

Masurarea performantei serviciului  
 celenta în furnizarea de servicii publice de educatie

Citerii si subcriterii de evaluare					AHP	Nivel de maturitate/performanta										Nivel de perform.	
						0	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%		100%
																	<b>665.73</b>
<b>I.INTELEGEREA CONSUMATORULUI</b>	<b>150</b>																<b>94.40</b>
<b>1.1. Identificarea consumatorului</b>		250	<b>37.5</b>		<b>37.5</b>												<b>27.37</b>
1.1.1. Cunoasterea în profunzime a caracteristicilor grupurilor actuale si potientiale de clienti pe baza informatiilor recente si de încredere.				200	7.5								x				6.00
1.1.2. Organizatia a început activitatea de cunoastere a grupurilor de consumatori pentru a le înțelege mai bine nevoile si preferintele				300	11.25									x			10.12
1.1.3. Organizatia face eforturi deosebite pentru a identifica grupurile dezavantajate, si si-a dezvoltat serviciile ca raspuns la nevoile lor specifice.				500	18.75						x						11.25
<b>1.2. Implicare si consultare</b>		300	<b>45</b>		<b>45</b>												<b>28.57</b>
1.2.1. Organizatia dispune de o strategie pentru implicarea clientilor folosind o serie de metode potrivite nevoilor grupurilor de clientinidentificate.				250	11.25								x				9.00

1.2.2. Organizatia a realizat integral consultarea clientilor pentru a îmbunătăți continuu serviciile sale și informează clienții despre rezultatele și acțiunile			300	13.5									x					9.45
1.2.3. Organizatia revizuieste regulat strategiile și oportunitățile de consultare și implicare a clienților pentru a se asigura că aceste metode utilizate sunt eficiente și oferă rezultate reprezentative și sigure.			450	20.25									x					10.12
<b>1.3. Satisfactia clientilor</b>		450	<b>67.5</b>	<b>67.5</b>														<b>38.46</b>
1.3.1. Organizatia utilizeaza de regula metode sigure și precise pentru măsurarea satisfacției clienților			250	16.88									x					11.81
1.3.2. Organizatia analizeaza și face publice gradele de satisfacție pentru toată gama de clienți pentru toate ariile principale ale serviciului, și îmbunătățește serviciile ca rezultat.			200	13.5										x				10.80
1.3.3. Organizatia include în măsurarea satisfacției întrebări specifice privitor la ariile cheie inclusiv cele privind și întrebări specifice inspirate din activitatea de cunoaștere a clienților			100	6.75									x					2.70
1.3.4. Organizatia stabileste ținte provocatoare și extinse pentru satisfacția clienților și gradele sunt îmbunătățite.			300	20.25									x					10.12
1.3.5. Organizatia a făcut schimbări pozitive serviciului ca rezultat al analizei experienței clienților, inclusiv etapele de parcurs îmbunătățite ale acestora.			150	10.13									x					3.03
<b>2.CULTURA ORGANIZATIEI</b>	<b>100</b>																	<b>71.42</b>
<b>2.1. Leadership, politici și cultura</b>		450	<b>45</b>	<b>45</b>														<b>26.10</b>

2.1.1. Exista un angajament din partea conducerii de a pune clientul în central furnizarii serviciului, si liderii organizatiei sprijina activ acest lucru si sustin clientii.			100	4.5									x			4.05
2.1.2. Organizatia utilizeaza buna cunoastere a clientilor pentru a elabora politicile si strategiile si pentru a prioritiza activitatea de îmbunatatire a serviciului.			100	4.5									x			3.15
2.1.3. Organizatia dispune de politici si proceduri care sprijina dreptul clientilor de a cere nivele excelente ale serviciului.			250	11.25									x			6.75
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.			400	18									x			10.80
2.1.5. Organizatia protejeaza intimitatea clientilor atât în discutiile fata în fata cât si în transferul si depozitarea informatiei despre client.			50	2.25		x										0.45
2.1.6. Organizatia împuterniceste si încurajeaza toti angajatii sa promoveze si sa participe activ la cultura orientate spre client a organizatiei			100	4.5		x										0.90
<b>2.2. Profesionalismul si atitudinea personalului</b>		550	<b>55</b>	<b>55</b>												<b>45.32</b>
2.2.1. Organizatia poate sa demonstreze angajamentul de a dezvolta si furniza servicii orientate catre client prin politicile de recrutare, instruire si dezvoltare a personalului			180	9.9									x			6.93

2.2.2. Personalul organizatiei este politicos si prietenos cu clientii si înțeleg nevoile acestora.			220	12.1									x		10.89
2.2.3. Organizatia acorda prioritate orientarii spre client la toate nivelele si evalueaza angajamentul individual si al echipei prin sistemul de management al performantei			400	22									x		19.80
2.2.4. Organizatia poate sa demonstreze cum înțelegerea si experienta relatiei client personal sunt încorporate în procesele interne, elaborarea politicilor si planificarea serviciilor.			100	5.5									x		4.40
2.2.5. Organizatia pretuieste contributia pe care o aduce personalul în furnizarea serviciilor orientate spre client, iar liderii, managerii si personalul demonstreaza aceste comportamente.			100	5.5									x		3.30
<b>3. INFORMARE SI ACCES</b>	200														<b>119.60</b>
<b>3.1. Gama de informatii</b>		150	30	30											<b>21.00</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				500	15								x		7.50
3.1.2. Organizatia informeaza clientii despre cât au de platit acolo unde exista o taxa pentru servicii.				500	15									x	13.50
<b>3.2. Calitatea informatiei</b>		300	60	60											<b>25.50</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.				250	15									x					10.50
3.2.2. Organizatia ia masuri rezonabile pentru a se asigura ca informatia furnizata este primita si înțeleasa de catre clienti.				300	18									x					7.20
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.				400	24									x					7.20
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.				50	3									x					0.60
<b>3.3. Acces</b>		350		<b>70</b>	<b>70</b>														<b>49.50</b>
3.3.1. Toti clientii au acces cu usurinta la serviciile organizatiei prin punerea la dispozitia a unei game de cai alternative.				350	24.5													x	19.60

3.3.2. Este evaluat modul în care clientii interacționează cu organizația prin canalele de acces și organizația utilizează această informație pentru a identifica posibile îmbunătățiri ale serviciului și pentru a oferi alegeri mai bune.			250	17.5									x					7.50
3.3.3. Organizația se asigură că acolo unde clienții pot vizita sediile personal facilitățile sunt cât mai curate și confortabile posibil.			400	28											x			22.40
<b>3.4. Activitatea colaborativă cu alți furnizori, parteneri și comunități</b>		200	40		40													<b>23.60</b>
3.4.1. Organizația a încheiat acorduri cu alți furnizori și parteneri de a oferi și furniza servicii coordonate, și aceste acorduri oferă beneficii demonstrabile clienților.			200	8										x				5.60
3.4.2. Organizația a dezvoltat acorduri de lucru în parteneriat prin care clienții înțeleg clar limitele de responsabilitate privind calitatea serviciilor.			300	12									x					6.00
3.4.3. Organizația interacționează cu comunități mai largi și poate demonstra modurile în care sprijină aceste comunități.			500	20										x				12.00
<b>4. FURNIZARE</b>		250																<b>151.11</b>
<b>4.1. Standardele de furnizare</b>		300	75		75													<b>35.62</b>

4.1.1. Organizatia dispune standard înalte pentru principalele servicii, care tin cont de responsabilitatea de furniza standarde nationale si statutare si tinte.			250	18.75						x							9.37
4.1.2. Organizatia monitorizeaza si îndeplineste standardele si tintele cheie departamentale si de performanta, si informeaza clientii despre performanta.			500	37.5						x							15.00
4.1.3. Organizatia consulta si implica clientii, partenerii, cetatenii			250	18.75							x						11.25
<b>4.2.Livrarea realizata si rezultate</b>		350	<b>87.5</b>	<b>87.5</b>													<b>52.50</b>
4.2.1. Organizatia se pune de acord cu clientii de la început asupra a ceea ce acestia pot solicita de la serviciile furnizate.			150	13.13							x						6.56
4.2.2. Organizatia poate demonstra ca funizeaza serviciul promis clientilor individuali si ca rezultatele sunt pozitive pentru majoritatea clientilor.			350	30.63								x					21.44
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.			400	35							x						21.00

4.2.4. Organizatia a dezvoltat si a învățat din bunele practici identificate în cadrul si în afara sa, si publica exemplele sale extern unde este corespunzator.				100	8.75								x							3.50	
<b>4.3. Abordarea eficienta a problemelor</b>		350			<b>87.5</b>															<b>62.99</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.						300	26.25												x	23.62	
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.						200	17.5												x	12.25	
.3.3. Personalul este instruit si îndrumat cum sa trateze reclamiile si sa le investigheze obiectiv, si organizatia poate demonstra ca personalul este împuternicit sa remedieze situatiile.						150	13.13													x	11.81
4.3.4. Organizatia învata din greseli identificând tipare în reclamiile formale si informale si în comentariile clientilor, si utilizeaza aceasta informatie la îmbunatatirea serviciilor si publica actiunile						150	13.13												x	9.19	



4.3.5. Organizatia revizuieste regulat si imbunatateste procedurile privind reclamatii, tinand cont de opiniile clientilor, de reclamatii si de personal.			100	8.75					x										2.62
4.3.6. Organizatia se asigura ca rezultatele procesului privind reclamatii este satisfactor pentru clienti (ale caror reclamatii sunt confirmate)			100	8.75						x									3.50
<b>5. ACTUALITATEA SI CALITATEA SERVICIULUI</b>	<b>300</b>																		<b>229.2</b>
<b>5.1. Standarde privind oportunitatea si calitatea serviciului</b>		300	<b>90</b>		<b>90</b>														<b>66.60</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.				700	63												x		50.40
5.1.2. Sunt stabilite standard cuprinzatoare pentru toate aspectele privind calitatea serviciului cu clientii, aspecte de dorit in toate relatiile cu organizatia.				300	27												x		16.20
<b>5.2. Rezultate in timp util</b>		300	<b>90</b>		<b>90</b>														<b>59.40</b>
5.2.1. Organizatia informeaza clientii si potentialii clienti despre actualitatea si calitatea serviciilor cu clientii				250	22.5												x		11.25

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.			200	18								x						12.60
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.			300	27									x					21.60
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.			100	9									x					7.20
5.2.5. Organizatia raspunde cererilor initiale prompt, si daca apar întârzieri, organizatia informeaza clientul si întreprinde masuri pentru a rezolva situatia.			150	13.5							x							6.75
<b>5.3. Livrarea la timp</b>		400	120		120													<b>103.2</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.			600	72										x				64.80

5.3.2. Standardele actuale pentru actualitatea si calitatea serviciilor cu clientii sunt atinse iar informatia despre performanta este publicata.			200	24						x		16.80
5.3.3. Performanta organizatiei privind actualitatea si calitatea serviciului este buna comparativ cu cea a altor organizatii similare.			200	24						x		21.60

1000