

# Performanta unui serviciu

## (prin instrumentul Benchmarking)

Citerii si subcriterii de evaluare					AHP	Nivel de maturitate					Nivel asteptat	Nivel primit
						0	25%	50%	75%	100%		
<b>1.Stabilirea standardelor și o bună funcționare</b>												
1.1. Stabilirea unor standarde precise și măsurabile pentru principalele elemente ale serviciului, care reflectă nevoile, așteptările și drepturile clienților și publicului general.												
1.1.1.Stabilirea unor standarde precise, măsurabile și provocatoare pentru serviciile principale care iau în considerare responsabilitatea pentru furnizarea standardelor și țintelor naționale și statutare și se ocupă de prioritățile locale.												
1.1.2.Stabilirea unor standarde precise, măsurabile și provocatoare pentru serviciul clienți care măsoară atât calitatea cât și cantitatea.												
1.2. Standardele influențează activ organizația și aceasta funcționează bine.												
1.2.1. Standardele sunt revizuite și modificate cu regularitate.												
1.2.2. Performanța este monitorizată comparativ cu standardele.												
1.2.3. Standardele sunt atinse și acest lucru este confirmat în mod independent.												
1.2.4. Performanța organizației este bună în comparație cu cea a altor organizații din domeniu.												
1.3. Standardele sunt relevante pentru cei care folosesc serviciile, și clienții, potențialii clienți, partenerii și personalul cunosc standardele.												
1.3.1. Clienții, potențialii clienți, partenerii și personalul sunt consultați atunci când sunt stabilite și revizuite												

standardele.																				
1.3.2. Clienții și potențialii clienți primesc informații despre standarde.																				
1.3.3. Informația despre activitatea organizației comparativ cu standardele este disponibilă tuturor.																				
1.3.4. Standardele sunt semnificative și relevante pentru toți clienții, partenerii și jucătorii cheie.																				
1.3.5. Este identificat orice declin al performanței comparativ cu standardele și este explicat clienților, împreună cu acțiunile de corectare și prevenire a unor scăderi ulterioare ale performanței.																				
<b>2. Angajare activă în relația cu clienții, partenerii și personalul</b>																				
2.1. Consultarea clienților, partenerilor și a personalului este o sarcină principală a organizației																				
2.1.1. Oamenii sunt consultați în moduri variate, iar acestea sunt revizuite regulat pentru asigurarea unor rezultate eficiente și sigure.																				
2.1.2. Personalul este implicat activ în planificarea serviciilor, în special personalul din linia întâi care se află zilnic în legătură cu clienții.																				
2.1.3. Personalul este încurajat să facă propuneri de îmbunătățire a serviciilor.																				
2.1.4. Rezultatele consultărilor sunt rapid procesate și analizate.																				
2.1.5. Clienții, partenerii și personalul sunt informați prompt despre rezultatele consultărilor, incluzând acțiunile de întreprins ca rezultat.																				
2.1.6. Consultările au un efect direct asupra organizației.																				
2.2. Sunt furnizate clienților informații sigure și cuprinzătoare despre toate aspectele organizației și serviciilor.																				
2.2.1. Informația despre toate aspectele serviciilor este disponibilă pe larg clienților și potențialilor clienți, inclusiv cum acestea se desfășoară și cine este responsabil.																				
2.2.2. Clienții sunt informați despre costul operării serviciilor, cât trebuie să plătească aceștia dacă este cazul, precum și comparația cu alte organizații.																				

2.3. Informația satisface toată gama nevoilor, posibilităților și preferințelor clienților.																			
2.3.1. Informația trebuie să conțină un limbaj clar, fără termeni în jargon, și să fie furnizată în moduri care satisfac nevoile și preferințele clienților.																			
2.3.2. Organizația se asigură că informația a fost primită și înțeleasă de către clienți, și va fi îmbunătățită utilizând feedback-ul primit.																			
2.4. Organizația lucrează eficient cu alți furnizori pentru a îmbunătăți accesul și serviciile pentru clienții din toate sectoarele comunității.																			
2.4.1. S-au încheiat acorduri cu alți furnizori pentru a oferi activ un serviciu coordonat.																			
2.4.2. Există acorduri eficiente de transmitere a informației și de consultări între furnizori.																			
2.4.3. Acordurile sunt în beneficiul clienților.																			
2.4.4. Acordurile sunt eficiente din punct de vedere al costului.																			
2.4.5. Clienții știu cum să acceseze serviciile coordonate.																			
3. Corectitudine, accesibilitate și promovarea posibilității de alegere																			
3.1. Accesul la servicii și disponibilitatea acestora sunt promovate public																			
3.1.1. Serviciile sunt accesibile cu ușurință tuturor.																			
3.1.2. Tehnologia este utilizată pentru a furniza informația despre servicii și accesul la acestea, acolo unde este cazul.																			
3.2. Serviciile satisfac nevoile clienților																			
3.2.1. Personalul răspunde prompt și politicos clienților, și, unde este posibil, se prezintă.																			
3.2.2. Serviciile sunt furnizate în mod flexibil pentru a oferi posibilitatea de alegere.																			
3.2.3. Părerile clienților și personalului privind îmbunătățirea opțiunilor sunt solicitate și se acționează conform acestora acolo unde este cazul.																			

3.2.4. Organizația se asigură că serviciile și accesul la acestea sunt acceptabile ca preț.																		
3.3.În furnizarea serviciilor există oportunități egale și receptive și politici pentru cei cu dizabilități, iar acestea sunt puse în practică.																		
3.3.1.Clienții cu nevoi speciale sunt consultați în legătură cu informația și accesul la serviciile de care au nevoie.																		
3.3.2.Informația este disponibilă tuturor, inclusiv oamenilor cu nevoi speciale.																		
3.3.3.Sunt făcute modificări rezonabile facilităților, politicilor, practicilor și procedurilor pentru a ajuta persoanele dezavantajate, pe acelea cu dificultăți de învățare și membrii grupurilor minoritare care utilizează sau accesează serviciile																		
3.3.4.Există relații cu clienții, oportunități egale și politici pentru cei cu dizabilități, proceduri și instruire care privesc pe toți consumatorii. Personalul se asigură că toți clienții sunt tratați corect și cu sensibilitate, iar clienții sunt întrebați ce părere au despre acest lucru.																		
4.Dezvoltare și ameliorare continuă																		
4.1.Dezvoltarea continuă este încorporată în organizație																		
4.1.1.Organizația planifică și îmbunătățește în mod realist costul dezvoltărilor propuse sau viitoare.																		
4.2.Serviciile și facilitățile organizației s-au dezvoltat și îmbunătățit.																		
4.2.1.Serviciile și facilitățile organizației s-au ameliorat de-a lungul ultimilor trei ani, iar organizația poate măsura sau demonstra îmbunătățirile.																		
4.2.2.Există grade înalte de satisfacție a consumatorului iar acestea sunt în general îmbunătățite.																		
4.2.3.Clienții sunt implicați activ în planificarea îmbunătățirilor, iar aceștia le cunosc și le apreciază.																		
4.2.4. Organizația evaluează, înregistrează și analizează gradele de satisfacție pentru toată gama de clienți în principalele arii ale serviciului, și întreprinde acțiuni pentru																		

a rezolva orice problemă.																				
4.2.5.Tehnologia este utilizată la maxim pentru îmbunătățirea serviciilor sau a valorii banilor.																				
4.3. Organizația se ocupă eficient de reclamații, complimente sau sugestii, și în urma acestora, acționează pentru îmbunătățirea serviciilor.																				
4.3.1.Organizația deține proceduri privind reclamațiile, ușor de utilizat și mediatizate, inclusiv un angajament de a administra și rezolva complet aceste probleme într-un anumit termen unde este posibil.																				
4.3.2.Personalul primește îndrumări și instruire pentru a rezolva reclamațiile și este împuternicit să îndrepte situația.																				
4.3.3.Organizația încurajează activ clienții, partenerii și personalul să facă observații critice privind serviciul.																				
4.3.4. Organizația păstrează și analizează înregistrări cu numărul și tipul reclamațiilor, laudelor și sugestiilor primite, formale și informale, și cât de rapid au fost rezolvate.																				
4.3.5.Organizația publică detalii privind numărul și tipul reclamațiilor, complimentelor și sugestiilor primite, împreună cu îmbunătățirile realizate în urma acestora.																				
4.3.6. Organizația chestionează persoanele care utilizează procedura de reclamații pentru a le afla opinia.																				
4.3.7.Procedura de reclamații este revizuită și îmbunătățită regulat, ținând cont de opiniile clienților și personalului.																				
5.Resursele organizației sunt utilizate eficient și creativ																				
5.1. Organizația utilizează eficient resursele																				
5.1.1.Au fost atinse obiectivele bugetare și financiare, și au fost analizate și explicate diferențele.																				
5.1.2.Eficiența organizațională este măsurată și monitorizată comparativ cu standardele de performanță.																				
5.1.3. Organizația utilizează eficient resursele disponibile.																				
5.1.4.Indicatorii financiari sau cei privind raportul cost-eficiență sunt comparați cu alte organizații acolo unde este relevant (benchmarking).																				

5.1.5. Utilizarea resurselor este evaluată independent pentru raportul preț/calitate													
5.2. Organizația are ca prioritate raportul preț/calitate													
5.2.1. Personalul este conștient de nevoia de eficiență și de raport preț/calitate a clientului													
5.2.2. Organizația are planuri de îmbunătățire a raportului preț/calitate și pentru a păstra costurile scăzute.													
<b>6. Organizația contribuie la îmbunătățirea oportunităților și calității vieții în comunitățile unde activează.</b>													
6.1. Organizația este conștientă de impactul și utilitatea potențială pe care le deține în comunitățile unde activează, și a explorat oportunitățile pentru a îmbogăți acele comunități.													
6.1.1. Echipa managerială a identificat și aprobat angajamentul de a-și aduce contribuția întregii comunități.													
6.1.2. Organizația a revizuit impactul social, economic și fizic, și a analizat dacă există resurse utilizate insuficient sau potențial folositoare pentru comunitate (și pentru organizație).													
6.1.3. Organizația a colectat datele privind opiniile clienților, personalului și ale altor persoane interesate, și le-a utilizat pentru influențarea contribuției organizației în comunitate.													
6.2. Organizația a obținut rezultate pozitive în implicarea sa în comunitate.													
6.2.1. Organizația și-a oferit sprijinul și a investit resursele adecvate în implicarea sa în comunitate.													
6.2.2. Organizația a fost implicată pozitiv în activitățile comunității timp de șase luni sau mai mult.													
6.2.3. Organizația își monitorizează activitățile și poate demonstra efectul său pozitiv în comunitate.													
6.2.4. Organizația a învățat din implicarea sa în comunitate și, ca urmare, și-a îmbunătățit planurile.													