

## Chestionar

adresat cetățenilor și beneficiarilor direcți ai activității autorității/instituției publice

*(ca instrument de culegere a informațiilor de către consilierii de etică,  
cu privire la respectarea normelor de conduită profesională de către  
funcționarii publici care asigură relația directă cu aceștia)*

1. În ce măsură sunteți de acord cu afirmația că „administrația publică din România oferă un serviciu public de calitate”?

- a) În foarte mare măsură
- b) În mare măsură
- c) În mică măsură
- d) În foarte mică măsură

Dacă ați răspuns cu varianta prevăzută la lit. c) sau d), vă rugăm să argumentați:

.....

2. În ultimul an ați interacționat cu autoritatea/instituția publică .....?

- a) Foarte rar (cel mult 1 dată pe an)
- b) Rar (2-3 ori pe an)
- c) Periodic (aproximativ o dată la 3 luni)
- d) Frecvent (aproximativ în fiecare lună)

3. Considerați că v-au fost respectate drepturile conferite de lege în relația cu ..... (numele autorității/instituției publice) ?

- a) Da
- b) Nu

Dacă ați răspuns cu varianta prevăzută la lit. b), vă rugăm să precizați care drepturi considerați că v-au fost încălcate:

.....

4. Ce semnifică din punctul dvs. de vedere noțiunea de etică?

- a) Morală
- b) Corectitudine, respectare reguli
- c) Birocrație
- d) Reguli de conduită
- e) Altele:.....

5. Funcționarii publici trebuie să pună la dispoziția cetățenilor informațiile de interes public?

- a) Da
- b) Nu
- c) Nu știu

6. Cum ați aprecia comportamentul funcționarilor publici cărora v-ați adresat din cadrul .....(numele autorității/ instituției publice) ?

- a) Foarte bun
- b) Bun
- c) Satisfăcător
- d) Relativ nesatisfăcător
- e) Total nesatisfăcător

Dacă ați răspuns cu varianta prevăzută la lit. d) sau e) vă rugăm să argumentați:

.....

7. Evaluați atitudinea funcționarilor publici din cadrul .....(numele autorității/ instituției publice) în exercitarea atribuțiilor de serviciu în relația cu beneficiarii activității, pe o scală de la 1 la 5 (1 este cea mai mică măsură, iar 5 este cea mai mare)

a) bazată pe respect și bună-credință 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

b) bazată pe corectitudine 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

c) bazată pe amabilitate și comunicare eficientă 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

d) bazată pe egalitate de tratament 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

e) deschisă, responsabilă și transparentă 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

f) bazată pe integritate morală și profesională 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Cum caracterizați modul de comunicare a funcționarilor publici cu care ați interacționat din cadrul .....(numele autorității/ instituției publice)?

- a) foarte politicoasă
- b) politicoasă
- c) nepoliticoasă
- d) total nepoliticoasă

Dacă ați răspuns cu variantele prevăzute la lit. c) sau d), vă rugăm să argumentați:

.....

9. Considerați că funcționarii publici cărora v-ați adresat pentru soluționarea cererilor din cadrul .....(numele autorității/ instituției publice) v-au comunicat informațiile într-un mod:

- a) clar și cuprinzător
- b) neclar
- c) parțial

Dacă ați răspuns cu variantele prevăzute la lit. b) și c) vă rugăm să argumentați:

.....

10. Considerați că atitudinea dumneavoastră față de funcționarii publici cărora v-ați adresat s-a bazat pe respect?

- a) Da
- b) Nu
- c) Nu știu

Dacă ați răspuns cu varianta prevăzută la lit. b), vă rugăm să argumentați:

.....

11. În general, în cadrul relațiilor interumane, credeți că funcționarii publici din cadrul.....(numele autorității/ instituției publice) asigură egalitatea de tratament a cetățenilor?

- a) Da
- b) Nu
- c) Nu știu

Dacă ați răspuns cu varianta prevăzută la lit. b), vă rugăm să argumentați:

.....

12. Vă rugăm să precizați dacă cunoașteți situații în care funcționarilor publici li se oferă de către cetățeni favoruri/cadouri/servicii/invitații sau orice alt avantaj cu titlu de recompense, precum și cât de frecvent se întâmplă acest fapt?

- a) Nu cunosc asemenea situații
- b) Deloc
- c) Rar
- d) Frecvent
- e) Foarte frecvent

Dacă ați răspuns cu variantele prevăzute la lit. c), d) sau e), vă rugăm să argumentați:

.....

13. În general, funcționarii publici cu care ați interacționat din cadrul ..... (numele autorității/ instituției publice) sunt imparțiali pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor? Acordați o notă în acest sens de la 1 la 5 (1 - sunt imparțiali și 5 - nu sunt imparțiali)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Dacă ați acordat notă între 3 - 5, vă rugăm să argumentați:

.....

14. Considerați că funcționarii publici cu care ați interacționat din cadrul .....(numele autorității/ instituției publice) v-au oferit răspunsuri corecte și complete la solicitări?

- a) Da
- b) Parțial
- c) Nu

Dacă ați răspuns cu varianta prevăzută la lit. b) sau c), vă rugăm să argumentați:

.....

15. Considerați că pentru soluționarea cererii / sesizării / petiției dvs. adresate .....(numele autorității/ instituției publice, au fost respectate termenele de soluționare a cererilor/ sesizărilor / petițiilor, de regulă în termen de 30 zile?

- a) Da
- b) Nu
- c) Nu știu

16. Cunoașteți care sunt modalitățile de a reclama comportamentul neadecvat al funcționarilor publici?

- a) Da
- b) Nu
- c) Nu sunt sigur(ă)

Vă rugăm detaliați:

.....

17. Cui v-ați adresa în situația în care constatați că funcționarii publici încalcă normele de conduită ?

- a) Conducătorului instituției publice
- b) Comisiei de disciplină din cadrul respectivei instituții publice
- c) Agenției Naționale a Funcționarilor Publici
- d) Consilierului de etică din cadrul respectivei instituții publice
- e) Instanței de judecată
- f) Mass media (presă scrisă, TV, radio)

18. Descrieți pe scurt o situație cu care v-ați confruntat și care, în opinia dvs., reprezintă o încălcare a normelor de conduită de către funcționarii publici.

.....

19. Vă rugăm să formulați cel puțin o propunere privind îmbunătățirea activității serviciilor publice prestate pentru cetățeni de .....(numele autorității/ instituției publice).

.....

20. Vă rugăm să ne indicați genul dvs.:

- a) Feminin
- b) Masculin
- c) Neutru

21. Vă rugăm să precizați vârsta:

- a) între 18 - 25 ani
- b) între 26 - 35 ani
- c) între 36 - 55 ani
- d) peste 56 ani

22. Vă rugăm să precizați ultimul nivel de studii absolvit:

- a) Studii generale
- b) Studii medii
- c) Studii universitare
- d) Studii postuniversitare

23. Vă rugăm să precizați ocupația:

- a) Angajat în sistemul bugetar
- b) Angajat în sistemul privat
- c) Student, elev peste 18 ani
- d) Șomer
- e) Pensionar
- f) Persoană casnică.