



Aprobat:
Primar,

Ing. Pavel Vasile

Data:

1.10.2022




MASURAREA SATISFACTIEI CLIENTILOR
Cod: PO 37-09-01 ed. 2, rev.0

	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
Avizat	Lăcătușu Eduard	Președinte Comisie Monitorizare	04.10.2022	
	Șălaru Mariana	Membru Comisie Monitorizare	04.10.2022	
	Hriscu Liliana	Responsabil SMI	04.10.2022	
Elaborat	Duță Gabriela	Consultant	01.06.2022	

Proprietate intelectuală

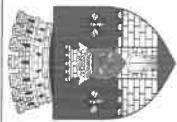
Documentele ce descriu procese, elemente și activități componente ale sistemului de management integrat Calitate-Control intern managerial, sunt proprietate exclusivă a Primăriei Municipiului Vaslui.

Orice multiplicare, difuzare sau utilizare parțială ori totală a acestor documente, fără aprobarea scrisă a Primarului Municipiului Vaslui, este interzisă.

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PO37-09-01 ed. 2, rev. 0	pag. 2 / 11
	Procedură operațională	
	MASURAREA SATISFACTIEI CLIENTILOR	

FORMULAR DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR

Nr. cr.	Ediția/Revizia	Data Ediției/Reviziei	Pag. modificata	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului entitate organizatorică
1	1 / 0			Ediție inițială	
2	2/0	01.06.2022	Modificare integrală	Îmbunătățire Crearea unui sistem de management integrat calitate-control intern managerial	



ROMANIA
JUDEȚUL VASLUI
MUNICIPIUL VASLUI
PRIMĂRIA

Cod: PO39-01 ed. 2, rev. 0

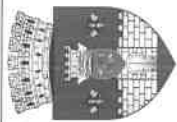
Procedură operațională

MASURAREA SATISFACTIEI
CLIENTILOR

pag. 3 / 11

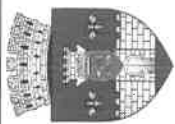
FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Entitate organizatorică	Conducător entitate organizatorică Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații			
1.	Direcția Economică	Boț Eugen			04.10.2022				
2	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin			05/10/2022				
3	Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism	Maftei Ana Alexandrina			04.10.2022				
4	Direcția Investiții, management Proiecte si supraveghere video	Frențescu Corina	Tutuianu, M.		04.10.2022				
5	Serviciul Umane Securitate și Sănătate în Muncă	Șălaru Mariana			04.10.2022				
6	Birou Publice Achiziții	Vasilescu Petronela			04.10.2022				
7	Serviciul Administrație Publică Locală	Prelipcean Iustin			04.10.2022				




LISTĂ DE DIFUZARE PROCEDURĂ

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Secretar	Lăcătușu Eduard	04.10.2022				
2	Direcția Economică	Boț Eugen	04.10.2022				
3	Serviciul Buget Contabilitate	Cozma Carmen	04.10.2022				
4	Serviciul Finanțe Publice Locale	Carabaș Alina Cristina	10.10.2022				
5	Direcția de Amenajare a Teritoriului și Urbanism	Maței Alexandrina Ana	04.10.2022				
6	Serviciul Cadastru Agricol și Birou Patrimoniu	Amariuței Cătălin Costel	04.10.2022				
7	Direcția de Gospodărie Urbană	Bălănescu Dorin	04.10.2022				
8	Direcția de Investiții, Implementare Proiecte și Supraveghere Video	Frențescu Corina	04.10.2022				
9	Birou Supraveghere Video	Oniceanu Gheorghe	04.10.2022				




10	Serviciul Umane Sănătate și Securitate în Muncă	Resurse Organizare și Securitate în Muncă	Șălaru Mariana	04.10.2022				
11	Serviciul Administrație Publică Locală		Prelipcean Iustin	4.10.2022				
12	S.P.C.L.E.P.		Dimitriu Dacian Ioan	04.10.2022				
13	Serviciul Audit Public		Ailioaiei Ciprian	10.10.2022				
14	Birou Informației	Tehnologia Informației	Bălțatu Radu	04.10.2022				
15	Birou Publice	Achiziții	Vasilescu Petronela	04.10.2022				
16	Biroul Relații Publice	Comunicare Publice	Grigore Simona	10.10.2022				
17	Biroul Activități si sportive	Organizare Culturale	Necula George Daniel	10.10.2022				
18	Compartimentul Calității		Hriscu Liliana	04.10.2022				

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PO37-09-01 ed. 2, rev. 0	pag. 6 / 11
	Procedură operațională	
	MASURAREA SATISFACTIEI CLIENTILOR	

CUPRINS

1. SCOP	7
2. DOMENIU DE APLICARE	7
3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ	7
3.1. Reglementări internaționale	7
3.2 Legislație primară	7
3.3 Legislație secundară	7
3.4 Standarde de referință ale calității	7
3.5 Reglementări interne	7
4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI	7
4.1. Definitii	7
4.2. Abrevieri	8
5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR	8
6. RESPONSABILITĂȚI	9
6.1. Primarul	9
6.2. Responsabilului SMI la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui	9
6.3. Persoane desemnate	9
7. ANEXE	9
8. DIAGRAMA de PROCES	9

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PO37-09-01 ed. 2, rev. 0	pag. 7 / 11
	Procedură operațională	
	MASURAREA SATISFACTIEI CLIENTILOR	

1. SCOP

Prezenta procedură reglementează modalitățile de evaluare a satisfacției cetățenilor, publicului (beneficiarilor) și părților interesate, în conformitate cu cerințele prevederilor O.S.G.G nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice din SR EN ISO 9001: 2015 - clauza 9.1.2, la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Procedura se aplică de către toate funcțiile și compartimentele Primăriei Municipiului Vaslui care asigură, indiferent de modalități ori amploare, interfața cu clienții organizației și face referire la monitorizarea gradului de satisfacție a acestora.

3. DOCUMENTE de REFERINȚĂ

3.1. Reglementări internaționale

Nu este cazul.

3.2 Legislație primară

- Legea nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- Legea nr.52/2003 privind transparența decizională în administrația publică;
- Legea nr.273/2006 privind finanțele publice locale; legi, ordine, hotărâri, dispoziții, instrucțiuni.
- Ordonanța Guvernului 119/1999 privind controlul intern managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare

3.3 Legislație secundară

Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/manAGERIAL al entităților publice;

3.4 Standarde de referință ale calității

SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe
SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular


3.5 Reglementări interne

- (1) Regulamentul de Organizare și Funcționare al Primăriei Municipiului Vaslui ;
- (2) Regulamentul de Ordine Interioară

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definitii

Sunt utilizate definițiile din documentele de referință.

 ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA	Cod: PO37-09-01 ed. 2, rev. 0	pag. 8 / 11
	Procedură operațională	
	MASURAREA SATISFACTIEI CLIENTILOR	

4.2. Abrevieri

Sunt utilizate abrevierile din “Lista abrevierilor utilizate în documentele sistemului de management al calității din cadrul Primăriei Municipiului Vaslui, ” (anexă la Manualul SMI),

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

Măsurarea și monitorizarea relației cu clientul se bazează pe analiza datelor și informațiilor rezultate din relația cu acesta. Colectarea unor astfel de informații poate fi activă sau pasivă.

Există mai multe surse pentru colectarea datelor și informațiilor privind satisfacția clientului:

- studiile de evaluare a satisfacției clienților;
- analiza cerințelor clienților, a contractelor și comenzilor;
- comunicarea directă cu clienții;
- analiza reclamațiilor și petițiilor clientului;
- rapoarte din diferite surse media;
- tendințele pieței.

În cadrul analizelor efectuate de management se evaluează și datele obținute din sursele de mai sus și se apreciază gradul de satisfacere a cerințelor clienților și se stabilesc acțiunile corespunzătoare pentru continua creștere a satisfacției lor.

Studiile de evaluare a satisfacției clienților vizează colectarea informațiilor și datelor privind atât calitatea produselor dar și serviciilor.

Rezultatele activității de evaluare a satisfacției clienților constituie elemente de intrare pentru analizele efectuate de management și constituie informații de baza pentru formularea de măsuri corective destinate îmbunătățirii serviciilor și proceselor.

Planificarea procesului de evaluare a satisfacției clienților include:

- identificarea surselor de informații și date,
- definirea metodei de colectare a datelor,
- frecvența de colectare a datelor,
- prelucrarea datelor
- interpretarea rezultatelor,
- comunicarea rezultatelor.


Completarea formularului “Chestionar de evaluare a satisfacției clienților”, Anexa 1.

Periodic clienții vor fi chestionați cu privire la satisfacția lor cu privire la serviciile furnizate. Persoana care va chestiona clientul și va documenta informațiile furnizate de acesta va menționa aceste informații la finalul chestionarului.

Datele referitoare la analiza reclamațiilor și sesizărilor clientului, din analiza cerințelor clienților, din diverse cercetări privind satisfacția clienților sunt prelucrate prin grija Responsabilului SMI la nivelul Primăriei Municipiului Vaslui și prezentate în cadrul analizelor efectuate de management.

În funcție de complexitatea problematicii analizate, în cadrul analizelor efectuate de management se analizează parțial sau în totalitate datele prezentate mai sus și se apreciază gradul de satisfacție a clienților, precum și alți indicatori.

În funcție de aceste aprecieri, se stabilesc acțiunile corective pentru creșterea satisfacției clienților.

 <p>ROMANIA JUDEȚUL VASLUI MUNICIPIUL VASLUI PRIMĂRIA</p>	Cod: PO37-09-01 ed. 2, rev. 0	pag. 10 / 11
	Procedură operațională	
	MASURAREA SATISFACTIEI CLIENTILOR	

Anexa 1

QUESTIONAR DE EVALUARE PRIVIND
GRADUL DE SATISFACTIE A CETĂȚENILOR

Stimate contribuabil,

Prin intermediul acestui chestionar, Primăria Municipiului Vaslui vă oferă posibilitatea de a evalua calitatea serviciilor prestate de instituția noastră. Întrucât suntem preocupați permanent de îmbunătățirea calității serviciilor, opinia dumneavoastră în ceea ce privește activitatea instituției prezintă un real interes și ne va fi utilă pe viitor.

Vă mulțumim!

Vă rugăm să completați chestionarul următor prin bifarea cu "X,, în căsuța corespunzătoare unui calificativ.

Contribuabil	
<input type="checkbox"/> Persoană fizică	<input type="checkbox"/> Vârsta
<input type="checkbox"/> Bărbat	<input type="checkbox"/> < 30 de ani
<input type="checkbox"/> Femei	<input type="checkbox"/> 30 - 50 de ani
<input type="checkbox"/> Persoană juridică	<input type="checkbox"/> 50 - 70 de ani
	<input type="checkbox"/> > 70 de ani



1.	Cum apreciați activitatea Primăriei Municipiului Vaslui?	bună satisfăcătoare	foarte nesatisfăcătoare	bună
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Cum apreciați calitatea serviciilor publice din Primăria Municipiului Vaslui?	bună satisfăcătoare	foarte nesatisfăcătoare	bună
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Cum calificați modul în care ați perceput serviciul/serviciile de care ați beneficiat?	bun satisfăcător	foarte nesatisfăcător	bun
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Cum apreciați modul de comunicare cu instituția noastră? (telefon, e-mail, fax)	bun satisfăcător	foarte nesatisfăcător	bun
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Cum apreciați atitudinea funcționarilor din Primăria Municipiului Vaslui?	bun satisfăcător	foarte nesatisfăcător	bun
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Cum apreciați timpul de soluționare a problemei dumneavoastră?	bun satisfăcător	foarte nesatisfăcător	bun
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Cum apreciați modul în care s-au realizat lucrările de investiții în oraș, de către Primăria Municipiului Vaslui?	bun satisfăcător	foarte nesatisfăcător	bun
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Cum considerați calitatea serviciilor publice oferite în Municipiul Vaslui?	bună satisfăcătoare	foarte nesatisfăcătoare	bună
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Ați fost mulțumit(ă) de răspunsul primit în urma solicitării informațiilor?	bună satisfăcătoare	foarte nesatisfăcătoare	bună
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Cât de mulțumit(ă) sunteți de timpul de așteptare la birourile/serviciile/ghișeele Primăriei	bună satisfăcătoare	foarte nesatisfăcătoare	bună
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Alte

comentarii

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vă rugăm să ne returnați chestionarul completat la Registratura Primăriei Municipiului Vaslui, prin e-mail, pe adresa pmv@primariavaslui.ro sau prin fax, la nr. 0235/315946.

F-O- 37-09-01-01