

ROMANIA
MINISTERUL AFACERILOR INTERNE

RAPORT CHESTIONARE EVALUARE DIN PARTEA CETATENILOR

Judetul Botosani | Martie - Aprilie 2026

AJOFM Botosani | Casa Judeteana de Pensii Botosani

Institutia Prefectului - Judetul Botosani

1. PRIVIRE DE ANSAMBLU

Raportul centralizeaza raspunsurile la chestionarele de satisfactie completate de cetatenii care au interactionat cu doua institutii publice din judetul Botosani in perioada martie - aprilie 2026. In total au fost colectate si analizate 439 de chestionare valide.

439

chestionare valide colectate

289

respondenti AJOFM Botosani

150

respondenti Casa de Pensii

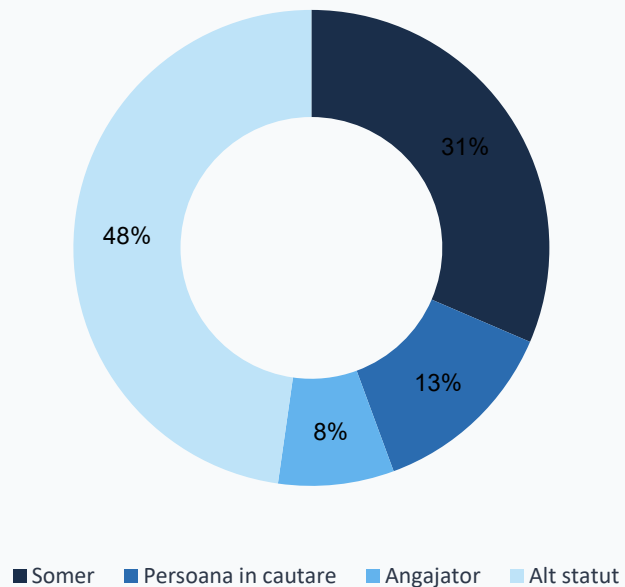
Concluzii principale

AJOFM Botosani: Satisfactie ridicata, cu aprecieri constante privind profesionalismul si amabilitatea personalului. Principala critica nu tine de calitatea serviciului, ci de cadrul procedural (conditionalitati legate de prima de mobilitate).

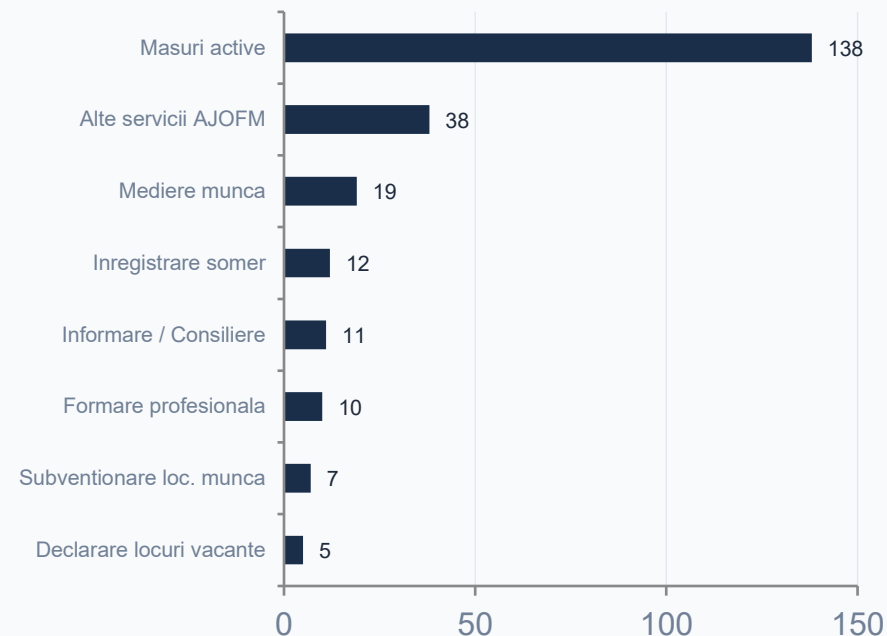
Casa Judeteana de Pensii: Calificative constant ridicate, cu performanta maxima la calitatea serviciilor. Critici punctuale privind aglomeratia la ghisee si atitudinea unor angajati.

2. AJOFM BOTOSANI — 289 respondenti

Cine sunt beneficiarii

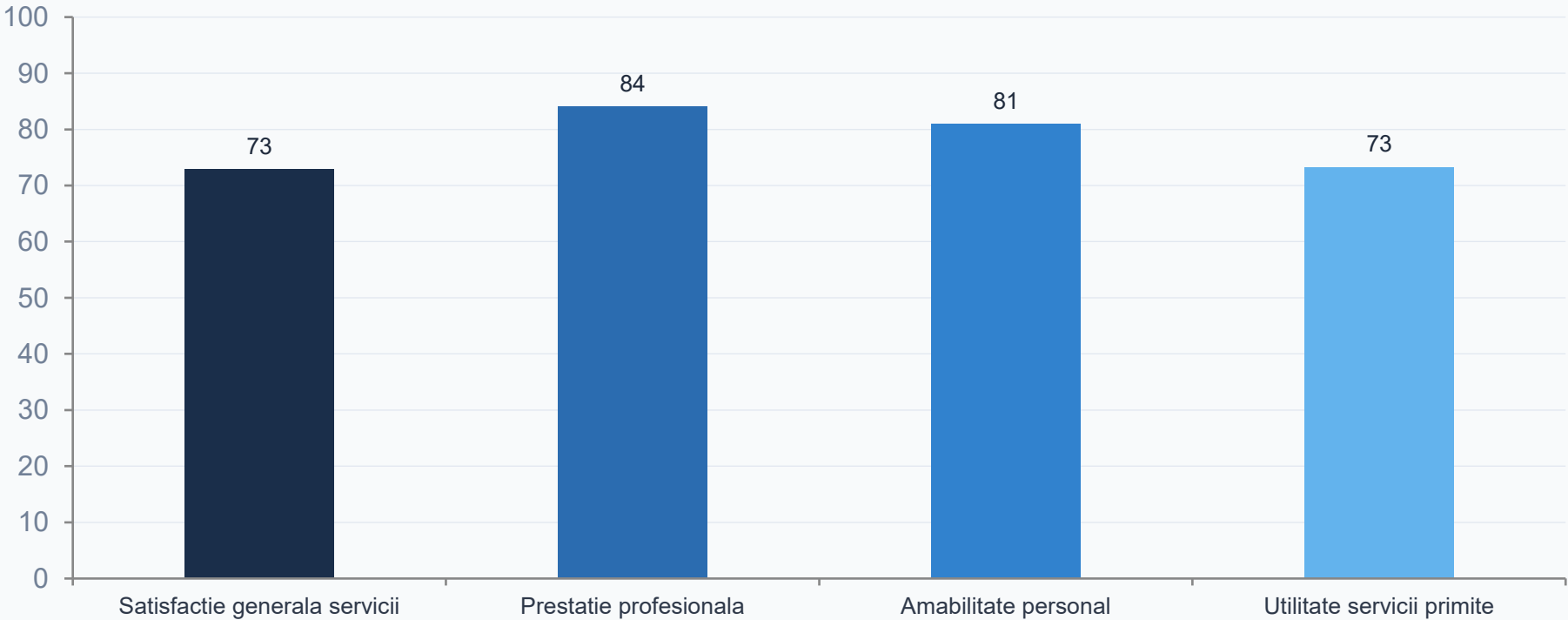


Servicii accesate (nr. respondenti)



2. AJOFM BOTOSANI — Calificative agregate

Procentele reprezinta ponderea respondentilor care au acordat calificativul Foarte bine, calculata agregat pe toate chestionarele colectate (online si letric, martie si aprilie 2026, n=289).



2. AJOFM BOTOSANI — Ce spun cetatenii

Aspecte apreciate

Doamnele de la agentia din Dorohoi sunt extrem de competente si mereu vin in sprijinul celor care le pasesc pragul. (mai 2026)

Personal foarte bine organizat. (apr. 2026)

Sunt bune serviciile. Nimic negativ, totul ok. (mart.-apr. 2026)

Sunt accesibile si personal binevoitor. (febr. 2026)

In ciuda volumului mare de munca, personalul este amabil si incearca sa fie de folos. (mai 2026)

Aspecte de imbunatatit

Sa se elimine planul de mobilitate de la prima de transport. (febr. 2026)

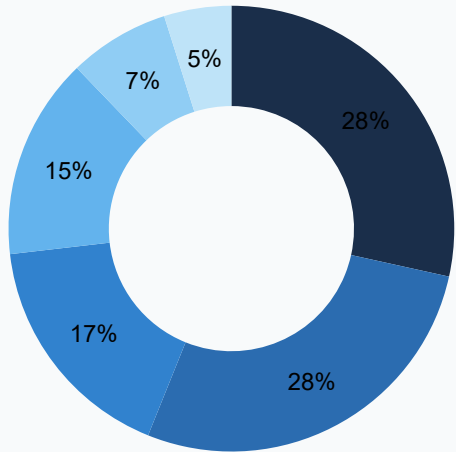
Solicit ca prima de incadrare art. 74 sa nu fie conditionata de planul national de mobilitate. (angajator, febr. 2026)

Ar trebui sa mai angajati o persoana la ANOFM Dorohoi. (angajator, mart. 2026)

As dori sa aflu cati ani de munca am pe carte de munca? (beneficiar, mart. 2026)

3. CASA JUDETEANA DE PENSII BOTOSANI — 150 respondenti

Tip solicitare (cumulat)



- Bilete tratament
- CNPAS / Negatii Germ.
- Stagiu cotizare
- Dosare pensie
- Activare cont online
- Ajutor de deces

Cine sunt beneficiarii

100%

persoane fizice

Barbati + femei

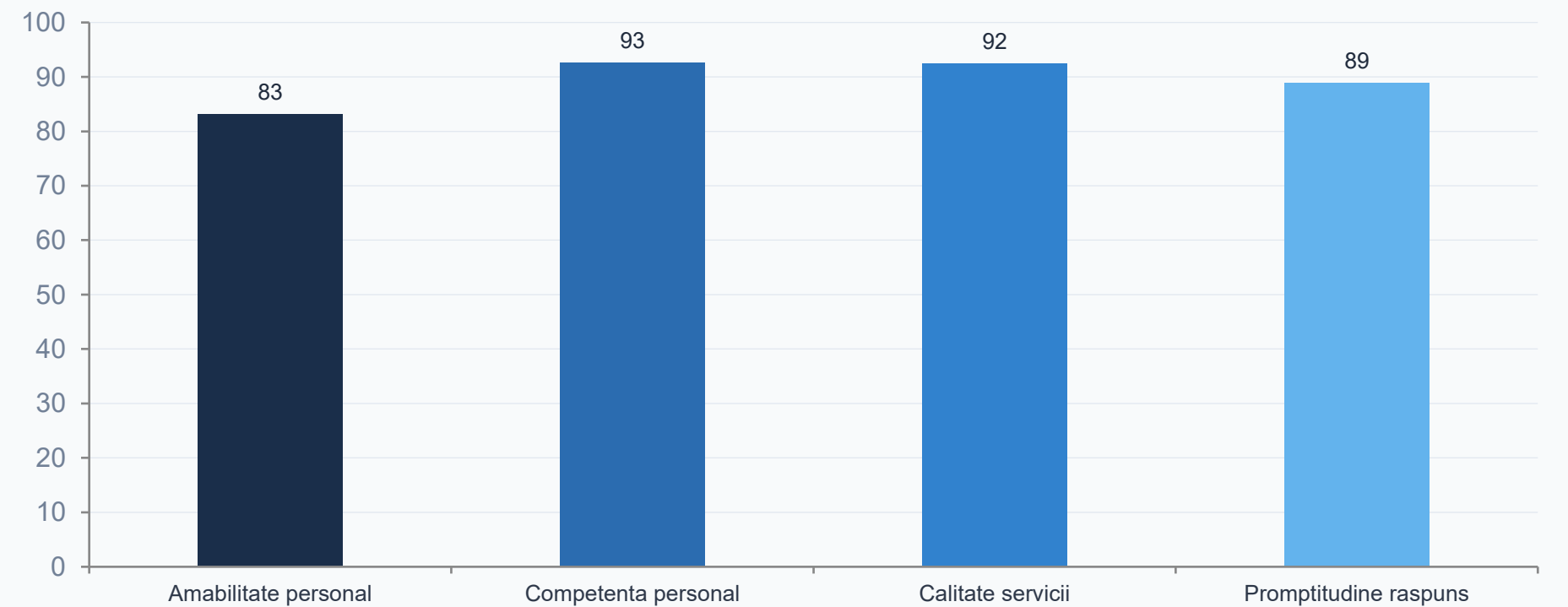
distributie echilibrata

Servicii diverse

de la CNPAS pana la bilete tratament

3. CASA JUDETEANA DE PENSII BOTOSANI — Calificative agregate

Procentele reprezinta ponderea respondentilor care au acordat calificativul Foarte bine, calculata agregat pe toate chestionarele colectate (online si letric, martie si aprilie 2026, n=150).



3. CASA JUDETEANA DE PENSII BOTOSANI — Ce spun cetatenii

Aspecte apreciate

Doamna de la ghiseu sociabila si foarte prompta. Nota 10. Timpul a fost foarte rapid. (mart. 2026)

Am fost surprins placut de promptitudinea si amabilitatea doamnei de la ghiseul nr. 5. (mart. 2026)

Totul a fost rapid si usor de rezolvat. Pe vremuri dura si cateva zile pentru o hartie. Acum hartia a fost la un click distanta! Multumim pentru evolutie! (mart. 2026)

Ghiseul nr. 5 - doamna este foarte amabila si comunicativa. (mart. 2026)

Promptitudine si seriozitate. (Doamna Alina Beldiceanu, ghis. 5, apr. 2026)

Aspecte de imbunatatit

Stau de 2 ore si persoana de la ghiseul nr. 5 sta la tigara. Schimbati oameni care nu au nici un interes de a lucra in aceasta institutie. (apr. 2026)

Lipsa birou de informare. Multi solicitanti, putine ghisee deschise. Ar trebui training pentru personal. (mai 2026)

Cateodata ma resping chiar daca am dreptul. (respondent, mai 2026)

Nu vor sa te ajute - iti raspund din start ca nu ai dreptul. (respondent dosar pensie, mai 2026)

4. CONCLUZII SI RECOMANDARI

AJOFM Botosani

CONCLUZIE: Satisfactie ridicata. Critica principala tine de cadrul procedural national (prima de mobilitate), nu de calitatea personalului.

Recomandari:

- Transmiterea catre ANOFM a solicitarilor privind eliminarea conditionalitatii pentru prima de mobilitate.
- Analiza oportunitatii suplimentarii personalului la punctul de lucru Dorohoi.

Casa Judeteana de Pensii Botosani

CONCLUZIE: Calificative ridicate. Variabilitate vizibila intre functionari — acelasi ghiseu apare atat in laudele, cat si in criticile cetatenilor.

Recomandari:

- Cresterea numarului de ghisee active in perioadele de varf.
- Clarificarea regulilor de acces si afisarea vizibila a listelor de documente necesare.

Tendinte generale

- Ambele institutii inregistreaza un nivel ridicat de satisfactie generala.
- Feedback-ul negativ provine in proportie mai mare din canalul online, unde anonimatul favorizeaza un raspuns mai direct.
- Calitatea personalului este factorul determinant al satisfactiei — variatia intre functionari este mai vizibila decat variatia intre institutii.