

**Standard guvernamental  
Excelenta în furnizarea de servicii publice**

(prin instrumental benchmarking)

Criterii si subcriterii de evaluare					AHP	Nivel de maturitate										Nivel asteptat	Nivel primit
						0	10 %	20%	30%	40%	50%	60 %	70 %	80 %	90 %		
<b>1.ÎNTELEGerea CONSUMATORULUI</b>																	
<b>1.1. Identificarea consumatorului</b>																	
1.1.1. Cunoasterea în profunzime a caracteristicilor grupurilor actuale si potientiale de clienti pe baza informatiilor recente si de încredere.																	
1.1.2. Organizatia a început activitatea de cunoastere a grupurilor de consumatori pentru a le înțelege mai bine nevoile si preferintele																	
1.1.3. Organizatia face eforturi deosebite pentru a identifica grupurile dezavantajate, si si-a dezvoltat serviciile ca raspuns la nevoile lor specifice.																	
<b>1.2. Implicare si consultare</b>																	
1.2.1. Organizatia dispune de o strategie pentru implicarea clientilor folosind o serie de metode potrivite nevoilor grupurilor de clientinidentificate.																	
1.2.2. Organizatia a realizat integral consultarea clientilor pentru a îmbunatati continuu serviciile sale si informeaza clientii despre rezultatele si actiunile întreprinse																	



2.1.3. Organizatia dispune de politici si proceduri care sprijina dreptul clientilor de a cere nivele excelente ale serviciului.																			
2.1.4. Organizatia se asigura ca toti clientii si grupurile de clienti sunt tratati corect si acest lucru este confirmat prin feedback si masurarea experientei clientilor.																			
2.1.5. Organizatia protejeaza intimitatea clientilor atât în discuțiile față în față cât și în transferul și depozitarea informației despre client.																			
2.1.6. Organizatia împuternicește și încurajează toți angajații să promoveze și să participe activ la cultura orientată spre client a organizației																			
<b>2.2. Profesionalismul și atitudinea personalului</b>																			
2.2.1. Organizatia poate să demonstreze angajamentul de a dezvolta și furniza servicii orientate către client prin politicile de recrutare, instruire și dezvoltare a personalului																			
2.2.2. Personalul organizației este politicos și prietenos cu clienții și înțelege nevoile acestora.																			
2.2.3. Organizatia acordă prioritate orientării spre client la toate nivelele și evaluează angajamentul individual și al echipei prin sistemul de management al performanței																			
2.2.4. Organizatia poate să demonstreze cum înțelegerea și experiența relației client-personal sunt încorporate în procesele interne, elaborarea politicilor și planificarea serviciilor.																			
2.2.5. Organizatia pretuiește contribuția pe care o aduce personalul în furnizarea serviciilor orientate spre client, iar liderii, managerii și personalul demonstrează aceste comportamente.																			
<b>3. INFORMARE ȘI ACCES</b>																			
<b>3.1. Gama de informații</b>																			

3.1.1. Organizatia informeaza toti clientii si potentialii clienti despre întreaga gama de servicii pe care le furnizeaza, inclusiv cum si când oamenii pot contacta organizatia, cum functioneaza serviciile si cine este responsabil																			
3.1.2. Organizatia informeaza clientii despre cât au de platit acolo unde exista o taxa pentru servicii.																			
<b>3.2. Calitatea informatiei</b>																			
3.2.1. Organizatia furnizeaza clientilor informatia de care au nevoie în moduri care le satisfac nevoile si preferintele, utilizând o varietate de cai potrivite.																			
3.2.2. Organizatia ia masuri rezonabile pentru a se asigura ca informatia furnizata este primita si înțeleasa de catre clienti.																			
3.2.3. Organizatia a îmbunatatit gama, continutul si calitatea informatiei verbale, publicate si online pentru a se asigura ca este relevanta si satisface nevoile clientilor.																			
3.2.4. Organizatia poate demonstra ca informatia furnizata clientilor este corecta si completa, si ca, atunci când nu este cazul, organizatia informeaza clientii despre când vor primi informatia solicitata.																			
<b>3.3. Acces</b>																			
3.3.1. Toti clientii au acces cu usurinta la serviciile organizatiei prin punerea la dispozitia a unei game de cai alternative.																			
3.3.2. Este evaluat modul în care clientii interactioneaza cu organizatia prin canalele de acces si organizatia utilizeaza aceasta informatie pentru a identifica posibile îmbunatatiri ale serviciului si pentru a oferi alegeri mai bune.																			
3.3.3. Organizatia se asigura ca acolo unde clientii pot vizita sediile personal facilitatile sunt cât mai curate si confortabile posibil.																			



4.2.3.. Organizatia poate demonstra ca își compara performanta prin benchmarking cu organizatii similar sau complementare si a utilizat aceasta informatie pentru a-si îmbunatati serviciile.																			
4.2.4. Organizatia a dezvoltat si a învătat din bunele practici identificate în cadrul si în afara sa, si publica exemplele sale extern unde este corespunzator.																			
<b>4.3. Abordarea eficienta a problemelor</b>																			
4.3.1. Este identificata orice scadere a performantei comparativ cu standardele si acestea sunt explicate clientilor, împreuna cu actiuni corective si de prevenire întreprinse.																			
4.3.2. Organizatia dispune de procedure pentru reclamatii usor de utilizat, care include angajamentul de a aborda problemele în întregime si de a le rezolva oricând posibil într-o limita de timp rezonabila.																			
.3.3. Personalul este instruit si îndrumat cum sa trateze reclamatii si sa le investigheze obiectiv, si organizatia poate demonstra ca personalul este împuternicit sa remedieze situatiile.																			
4.3.4. Organizatia învata din greseli identificând tipare în reclamatii formale si informale si în comentariile clientilor, si utilizeaza aceasta informatie la îmbunatatirea serviciilor si publica actiunile întreprinse.																			
4.3.5.Organizatia revizuieste regulat si îmbunatateste procedurile privind reclamatii, tinând cont de opiniile clientilor, de reclamatii si de personal.																			
4.3.6. Organizatia se asigura ca rezultatele procesului privind reclamatii este satisfacator pentru clienti (ale caror reclamatii sunt confirmate)																			
<b>5. ACTUALITATEA SI CALITATEA</b>																			

<b>SERVICIULUI</b>																			
<b>5.1. Standarde privind oportunitatea si calitatea serviciului</b>																			
5.1.1. Sunt stabilite standard coprespunzatoare si masurabile pentru oportunitatea de raspuns la toate formele de contact cu clientii, inclusive telefoane, scrisori, comunicatii electronice si apelanti personali.																			
5.1.2. Sunt stabilite standard cuprinzatoare pentru toate aspectele privind calitatea serviciului cu clientii, aspecte de dorit în toate relatiile cu organizatia.																			
<b>5.2. Rezultate în timp util</b>																			
5.2.1. Organizatia informeaza clientii si potentialii clienti despre actualitatea si calitatea serviciilor cu clientii																			
5.2.2. Sunt identificate nevoile individuale ale clientilor de la primul contact cu organizatia iar aceasta se asigura ca persoana responsabila cu rezolvarea motivului se ocupa de client.																			
5.2.3. Informatia despre client este comunicata prompt între colegii si partenerii din cadrul organizatiei când este cazul si se poate demonstra cum acest lucru a dus la reducerea contactului inutil pentru client.																			
5.2.4. Atunci când serviciul nu este încheiat de la prima întrevedere, clientul este informat despre urmatorii pasi si timpul probabil de obtinere a rezultatelor.																			
5.2.5. Organizatia raspunde cererilor initiale prompt, si daca apar întârzieri, organizatia informeaza clientul si intreprinde masuri pentru a rezolva situatia.																			
<b>5.3. Livrarea la timp</b>																			
5.3.1. Performanta este monitorizata comparativ cu standardele privind actualitatea si calitatea serviciului cu clientii si se întreprind actiuni daca sunt identificate																			

probleme.																			
5.3.2. Standardele actuale pentru actualitatea si calitatea serviciilor cu clientii sunt atinse iar informatia despre performanta este publicata.																			
5.3.3. Performanta organizatiei privind actualitatea si calitatea serviciului este buna comparativ cu cea a altor organizatii similare.																			