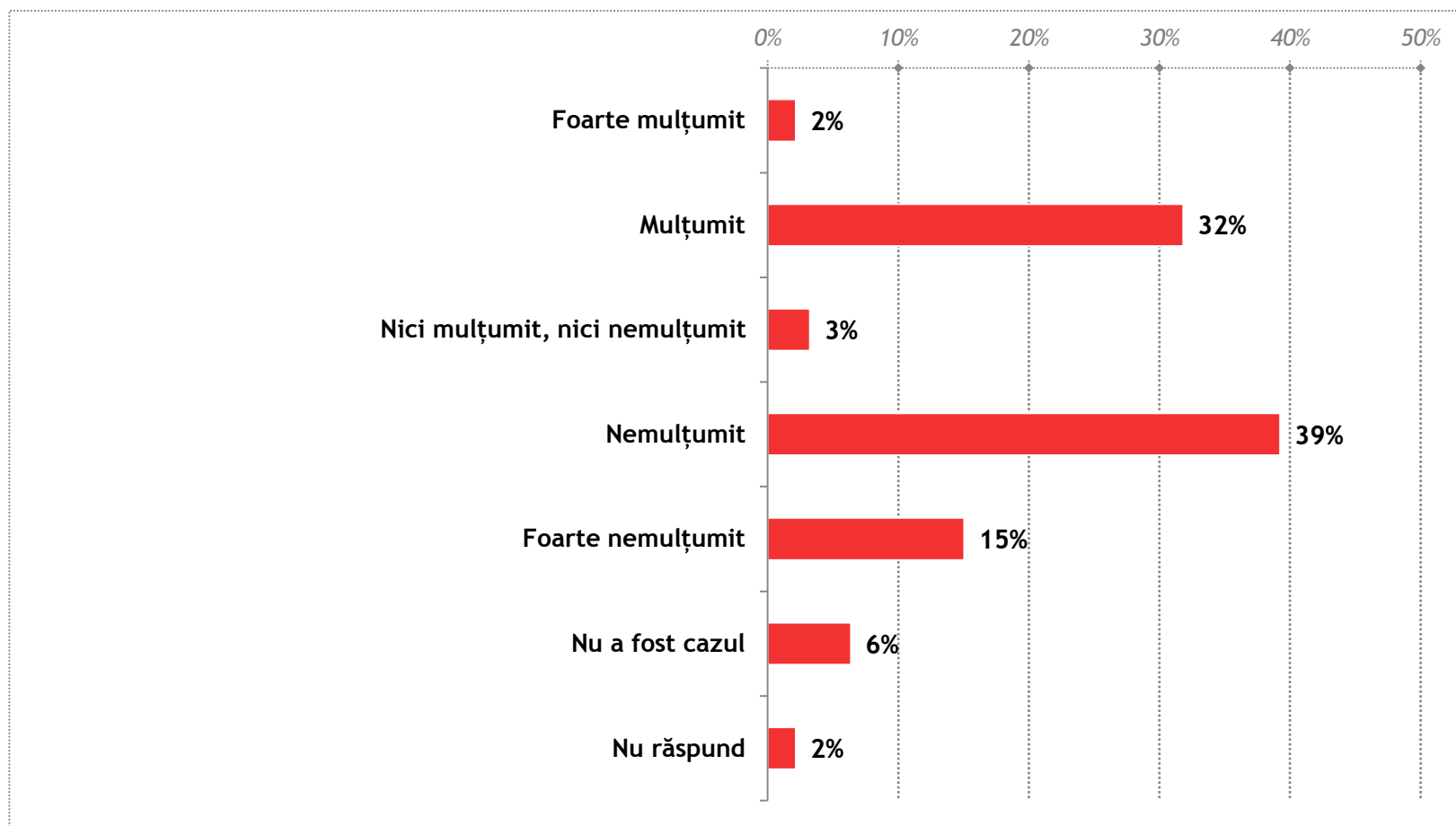
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Numărul actelor necesare]



# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

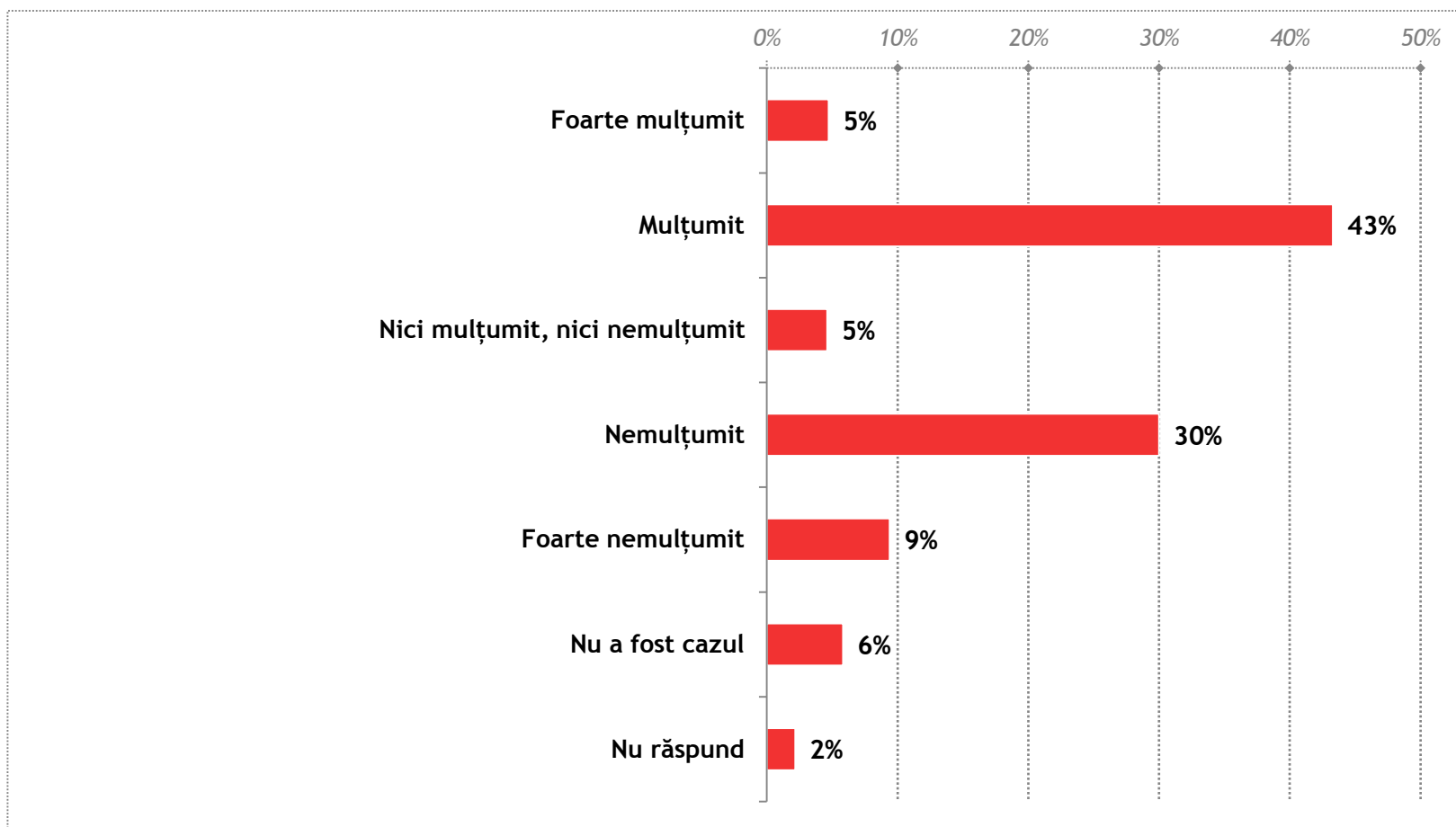
## [Simplitatea procedurii]





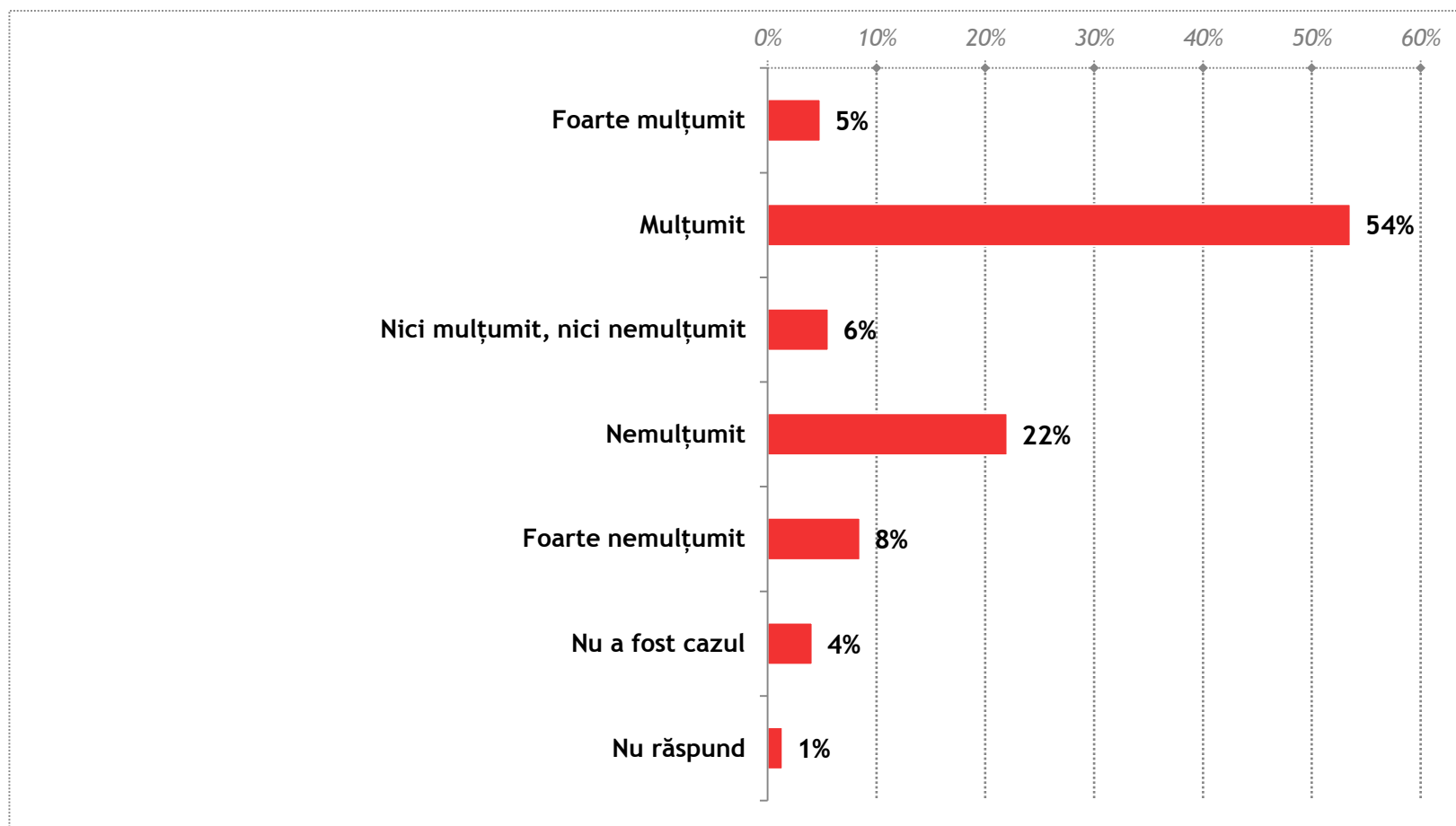
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Pregătirea angajaților pentru a răspunde nevoilor dumneavoastră]



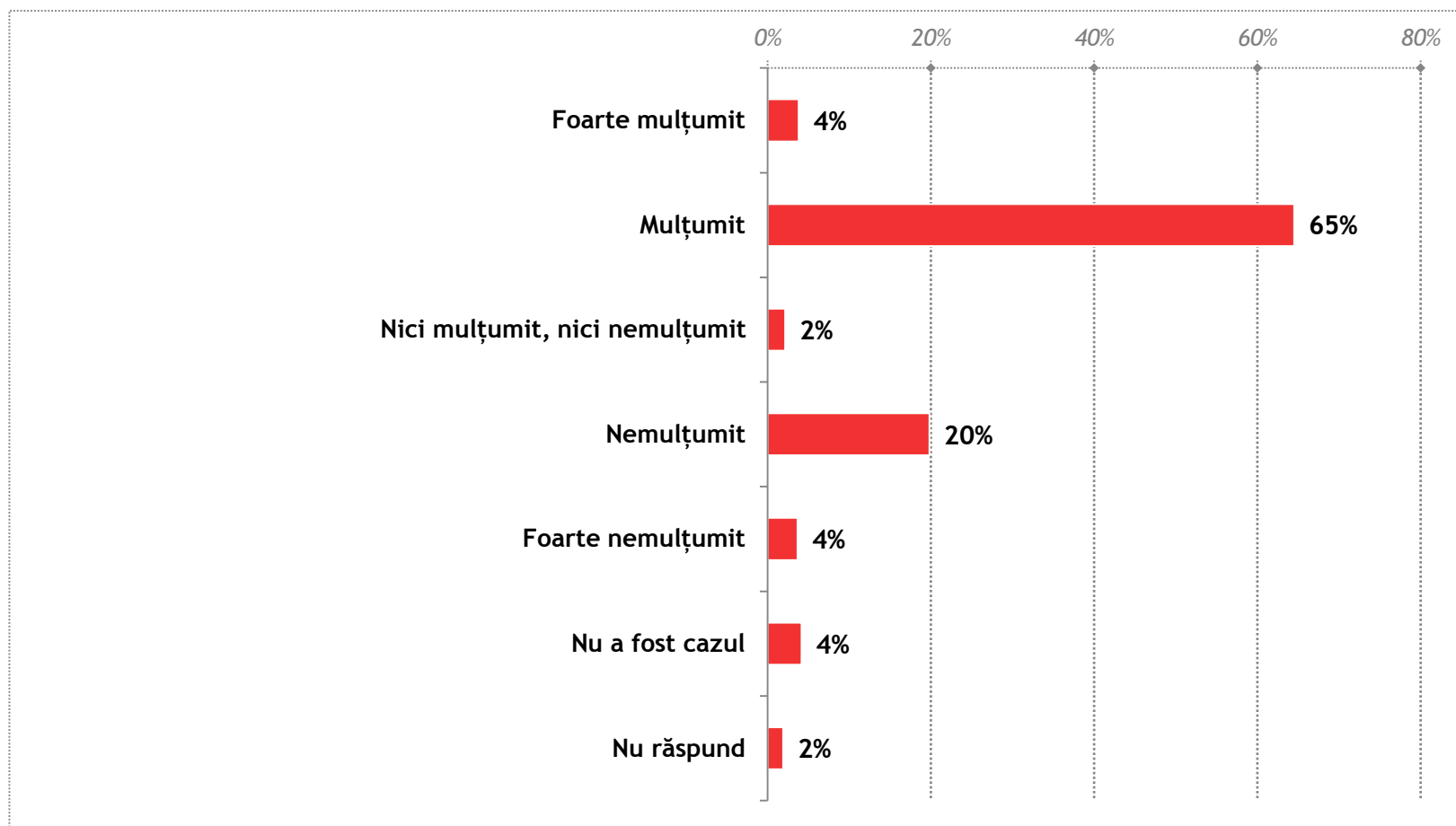
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Amabilitatea angajaților]



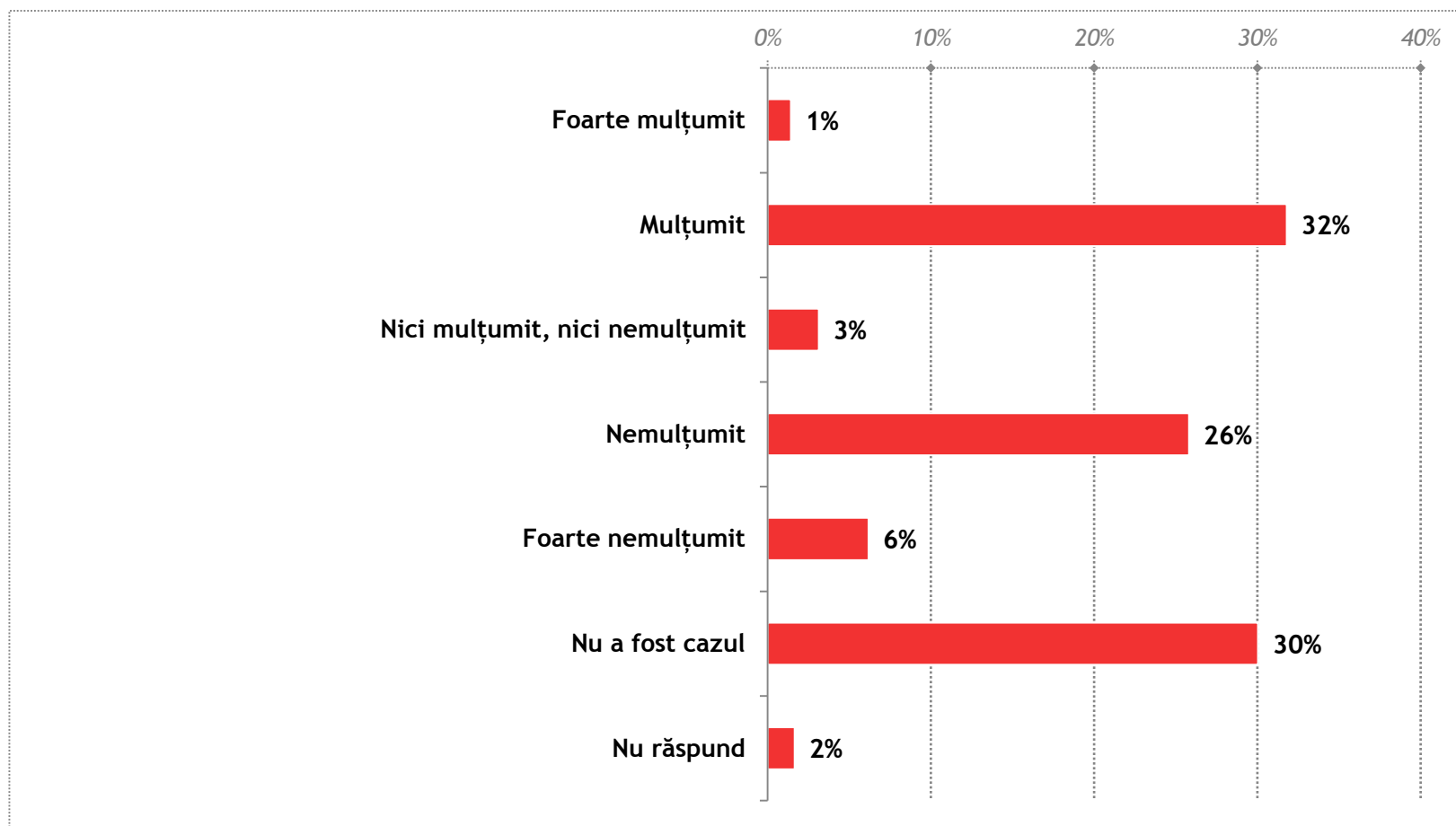
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Orarul de funcționare]



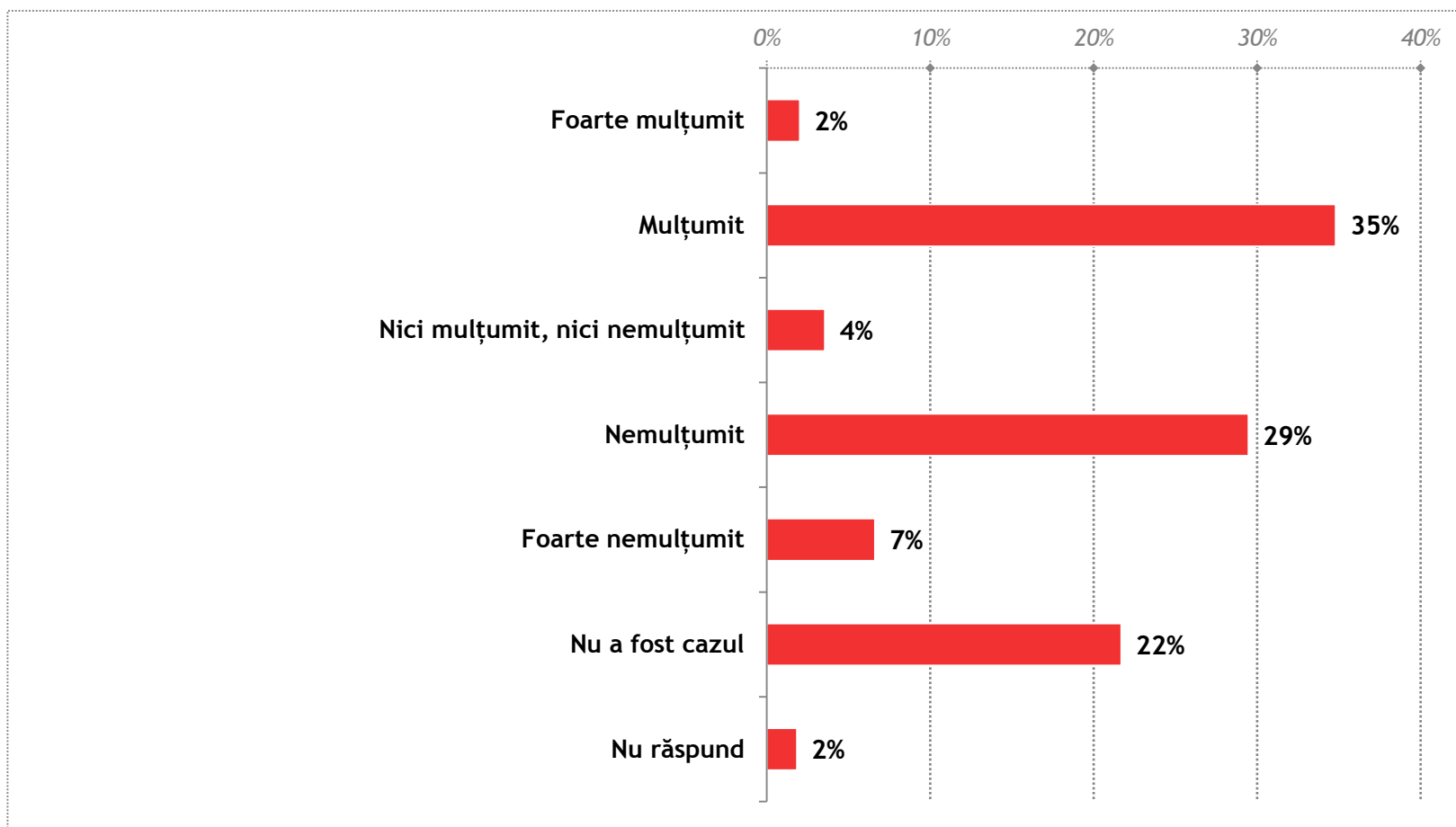
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

## [Procedura de formulare a unei reclamații]



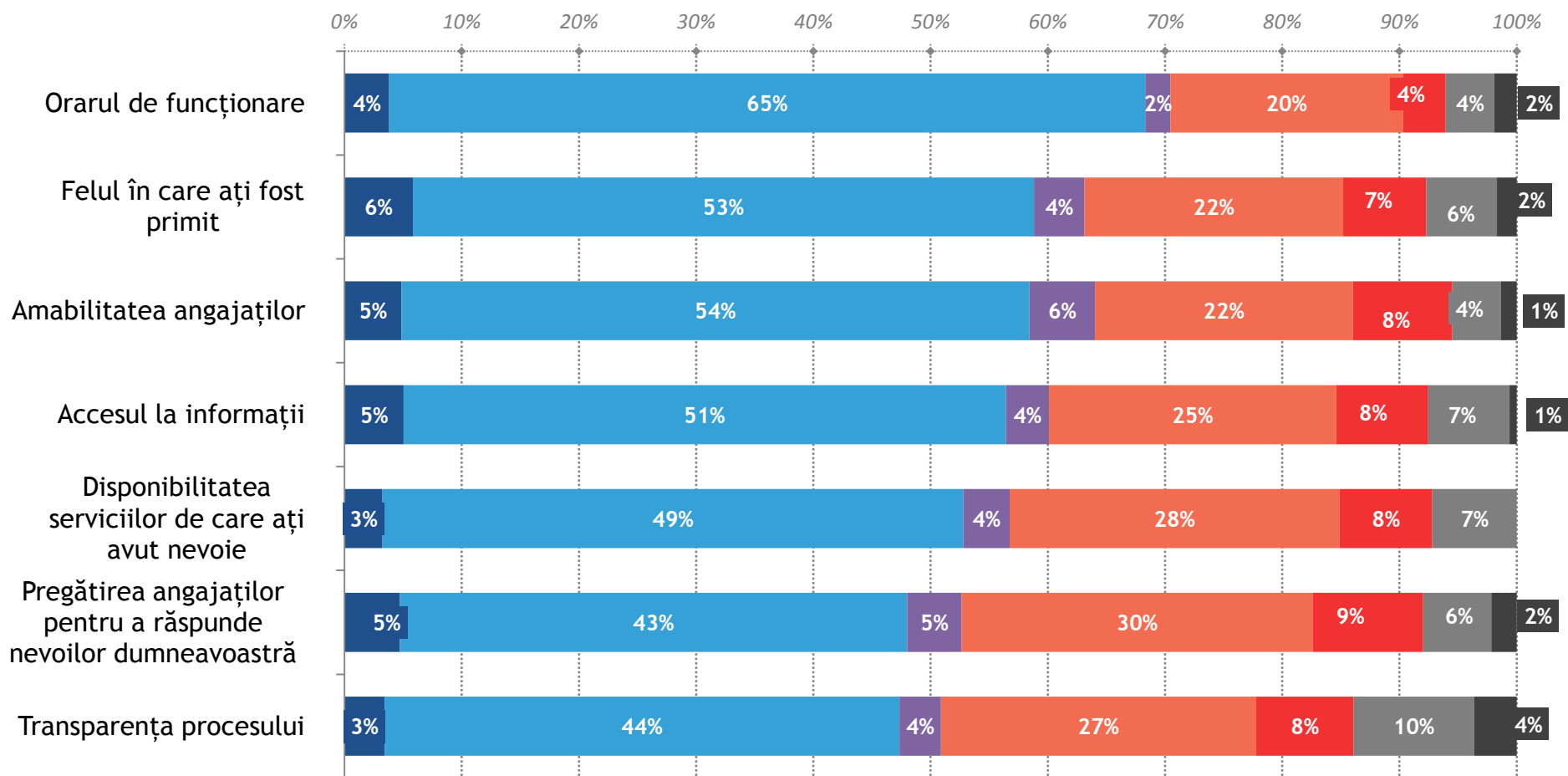
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice?

[Soluționarea eventualelor probleme care au apărut pe parcurs]



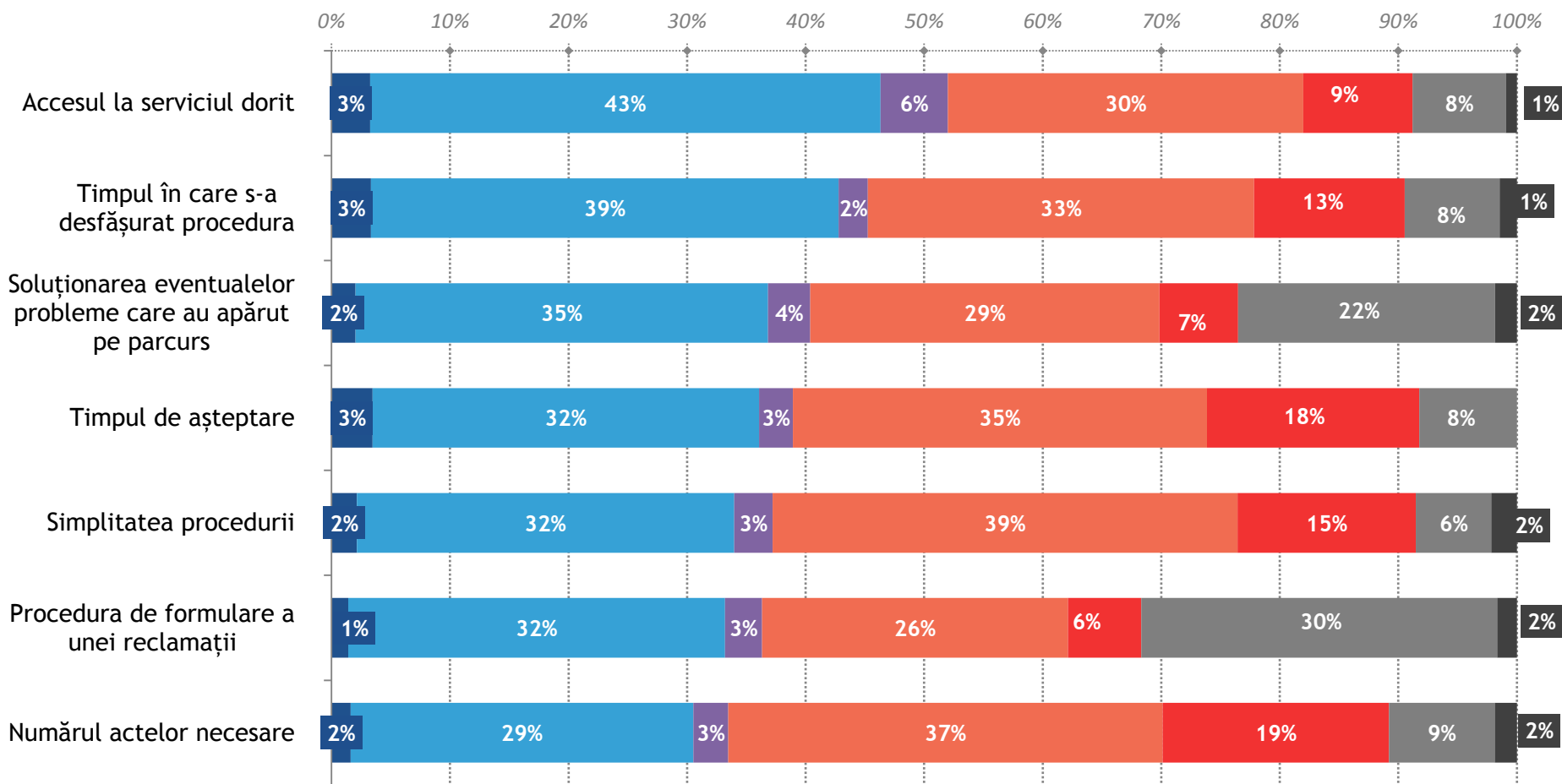
# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice...?

■ Foarte mulțumit ■ Mulțumit ■ Nici mulțumit, nici nemulțumit ■ Nemulțumit ■ Foarte nemulțumit ■ Nu a fost cazul ■ Nu răspund

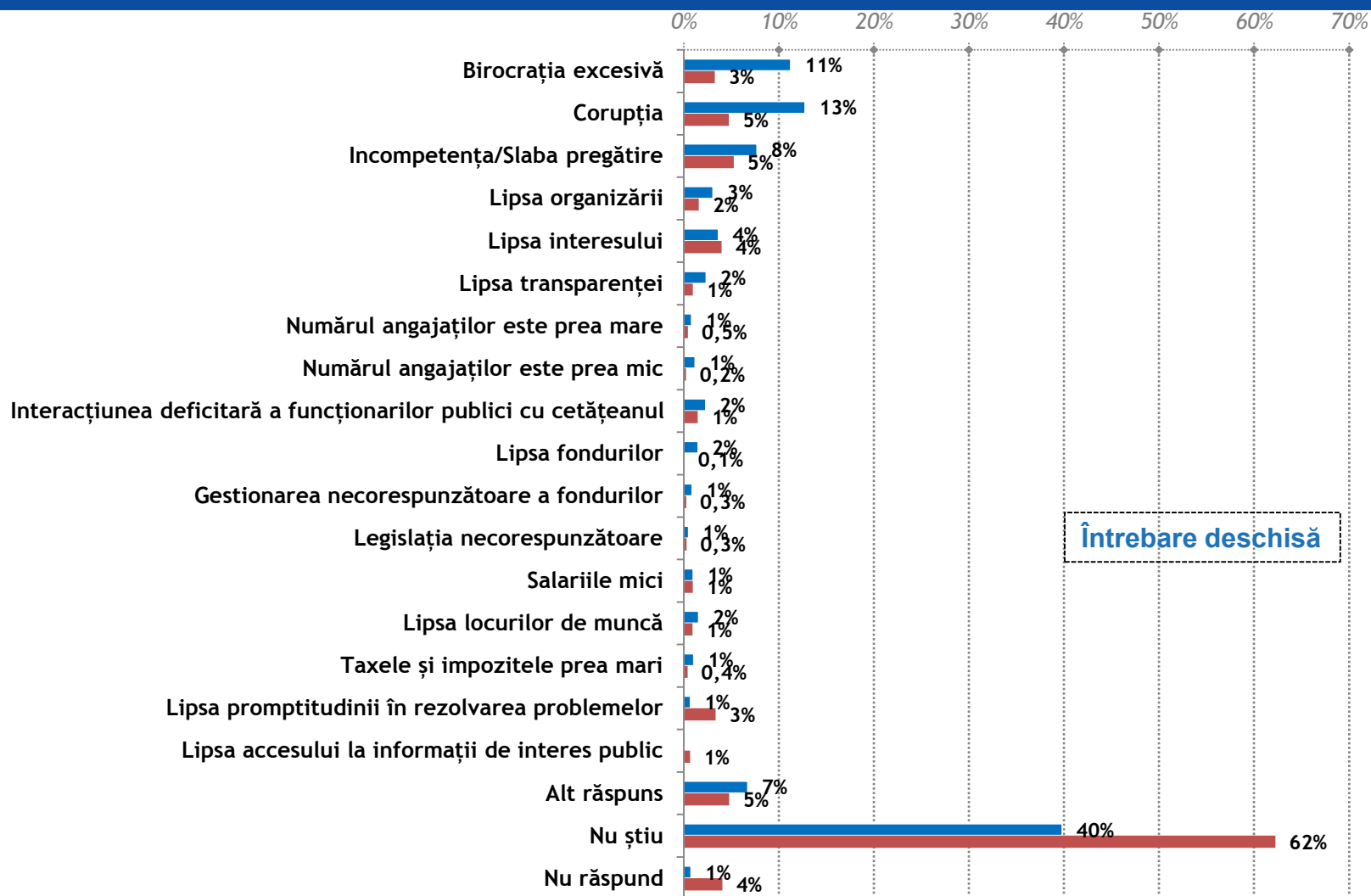


# Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte, gândindu-vă la situațiile în care ați avut de a face cu instituții ale administrației publice...?

■ Foarte mulțumit 
 ■ Mulțumit 
 ■ Nici mulțumit, nici nemulțumit 
 ■ Nemulțumit 
 ■ Foarte nemulțumit 
 ■ Nu a fost cazul 
 ■ Nu răspund

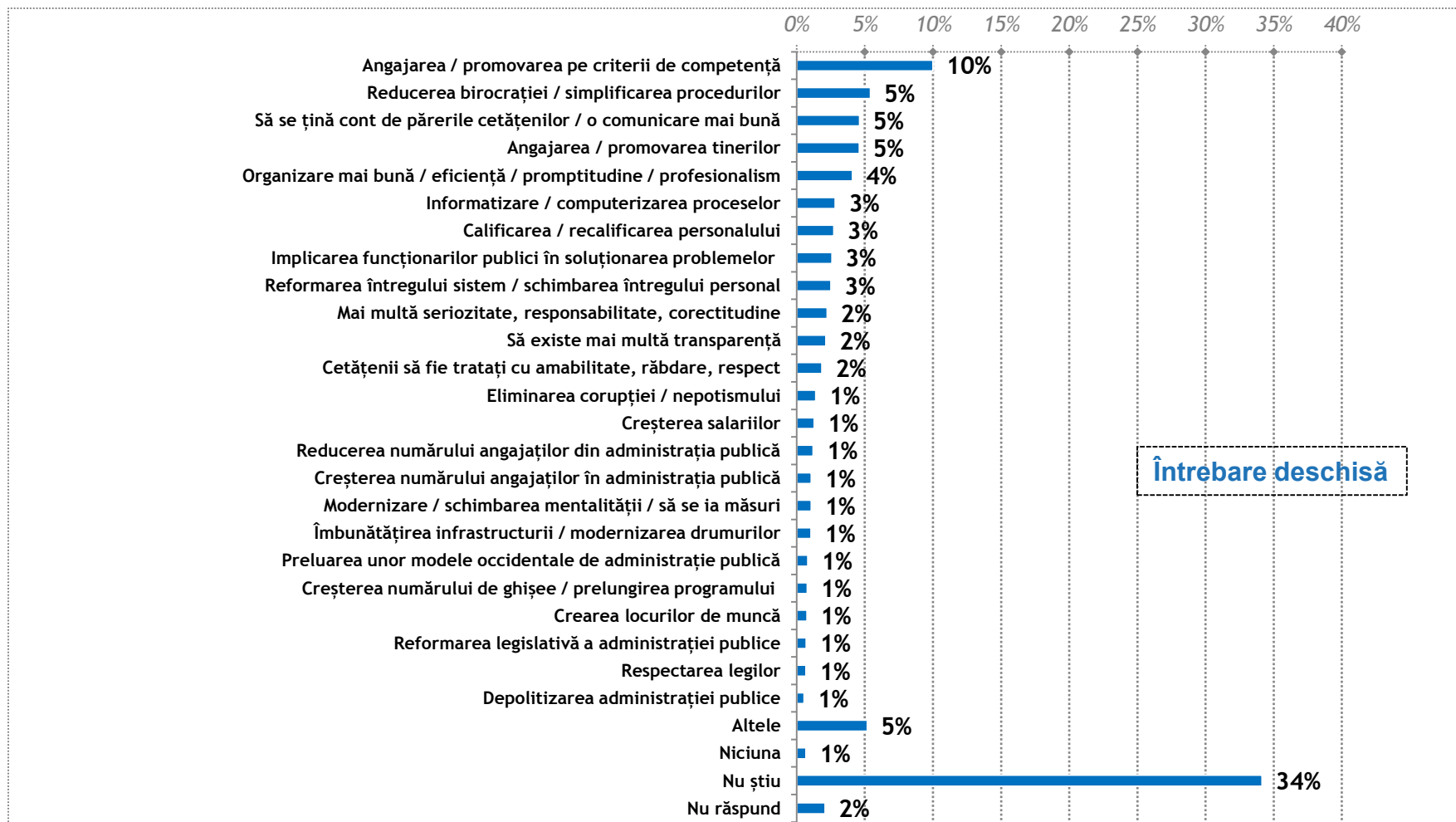


# Care considerați că sunt cele mai mari probleme ale administrației publice românești, în momentul de față?

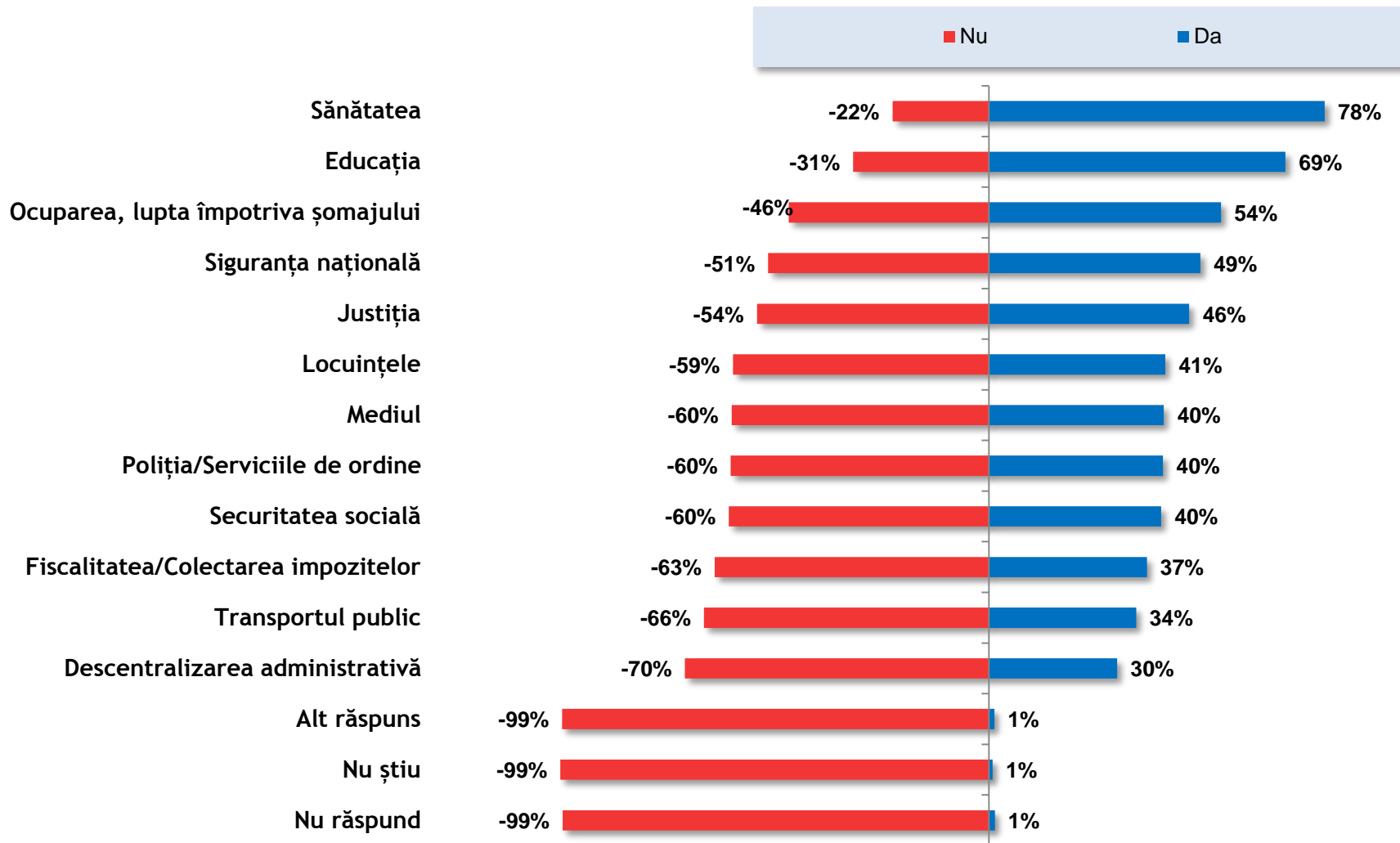




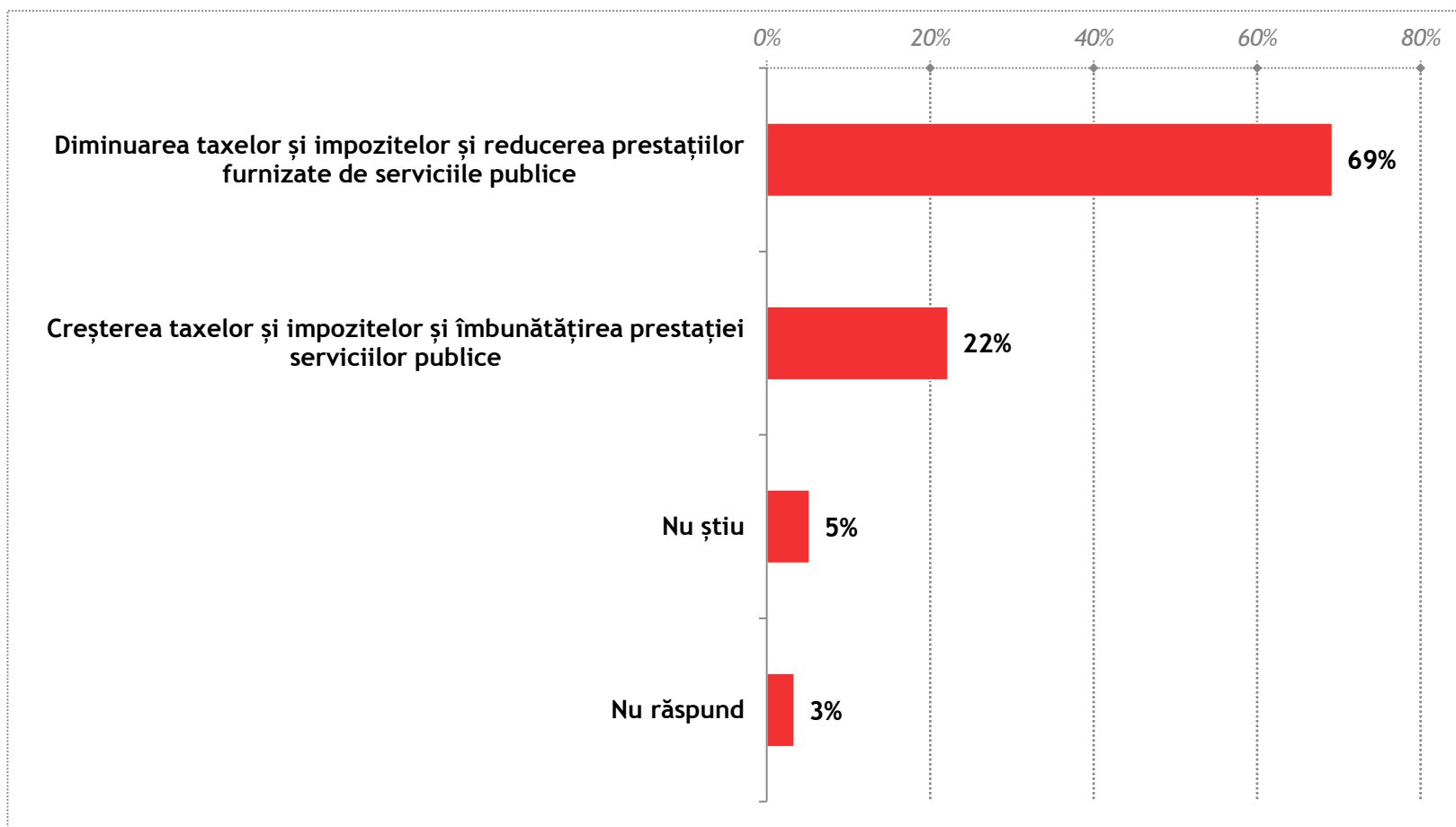
# Ce recomandare ați face dumneavoastră pentru modernizarea administrației publice din România?



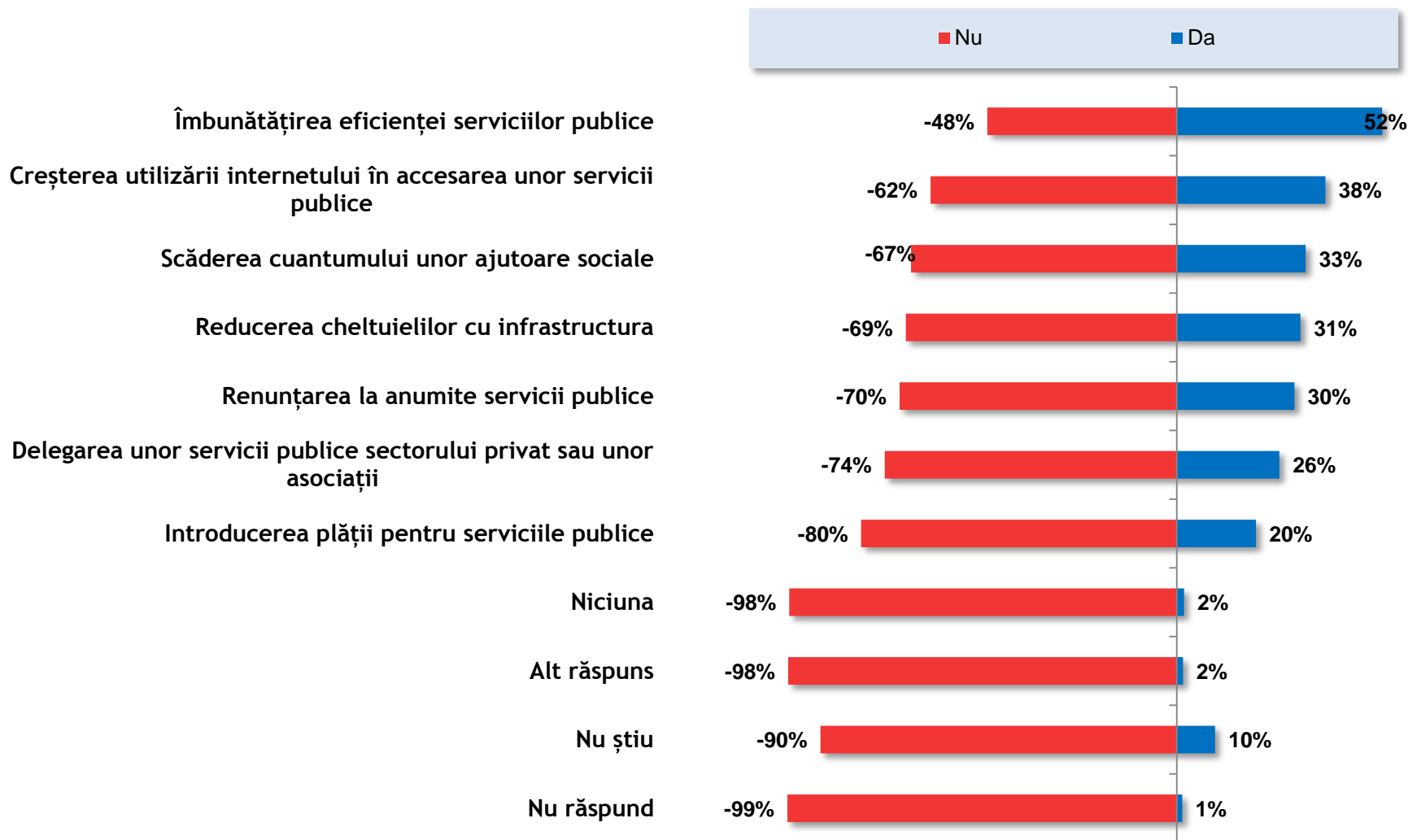
# Dintre următoarele domenii ale intervenției statului, care credeți că ar trebui să fie prioritare pentru administrația publică în perioada următoare?



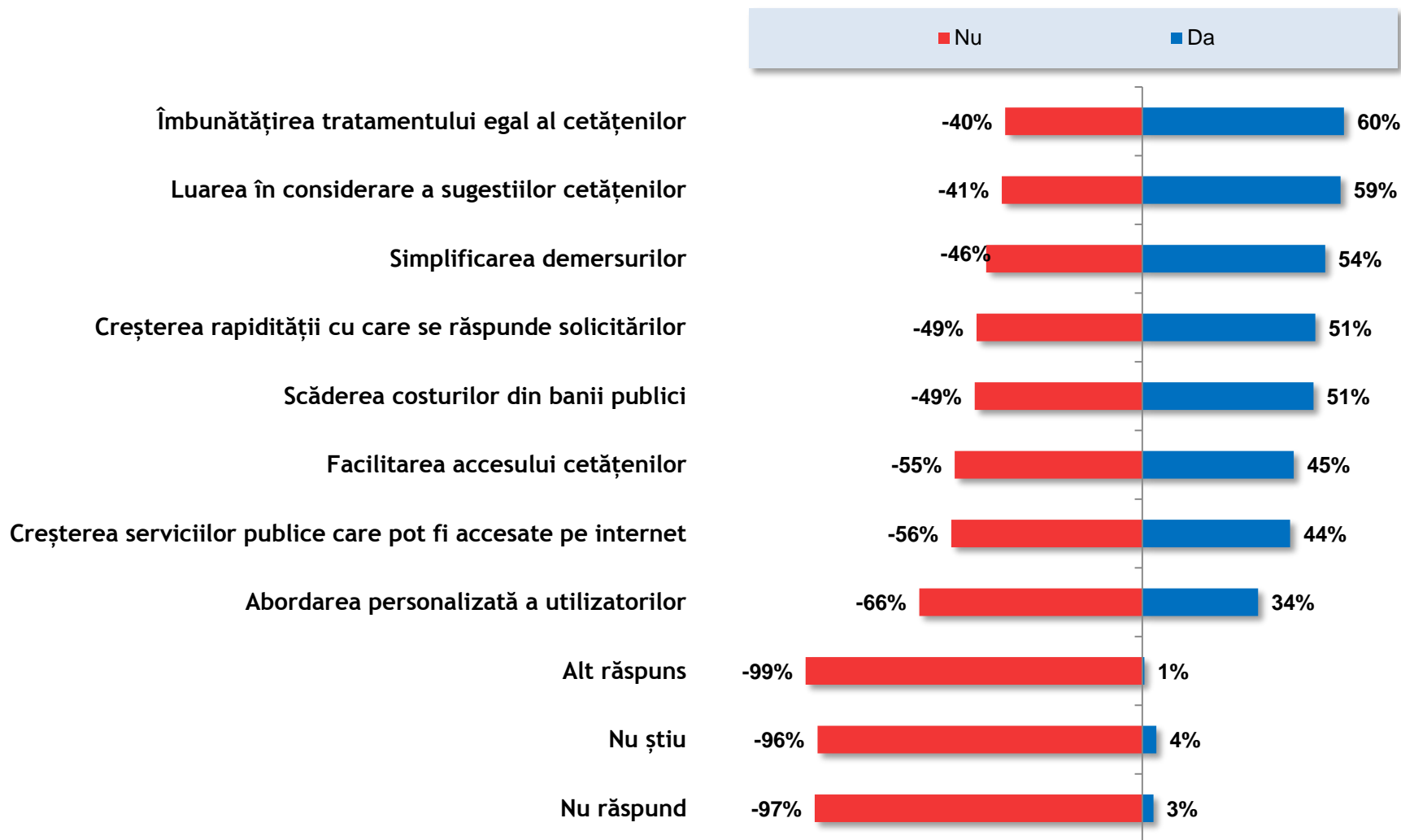
# Dacă ar trebui să alegeți dintre următoarele variante, pe care ați prefera-o?



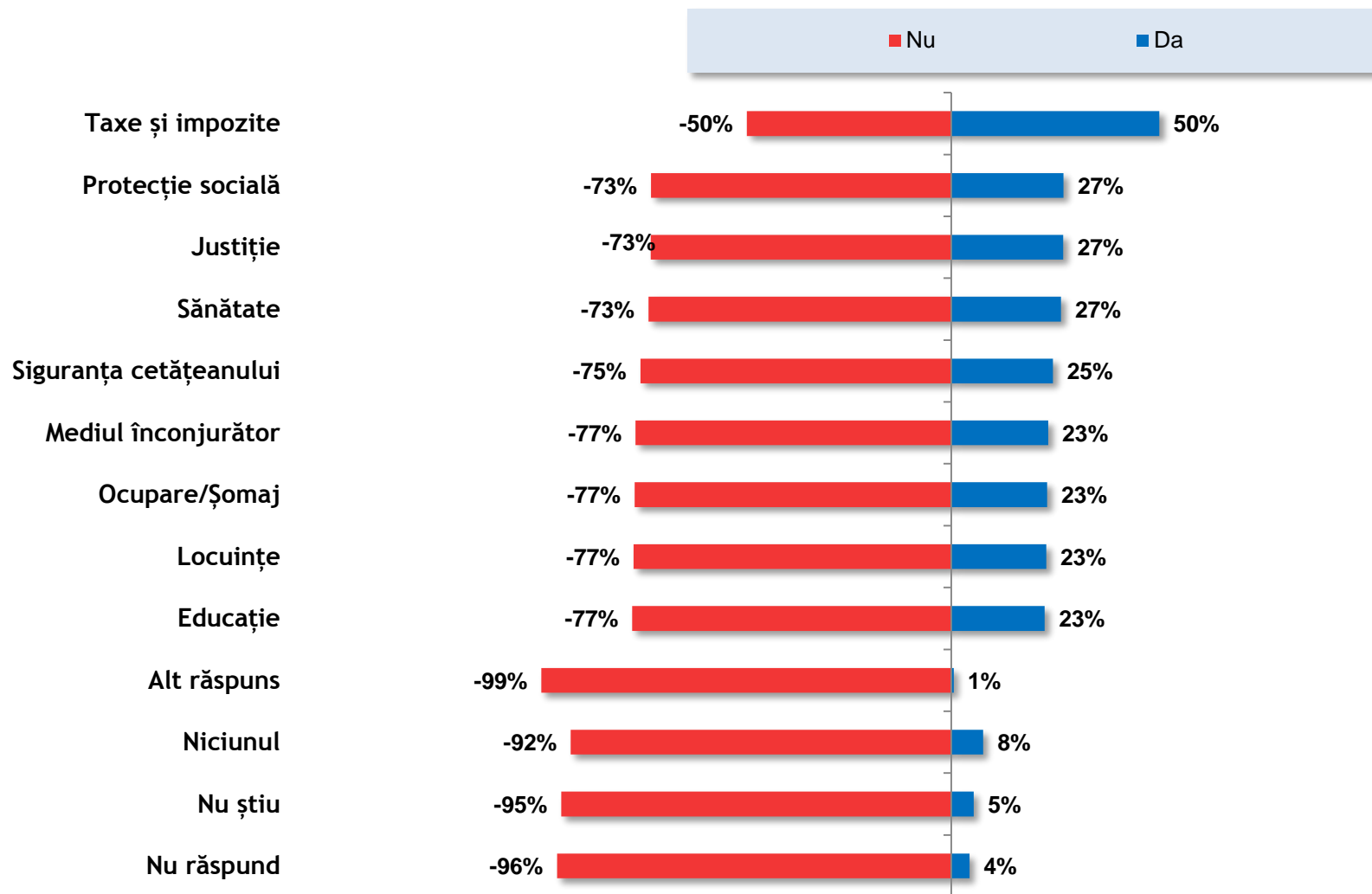
# Printre următoarele piste de reducere a cheltuielilor publice, care vi se par dumneavoastră prioritare?



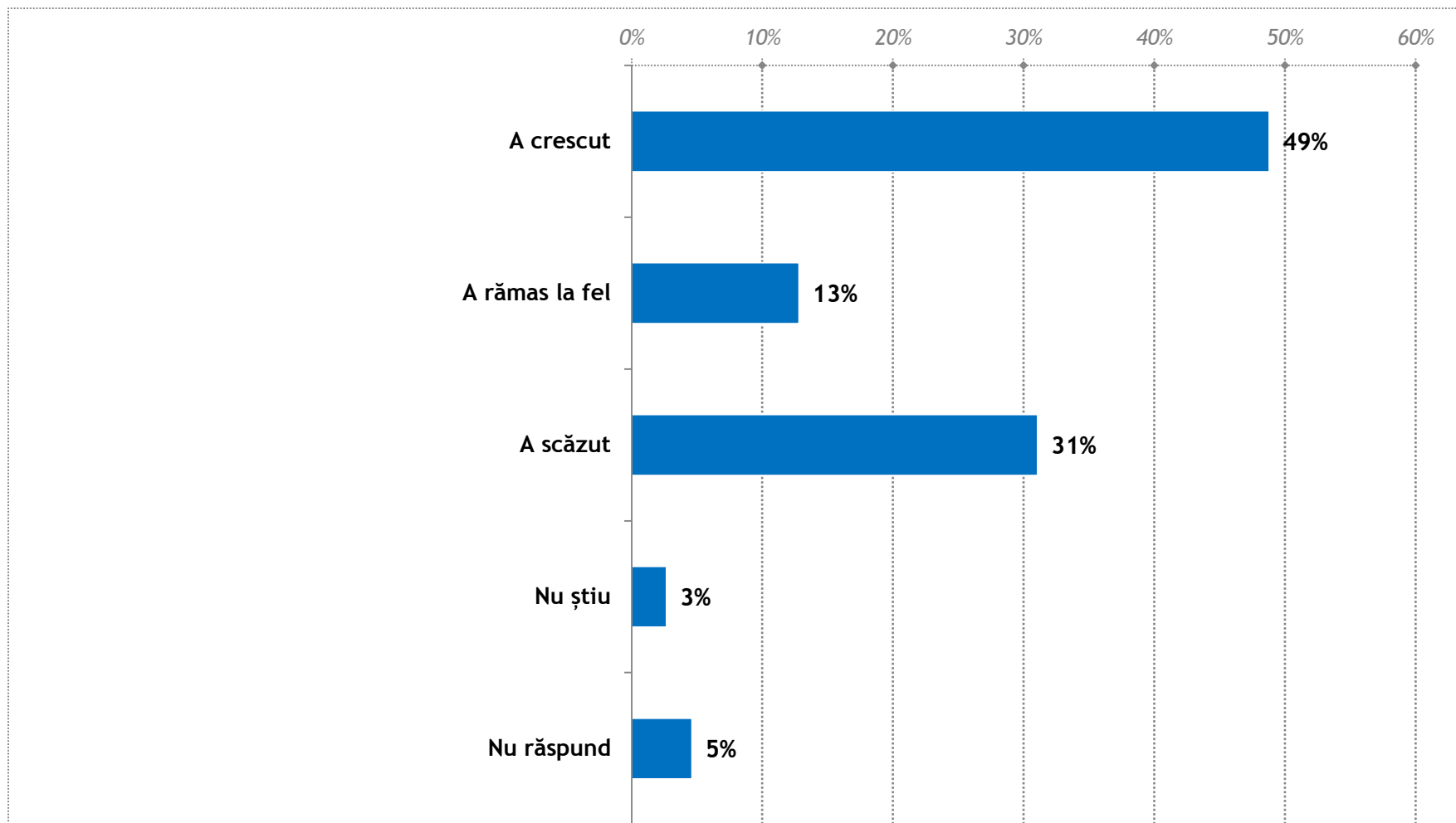
# În privința căror aspecte ale serviciilor publice ați dori să observați cele mai multe îmbunătățiri în următorii ani?



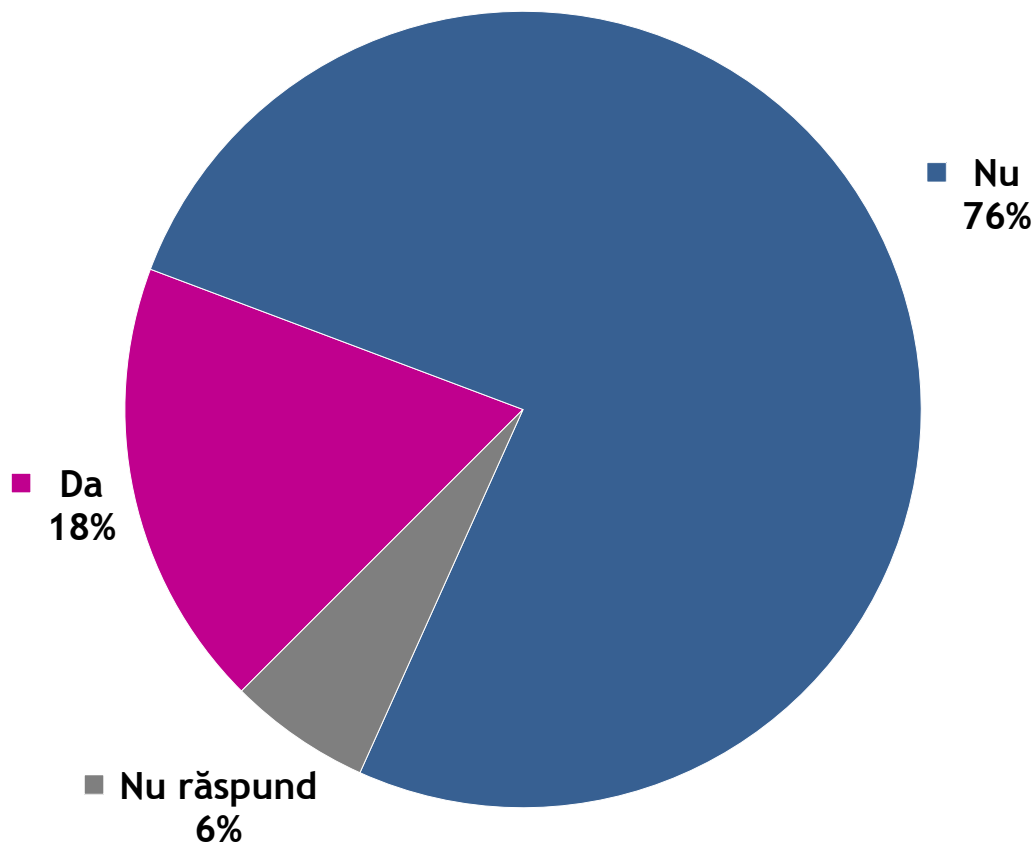
# Gândindu-vă la experiența dumneavoastră ca utilizator de servicii publice, în care domenii credeți că ar putea fi făcute economii de cheltuieli, fără a scădea calitatea serviciilor?



# Cum ați aprecia evoluția corupției în mediul public, comparativ cu acum 5 ani? Considerați că aceasta a crescut sau a scăzut?

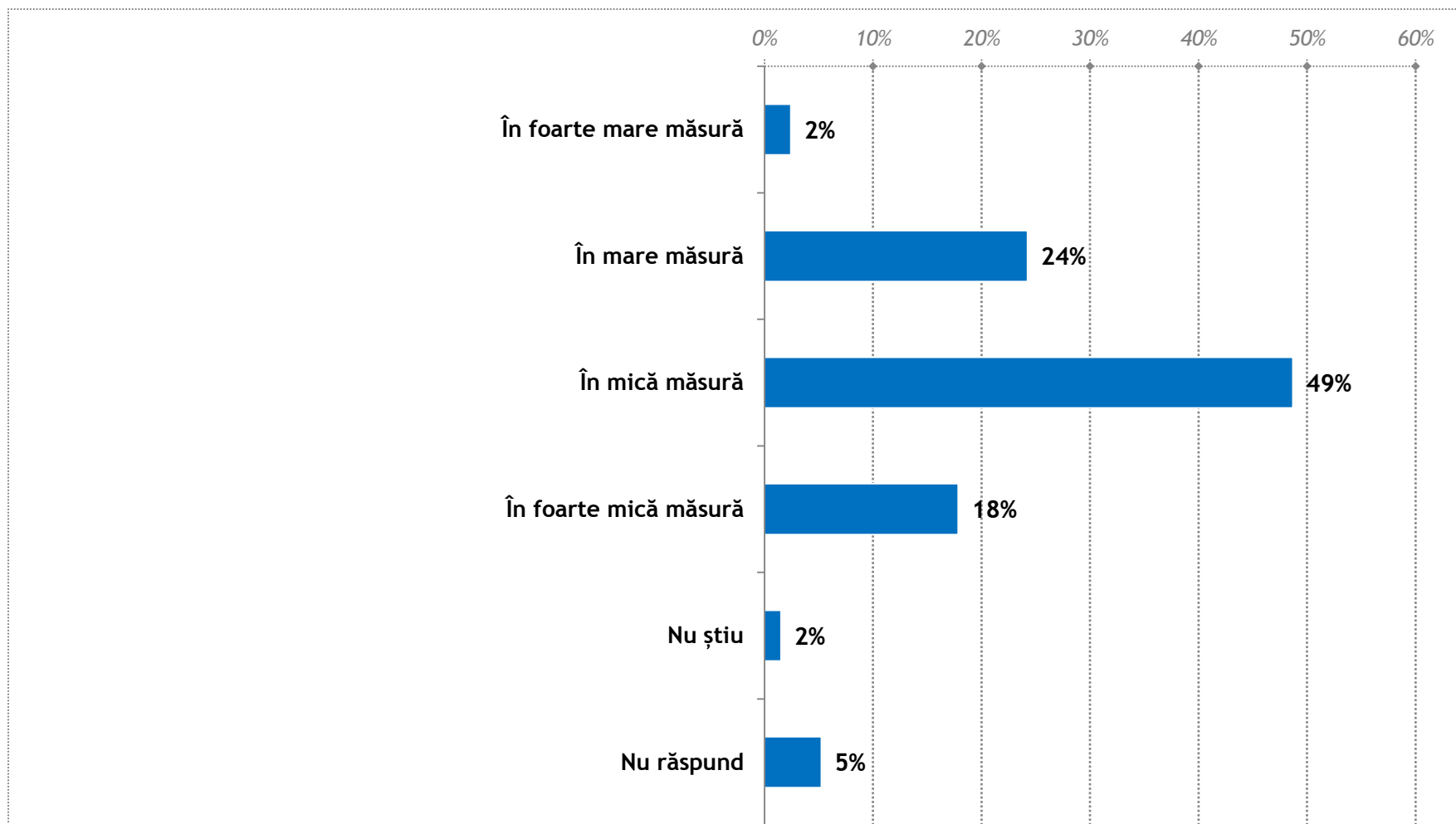


# În ultimele 12 luni, v-a cerut sau a așteptat cineva să îi ofereți mită pentru serviciile prestate în sistemul public?

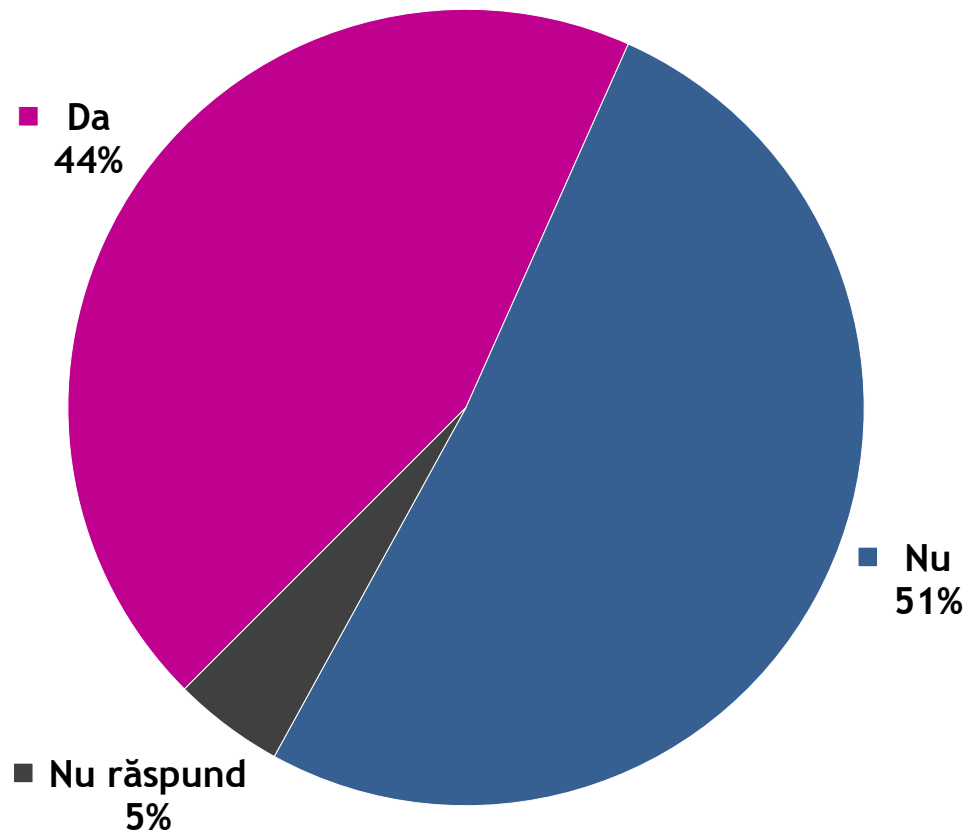




# Dumneavoastră în ce măsură aveți încredere că, în România, drepturile dumneavoastră sunt apărute?



# Dumneavoastră lucrați în momentul de față?



# Lucrați în sistemul de stat sau în cel privat?

Întrebare filtrată. Baza de calcul: 44% dintre respondenții care spun că lucrează

