



INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

Municipiul Târgoviște
B-dul Regele Carol I, nr.62 , CP 130010

T: +40(245) 207 901; +40(245) 207 908;

E-mail: registratura.ipdb@mai.gov.ro

<https://db.prefectura.mai.gov.ro>

Nr. înregistrare: 40882

Data: 19.10.2026

Exemplar nr.

NESECRET



Către:

Unitățile Administrative –Teritoriale din județul Dâmbovița

Vă aducem la cunoștință faptul că Secretariatul General al Guvernului derulează o consultare națională privind claritatea limbajului utilizat de administrația publică în relația cu cetățenii, în vederea îmbunătățirii comunicării dintre instituțiile publice și public.

În acest sens, este necesară sprijinirea inițiativei prin completarea chestionarului disponibil la următorul link: <https://forms.gle/fpds7gwRNDc677sj7>, cu termen de completare până la data de 30 noiembrie 2026.

Vă rugăm să publicați chestionarul pe toate canalele de comunicare ale instituției, astfel încât acesta să ajungă la cât mai mulți cetățeni și să faciliteze participarea acestora.

Vă mulțumim pentru colaborare!

PREFECT,

Marius Calomfirescu

ȘEF SERVICIU,

Ion Mînea-Niculescu

Consilier,

Denisa Elena Neagoe

CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

Chestionar privind claritatea limbajului utilizat de administrația publică în relația cu cetățenii

[Conectează-te la Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

Instituțiile publice transmit informații în multe forme: scrisori, decizii, răspunsuri la cereri, formulare, e-mailuri sau informații publicate pe site-uri.

Vrem să aflăm cât de ușor sunt acestea de înțeles și ce putem face pentru ca instituțiile publice să comunice mai clar.

Chestionarul este anonim și durează aproximativ **5-7 minute**. Nu există răspunsuri corecte sau greșite – ne interesează experiența dumneavoastră.

Răspunsurile vor fi analizate de Secretariatul General al Guvernului și vor contribui la evaluarea modului în care administrația publică comunică cu cetățenii, precum și la elaborarea unui glosar și a unui ghid practic pentru folosirea unui limbaj mai clar și mai ușor de înțeles.

Vă mulțumim pentru timpul acordat și pentru contribuția la îmbunătățirea comunicării dintre instituțiile publice și cetățeni.

[Înainte](#)

[Golește formularul](#)

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.
Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google

CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

Conectează-te la [Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

* Indică o întrebare obligatorie

1. CÂT DE DES AȚI AVUT NEVOIE SĂ COMUNICAȚI CU O INSTITUȚIE PUBLICĂ

1. În ultimele 12 luni, cât de des ați avut nevoie să comunicați cu o instituție publică sau să folosiți un serviciu public? *

- ☐ Foarte des – cel puțin o dată pe lună
- ☐ De câteva ori pe an
- ☐ O dată sau de două ori
- ☐ Nu am interacționat cu o instituție publică în ultimele 12 luni

2. Gândindu-vă la ultima scrisoare, decizie, notificare sau e-mail primit de la o instituție publică, cât de ușor ați înțeles de ce ați primit acel mesaj? *

- ☐ Foarte ușor – am înțeles imediat
- ☐ Destul de ușor
- ☐ Destul de greu
- ☐ Foarte greu
- ☐ Nu îmi amintesc / Nu am primit astfel de mesaje

3. După ce ați citit mesajul, a fost clar ce trebuia să faceți în continuare? *

- ☐ Da, am știut imediat ce trebuie să fac
- ☐ În mare parte, dar am avut unele nelămuriri
- ☐ Nu prea – a trebuit să caut explicații
- ☐ Deloc – nu am înțeles ce trebuia să fac
- ☐ Nu se aplică – mesajul nu îmi cerea să fac ceva

[Înapoi](#)[Înainte](#)[Golește formularul](#)

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.

Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google



CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

[Conectează-te la Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

* Indică o întrebare obligatorie

ELEMENTE CARE ÎNGREUNEAZĂ ÎNTELEGerea MESAJELOR

4. Ce vă îngreunează cel mai mult înțelegerea documentelor sau mesajelor instituțiilor publice?

*

Alegeți cel mult 3 variante.

- ☐ Cuvinte juridice sau tehnice pe care nu le cunosc
- ☐ Propoziții prea lungi și complicate
- ☐ Prea multe trimiteri la legi și articole
- ☐ Prescurtări sau acronime care nu sunt explicate
- ☐ Nu este spus clar ce trebuie să fac
- ☐ Informația importantă este greu de găsit în text
- ☐ Nu este clar până când trebuie să fac ceva
- ☐ Nu este clar unde sau cui trebuie să mă adresez
- ☐ Prea multă informație care nu îmi este utilă
- ☐ Altele:

5. Sunt cuvinte sau expresii pe care le întâlniți în documentele instituțiilor publice și pe care le considerați greu de înțeles?

*

- ☐ Da
- ☐ Nu
- ☐ Nu știu / Nu îmi amintesc

Dacă ați bifat DA la întrebarea nr. 5, ne puteți da până la 3 exemple?

Răspunsul tău

Înapoi

Înainte

Golește formularul

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.

Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google



CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

[Conectează-te la Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

* Indică o întrebare obligatorie

6. GĂSIREA INFORMATIILOR ÎNTR-UN DOCUMENT

6. Când citiți un document primit de la o instituție publică, cât de ușor găsiți următoarele informații? *

	Foarte ușor	Destul de ușor	Destul de greu	Foarte greu	Nu se aplică
De ce am primit documentul	☒	☐	☐	☐	☐
Ce trebuie să fac	☒	☐	☐	☐	☐
Până când trebuie să fac acel lucru	☒	☐	☐	☐	☐
Unde trebuie să trimit documentele sau cererea	☒	☐	☐	☐	☐
Unde pot cere ajutor sau explicații	☒	☐	☐	☐	☐

7. Dacă nu sunteți de acord cu un răspuns sau cu o decizie a unei instituții publice, cât de clar vi se explică ce puteți face în continuare și unde vă puteți adresa?

- ☐ Foarte clar
- ☐ Destul de clar
- ☐ Destul de neclar
- ☐ Deloc clar
- ☐ Nu am fost într-o astfel de situație

[Înapoi](#)[Înainte](#)[Golește formularul](#)

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.
Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google



CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

Conectează-te la Google ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

* Indică o întrebare obligatorie

D. INFORMAȚIILE PUBLICATE PE SITE-URILE INSTITUȚIILOR PUBLICE

8. Când căutați o informație sau un formular pe site-ul unei instituții publice, cât de ușor găsiți ceea ce căutați? *

- ☐ Foarte ușor
- ☐ Destul de ușor
- ☐ Destul de greu
- ☐ Foarte greu
- ☐ Nu folosesc site-urile instituțiilor publice

9. După ce găsiți informația pe site, cât de ușor înțelegeți ce înseamnă și ce trebuie să faceți? *

- ☐ Foarte ușor – informația este clară și știu ce am de făcut
- ☐ Destul de ușor – înțeleg în mare parte
- ☐ Destul de greu – trebuie să citesc de mai multe ori sau să caut explicații
- ☐ Foarte greu – nu înțeleg ce trebuie să fac
- ☐ Nu se aplică

10. Ce probleme întâlniți cel mai des în informațiile publicate pe site-urile instituțiilor publice?

Alegeți cel mult 3 variante.

- ☐ Informația este scrisă într-un limbaj prea juridic sau tehnic
- ☐ Sunt prea multe trimiteri la legi, fără o explicație pe înțelesul tuturor
- ☐ Informația este prea lungă și greu de urmărit
- ☐ Nu este clar ce pași trebuie să urmez
- ☐ Nu este clar ce documente trebuie să pregătesc
- ☐ Nu este clar unde sau cum trebuie să depun o cerere
- ☐ Nu este clar până când trebuie să fac ceva
- ☐ Nu găsesc ușor formularele de care am nevoie
- ☐ Nu este clar dacă informația este actualizată
- ☐ Nu găsesc datele de contact ale persoanei sau structurii care mă poate ajuta
- ☐ Nu întâmpin, de regulă, astfel de probleme
- ☐ Altele:



11. Cum ați prefera să fie prezentată pe site-ul unei instituții o procedură care vă privește? *

Alegeți cel mult 3 variante.

- ☐ Un rezumat scurt la început, cu informația esențială
- ☐ Pașii pe care trebuie să îi urmez, numerotați
- ☐ Lista exactă a documentelor necesare
- ☐ Termenele sau datele-limită evidențiate clar
- ☐ Costurile sau taxele explicate separat
- ☐ Un formular care poate fi descărcat sau completat online
- ☐ Datele de contact ale persoanei sau structurii care poate oferi ajutor
- ☐ O secțiune cu întrebări și răspunsuri frecvente
- ☐ Explicații simple, iar baza legală și textul relevant din lege prezentate separat
- ☐ Exemple concrete
- ☐ Altele:

12. Când consultați o informație pe site-ul unei instituții publice, vă este clar dacă informația este încă valabilă și actualizată? *

- ☐ Da, de obicei este indicată clar data actualizării
- ☐ Uneori
- ☐ Rareori
- ☐ Nu, de multe ori nu știu dacă informația mai este valabilă
- ☐ Nu am observat / Nu știu

13. Dacă vă amintiți o informație de pe site-ul unei instituții publice care v-a fost greu de înțeles, ce anume v-a creat dificultăți?

Răspuns opțional.

Răspunsul tău

Înapoi

Înainte

Golește formularul

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.

Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google



CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

[Conectează-te la Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

* Indică o întrebare obligatorie

E. EFECTE ALE INFORMAȚIILOR NECLARE

14. Ce sentiment sau impresie vă lasă, de obicei, un document sau un mesaj primit de la o instituție publică? *

Alegeți cel mult 2 variante.

- ☐ Informat(ă)
- ☐ Îndrumat(ă) – înțeleg ce trebuie să fac
- ☐ Respectat(ă)
- ☐ Liniștit(ă)
- ☐ Confuz(ă)
- ☐ Frustrat(ă)
- ☐ Îngrijorat(ă)
- ☐ Intimidat(ă)
- ☐ Nu îmi lasă un sentiment sau o impresie anume
- ☐ Altele:

15. Când informațiile primite de la o instituție nu sunt clare, ce se întâmplă de obicei?

Puteți alege mai multe variante.

- ☐ Sun sau merg la instituție pentru explicații
- ☐ Cer ajutor unei rude, unui prieten sau unui coleg
- ☐ Caut explicații pe internet
- ☐ Completez greșit sau incomplet un formular
- ☐ Depun documente care nu erau necesare
- ☐ Trebuie să refac sau să redepun documentele
- ☐ Pierd un termen
- ☐ Plătesc un specialist pentru ajutor
- ☐ Renunț la demers
- ☐ Nu mi s-a întâmplat niciuna dintre aceste situații
- ☐ Altele:

16. Gândindu-vă la ultima situație în care ați avut dificultăți în a găsi sau a înțelege o informație oferită de o instituție publică, aproximativ cât timp în plus ați petrecut pentru a afla ce trebuie să faceți?

Luați în calcul timpul petrecut căutând informația pe site, recitind documente, căutând explicații sau contactând instituția ori alte persoane.

- ☐ Mai puțin de 10 minute
- ☐ Între 10 și 30 de minute
- ☐ Între 30 de minute și 2 ore
- ☐ Între 2 și 8 ore
- ☐ Mai mult de 8 ore
- ☐ Nu pot estima/Nu mi s-a întâmplat

17. Dacă informația ar fi fost ușor de găsit, scrisă clar și ar fi explicat de la început ce trebuie să faceți, credeți că ați fi economisit timp? *

- ☐ Da, foarte mult timp
- ☐ Da, destul de mult timp
- ☐ Da, puțin timp
- ☐ Nu, nu ar fi făcut diferență
- ☐ Nu pot estima

[Înapoi](#)[Înainte](#)[Golește formularul](#)

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.
Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google

CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

[Conectează-te la Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

* Indică o întrebare obligatorie

PARTEA II - PRIVIND COMUNICAREA DIRECTĂ A INSTITUȚIILOR PUBLICE

18. Ce v-ar ajuta cel mai mult să înțelegeți mai repede un document sau un mesaj primit de la o instituție publică? *

Alegeți cel mult 3 variante.

- ☐ Un rezumat scurt la început: „De ce primiți acest mesaj?”
- ☐ Propoziții mai scurte și mai simple
- ☐ Pașii pe care trebuie să îi urmez, scriși pe rând
- ☐ Data exactă până la care trebuie să fac ceva
- ☐ Explicarea cuvintelor juridice sau tehnice
- ☐ Explicarea prescurtărilor folosite
- ☐ Separarea explicației principale de trimiterile la legi
- ☐ Exemple concrete
- ☐ Un număr de telefon sau o adresă de e-mail unde pot cere explicații
- ☐ Altele:

19. Citiți cele două mesaje de mai jos. Care vi se pare mai ușor de înțeles?**Varianta A**

„Se va proceda la completarea și depunerea formularului Anexa 1, în termen de 5 zile, în vederea soluționării dosarului.”

Varianta B

„Pentru a rezolva cererea dumneavoastră, vă rugăm să completați și să trimiteți formularul Anexa 1 în următoarele 5 zile.”

- ☐ Varianta A
- ☐ Varianta B
- ☐ Ambele sunt la fel de ușor de înțeles
- ☐ Niciuna nu este suficient de clară

20. Dacă ați putea schimba un singur lucru în felul în care instituțiile publice comunică în scris cu dumneavoastră, ce ați schimba?

Răspunsul este opțional.

Răspunsul tău

Înapoi

Înainte

Golește formularul

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.
Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google



CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

[Conectează-te la Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

* Indică o întrebare obligatorie

6. CÂTEVA INFORMAȚII DESPRE DUMNEAVOASTRĂ

Aceste informații ne ajută să vedem dacă experiențele diferă în funcție de vârstă, locul în care trăiți, nivelul de studii sau tipul de interacțiune cu administrația.

21. În ce categorie de vârstă vă încadrați? *

- ☐ 18–25 ani
- ☐ 26–45 ani
- ☐ 46–65 ani
- ☐ Peste 65 de ani
- ☐ Prefer să nu răspund

22. Locuiți în: *

- ☐ Urban (Municipiu / oraș)
- ☐ Rural (Comună / sat)
- ☐ Prefer să nu răspund



Județul: *

Răspunsul tău

23. Care este ultimul nivel de studii absolvit? *

- ☐ Studii primare sau gimnaziale
- ☐ Studii liceale / profesionale / postliceale
- ☐ Studii universitare
- ☐ Studii postuniversitare
- ☐ Fără studii

24. În ce context interacționați cel mai des cu instituțiile publice? *

- ☐ Pentru probleme personale sau ale familiei
- ☐ În activitatea mea profesională
- ☐ Pentru o firmă / activitate economică
- ☐ Pentru un ONG, o asociație sau o fundație
- ☐ Ca angajat(ă) al unei instituții publice
- ☐ Nu am un context principal
- ☐ Altele:

Înapoi

Înainte

Golește formularul

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.
Acest formular pare suspect? [Raportează](#)



Formulare Google

CHESTIONAR NAȚIONAL - Cât de ușor înțelegeți mesajele instituțiilor publice?

[Conectează-te la Google](#) ca să îți salvezi progresul. [Află mai multe](#)

Vă mulțumim pentru răspunsuri!

Experiența dumneavoastră ne va ajuta să identificăm unde apar cele mai mari dificultăți și ce poate fi schimbat pentru ca informațiile oferite de instituțiile publice să fie **mai clare, mai ușor de găsit și mai simplu de folosit**.

[Înapoi](#)

[Trimit](#)

[Golește formularul](#)

Nu trimiteți parole prin formularele Google.

Acest formular a fost creat în domeniul SGG.

Acest formular pare suspect? [Raportează](#)

Formulare Google