

**Masurarea performantei serviciului
Excelenta în furnizarea de servicii publice**

(instrument benchmarking)

Citerii si subcriterii de evaluare					AHP	Nivel de maturitate/performanta analitica										Nivel de perform.	
						0	10 %	20%	30%	40%	50%	60 %	70 %	80 %	90 %		100 %
1.ÎNTELEGerea CONSUMATORULUI																	
1.1. Identificarea consumatorului																	
1.1.1. Cunoasterea în profunzime a caracteristicilor grupurilor actuale si potentiale 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.																	
1.2. Implicare si consultare																	
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																	

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.																		