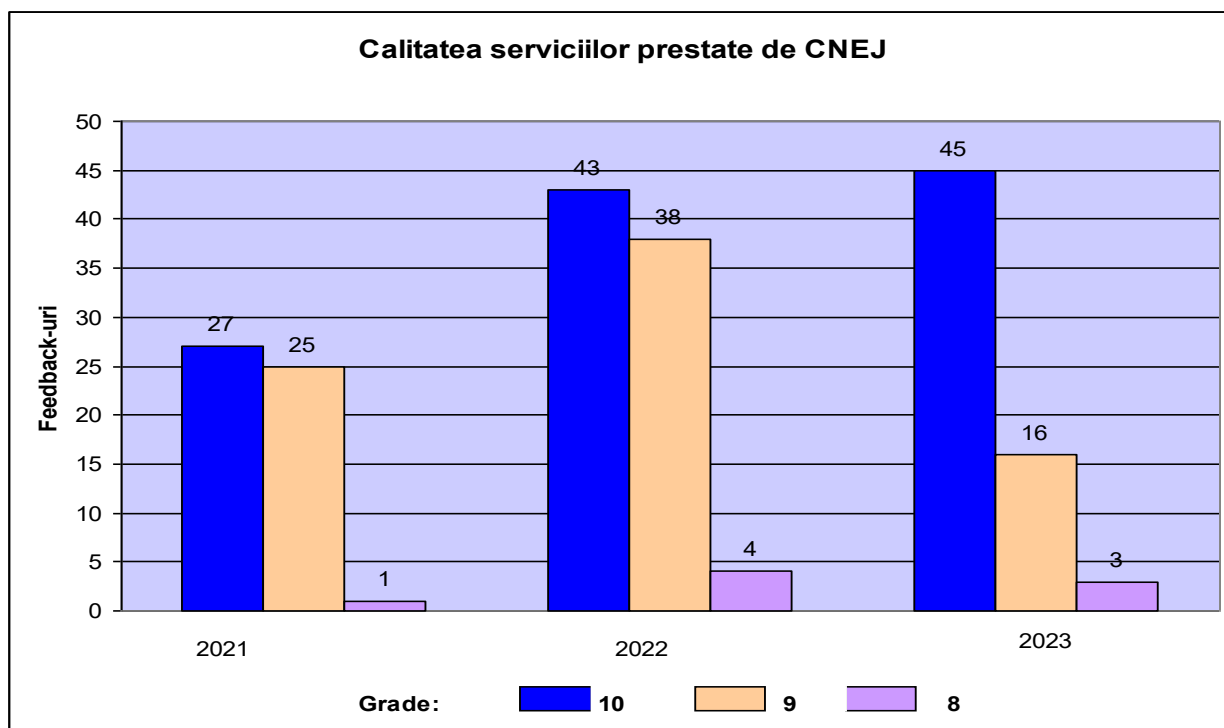


Date de evaluare din chestionare de satisfacție a clientului pentru an. 2023.

Analiza chestionarelor a arătat următoarele:

- 1) punctajul este pozitiv în 91,5% din feedback-uri;
- 2) calitatea serviciilor este evaluată la nota 8, 9 și 10, "Excelent", "Nivel înalt" în 94,4% din feedback-uri.

Analiza comparativă a evoluției satisfacerii clienților CNEJ în raport cu anii 2021, 2022



Date de evaluare din chestionare privind deservirea clientului, cod F-02-PG-8.6/8.5.3

Nr. crt.	Indicii	Rezultatele evaluării	Propuneri de îmbunătățire a activității	Concluzie (rezultatele sunt satisfăcătoare/ nesatisfăcătoare, necesitatea de a introduce îmbunătățiri)
1	Calitatea serviciilor oferite de către laboratoarele de expertize judiciare/organismul de inspecție	- excelent: _5_ buc. - bine: _18_ buc. - satisfăcător: _2_ buc. - nesatisfăcător: _0_ buc.		Satisfăcătoare (100%)

2	Gama de servicii oferite	- o gamă foarte largă de servicii: _14_ buc. - este de dorit extinderea gamei de servicii: _9_ buc. - satisfăcător: _1_ buc. - este necesar să extindeți gama de servicii: _1_ buc.		Satisfăcătoare (60% au dat un răspuns pozitiv, 40% și-au exprimat dorința/necesitatea de a extinde serviciile oferite)
3	Utilizarea metodelor de examinare moderne	- se utilizează: _25_ buc. - nu se utilizează: _0_ buc.		Satisfăcătoare (100%)
4	Predarea-primirea probelor pentru efectuarea expertizei	- prompt: _20_ buc. - încet: _5_ buc.		Satisfăcătoare (80% au dat un răspuns pozitiv)
5	Amabilitatea și atitudinea personalului	- excelent: _10_ buc. - bine: _14_ buc. - satisfăcător: __ buc. - nesatisfăcător: _1_ buc.		Satisfăcătoare (96% au dat un răspuns pozitiv)
6	Calificarea personalului care prestează serviciile de expertize	- excelent: _10_ buc. - bine: _13_ buc. - satisfăcător: _2_ buc. - nesatisfăcător: _0_ buc.		Satisfăcătoare (100%)
7	Termenii prestării serviciilor	- termenii de examinare se respectă: _14_ buc. - există întârzieri: _9_ buc. - termenii de examinare nu se respectă: _2_ buc.		Nesatisfăcătoare (44% au dat un răspuns negativ) Este nevoie de îmbunătățiri
8	Integritatea raportului de expertiză și completitudinea bazei de dovezi pentru prezentarea concluziilor	- este suficient: _23_ buc. - parțial: _2_ buc. - nu este suficient: _0_ buc.		Satisfăcătoare (este suficient – 92%; este suficient parțial – 8%)
9	Operativitatea și corectitudinea pregătirii și transmiterii raportului de expertiză cu materialele atașate	- operativ: _19_ buc. - încet: _6_ buc.		Satisfăcătoare (76% au dat un răspuns pozitiv)

10	Cum veți afla că lucrarea de examinare a fost finalizată	<ul style="list-style-type: none"> - apelarea expertului desemnat: _10_ buc. - apelarea reprezentantului secției secretariat și administrare: _7_ buc. - reprezentantul organizației mă anunță telefonic: _8_ buc. 		Satisfăcătoare (100% Sunt eligibile toate modalitățile de notificare)
11	Plata pentru serviciile prestate	<ul style="list-style-type: none"> - satisfăcătoare: _16_ buc. - este scump: _9_ buc. 		Tarifele sunt stabilite conform HG Nr. 194 din 24.03.2017
12	Cum evaluați site-ul nostru oficial (www.cnej.gov.md)	<ul style="list-style-type: none"> - excelent: _4_ buc. - bine: _14_ buc. - există toate informațiile necesare: _4_ buc. - satisfăcător, dar greu de găsit informațiile de care aveți nevoie: _3_ buc. - nesatisfăcător, nu aveți suficiente informații de care aveți nevoie: _0_ buc. - nu a vizitat niciodată site-ul: _0_ buc. 		Satisfăcătoare (100%)
13	Ați depus vreodată o plângere la noi	<ul style="list-style-type: none"> - da: _2_ buc. - nu: _23_ buc. 		Satisfăcătoare (Plângerile din partea Procuraturului raionului Fălești și DUP a IGPF nu au fost recunoscute ca întemeiate)
14	Ce le-a plăcut clienților:	<ul style="list-style-type: none"> - Atitudinea și profesionalismul experților. - Disponibilitatea de conlucrare. 		
15	Ce nu le-a plăcut clienților:	<ul style="list-style-type: none"> - Termenii de examinare nu întotdeauna se respectă. - Lipsa locurilor de parcare. - Nu la toate expertizele se utilizează metode moderne. - Birocrația cu facturile. 		

Notă:

1. Evaluarea a fost efectuată pe baza a **25** chestionare.
2. Indicatorul este stisfăcător atunci când rezultatul evaluării este următorul:
 - excelent;
 - bine;
 - satisfăcător;
 - se utilizează;
 - se respectă;
 - este suficient;
 - operativ/promt;
 - există informațiile necesare.

Analiza chestionarelor a arătat că serviciile oferite de Laboratoarele de Expertiză Judiciară și Organismul de inspecție din cadrul CNEJ au satisfăcut în mod corespunzător cerințele clientului.

Principala nemulțumire/nesatisfacere a clienților este depășirea termenelor de prestări a serviciilor - 44% au dat un răspuns negativ (în an.2022, 52% dintre respondenți au oferit feedback negativ).

De asemenea, trebuie remarcat faptul că procentul de satisfacție a clienților față de integritatea rapoartelor de expertize și completitudinea bazei de dovezi pentru prezentarea concluziilor a crescut de la 82% în an.2022 la 92% în an.2023.