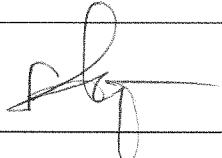




PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 1 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

	Elaborat	Verificat,	Aprobat,
Nume:	Responsabil Calitate	Administrator Public	Primar
Funcția:	Raluca Adela Stejerean	Liviu Florea	Iulia Adriana Oana Badea
Semnătura:			

Data intrării în vigoare	31.07.2019
--------------------------	------------

TD : Original	TC : Document controlat
---------------	-------------------------

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 2 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR

Nr. Crt.	Ediția/Revizia	Data	Nr. capitol, paragraf revizuit/ modificat	Descrierea modificării
1	1/0	31.07.2019	-	Elaborare inițială

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 3 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

CUPRINS

Nr. Cap.	Denumire capitol	Nr. pag.
0	Evidența modificărilor	2
1	Scop	4
2	Domeniu de aplicare	4
3	Definiții și abrevieri	4
4	Documente de referință	4
5	Descrierea procesului	4
6	Responsabilități	7
7	Informații documentate	8
8	Anexe	8

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 4 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

1. SCOP

Prezenta procedură corespunde cerinței 9.1.2 din standardul SR EN ISO 9001:2015 și descrie modul în care Primăria Municipiului Aiud monitorizează informațiile referitoare la percepția cetățenilor referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Instituția folosește aceste informații ca modalitate de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică la toate procesele SMC identificate în entitatea publică și de către toate serviciile/birourile/compartimentele cu responsabilități în desfășurarea și monitorizarea lor.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

DEFINIȚII

Client: organizație sau persoană care primește un produs

Cerință: nevoie sau așteptare care este declarată, în general implică sau obligatorie

ABREVIERI

SMC - Sistemul de management al calității

P - Primar

AP - Administrator Public

RC - responsabil calitate;

D/ȘS/ȘB - Director/Șef Serviciu/Șef Birou

P - Procedura;

F - Formular ;

FP- Formular procedură

MC - Manualul Calității

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

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;

SR EN ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1. Monitorizarea satisfacției clientului

Primăria Municipiului Aiud monitorizează informațiile referitoare la percepția clienților/cetățenilor asupra satisfacerii cerințelor acestora și le utilizează ca modalitate de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

5.1.1. Colectarea și înregistrarea datelor privind monitorizarea satisfacției clientului

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 5 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

Ca modalitate de evaluare a gradului de satisfacție a clienților/cetățenilor Primăria Municipiului Aiud apelează la:

- chestionare de evaluare, pentru cetățeni și alte părți interesate
- recepționarea datelor înscrise în „Registru de evidență sesizări /reclamații/Petiții” și a sesizărilor sosite la „Cutia Primarului”
- sondaje efectuate prin comunicarea în mod direct cu cetățenii

Monitorizarea satisfacției clienților/cetățenilor pe baza de *Chestionarul cetățeanului-formular* cod FP.17-01, se face cel puțin o dată pe an.

Chestionarele se vor completa de cetățeni la birourile/serviciile care furnizează servicii către comunitate prin grija responsabilului de activitate. Chestionarele se vor completa în prima parte a anului de cel puțin un număr de 30 de cetățeni.

5.1.2. Prelucrarea datelor colectate privind monitorizarea satisfacției clienților/cetățenilor

Pentru a monitoriza permanent modul în care clientul este satisfăcut sau nu este satisfăcut de serviciile publice de interes local realizate de aparatul de specialitate al primarului, Primăria Municipiului Aiud adună și analizează următoarele informații:

- aprecieri referitoare la respectarea tuturor cerințelor reglementate prin legi, HG, sau Hotărâri de Consiliu Local;
- aprecieri referitoare la termenul de furnizare a serviciului;
- aprecieri referitoare la respectarea eventualelor modificări apărute pe parcursul realizării serviciului;
- aprecieri referitoare la modul de rezolvare a reclamațiilor/petițiilor;
- aprecieri referitoare la comunicare;
- aprecieri referitoare la calitatea serviciului realizat;
- aprecieri referitoare la comportamentul și prestația personalului din instituție;

Prelucrarea informațiilor obținute și înregistrarea acestora în formularul *Sinteza satisfacției clienților-formular* cod FP.20-02, se face de către RC, care face și o analiză preliminară a acestora în funcție de punctajul mediu / chestionar și calculează indicele de satisfacție a clienților/cetățenilor.

Indice satisfacție client (ISC) = Σ punctaj mediu chestionare / nr. chestionare completate

Aprecierea satisfacției clienților în funcție de indicele de satisfacție astfel:

- dacă indicele de satisfacție se încadrează în plaja 4 (inclusiv) ÷ 5 pct. se consideră că Primăria Municipiului Aiud satisface cetățenii și nu sunt necesare acțiuni pentru creșterea gradului de satisfacție și pentru “loializarea” acestora;
- dacă indicele de satisfacție se încadrează în plaja 3 (inclusiv) ÷ 4 pct. (exclusiv) se întreprind acțiuni adecvate pe termen mediu de finalizare (6-12 luni), în vederea atingerii gradului de satisfacție al cetățenilor, doriți de instituție; dacă indicele de satisfacție este sub 3 pct. se întreprind acțiuni adecvate imediate (cu termen

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 6 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

de finalizare de maximum 3 luni) în vederea atingerii gradului de satisfacție al clienților, doriți de Primăria Municipiului Aiud

5.1.3. Analizarea datelor privind monitorizarea satisfacției clienților/cetățenilor

Rezultatele analizei, de mai sus, face parte din raportul anual informativ întocmit de RC pentru Analiza efectuată de management.

În cadrul fiecărei analize efectuate de management se apreciază gradul de satisfacție al cetățenilor. În funcție de aceste aprecieri se stabilesc, în cadrul analizelor, acțiuni corective/preventive, corespunzătoare pentru continua creștere a satisfacției cetățenilor și vor fi stabilite și resursele necesare pentru corectarea, prevenirea și îmbunătățirea percepției cetățeanului asupra satisfacției cerințelor sale.

La stabilirea acțiunilor corective / preventive se au în vedere și propunerile și sesizările depuse de cetățeni la „Cutia Primarului” sau transmise pe email.

5.2. Tratarea reclamațiilor

Politica instituției este de a satisface cererile cetățenilor în domeniul serviciilor de interes public local și de a răspunde prompt solicitărilor acestora.

Șeful Biroului Comunicare și Relații Publice coordonează modul de aplicare a prevederilor legale referitoare la accesul cetățeanului la informațiile de interes public și de soluționare a petițiilor;

- preia mesajele transmise de către cetățeni prin intermediul Cutiei Primarului sau a adresei de e-mail, le transmite primarului și/sau șefilor serviciilor și compartimentelor de specialitate, asigurând răspunsul la aceste mesaje.

Centru de Informare pentru Cetățeni:

- asigură înregistrarea documentelor adresate instituției și gestionează programul de Registratură Generală a Primăriei municipiului Aiud
- colaborează cu serviciile și birourile din cadrul Primăriei precum și celelalte instituții subordonate Consiliului Local în vederea informării corecte și la timp a cetățenilor;
- monitorizează modul de soluționare a problemelor cetățenilor;
- îndrumă cetățenii către instituțiile abilitate să le rezolve problemele, atunci când acestea nu intră în competența administrației publice locale;

Personalul din compartimentele cărora cetățenii transmit sesizări/reclamații/petiții analizează reclamația /sesizarea primită și decid dacă reclamația este întemeiată sau neîntemeiată.

5.2.1. Tratarea reclamațiilor neîntemeiate

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACTIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 7 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

Dacă în urma analizei se constată că reclamația /sesizarea primită nu este întemeiată, Responsabilul de proces ia legătura cu cetățeanul pentru obținerea de informații suplimentare.

Dacă în urma informațiilor primite de la cetățean se constată în continuare că reclamația /sesizarea primită nu este întemeiată Responsabilul de proces împreună cu cei implicați încheie un proces-verbal în care se arată motivele pentru care reclamația /sesizarea nu este considerată ca fiind întemeiată din punctul de vedere al reglementărilor aplicabile instituției publice.

Procesul-verbal încheiat va fi analizat de Director/Șef Serviciu/Șef Birou care va decide /aproba încadrarea finală a reclamației/sesizării.

Dacă Director/Șef Serviciu/Șef Birou decide /aprobă că reclamația /sesizarea este neîntemeiată ea este arhivată și, cetățeanul este informat, în scris, cu rezoluția luată.

În cazul reclamației neîntemeiate Responsabilul de proces va menționa acest lucru în coloana „observații” din registrul de evidență sesizări /reclamații.

Dacă Director/Șef Serviciu/Șef Birou decide /aprobă că reclamația /sesizarea este întemeiată vor urma pașii prevăzuți mai jos.

5.2.2. Tratarea reclamațiilor întemeiate

Dacă în urma analizei se constată că reclamația /sesizarea este întemeiată, dar sunt necesare obținerea de informații suplimentare de la cetățean, Responsabilul de proces va lua legătura cu acesta pentru obținerea acestor informații.

După obținerea de la cetățean a tuturor informațiilor necesare Responsabilul de proces și persoanele /funcțiile implicate vor analiza din nou reclamația /sesizarea și, vor decide:

- modul de rezolvare a reclamației /sesizării
- responsabilul cu rezolvarea /remediarea celor reclamate /sesizate
- termenul de rezolvare
- persoanele care se fac vinovate de apariția reclamației /sesizării, făcând totodată propuneri de sancțiune pentru cei vinovați, propuneri înaintate spre analiză /decizie /aprobare șefului ierarhic superior.

Rezolvarea reclamației /sesizării se va face având în vedere și prevederile procedurii Neconformitate și acțiuni corective.

Șeful Serviciului/Biroului care a primit sesizarea/reclamația completează coloanele 6;7;8 din registrul de evidență sesizări /reclamații.

Șeful Serviciului/Biroului va verifica modul de rezolvare /remediare a reclamației /sesizării după finalizarea acesteia și, va decide dacă acțiunile întreprinse au fost corecte, respectiv dacă sesizarea / reclamația a fost soluționată.

Dacă reclamația /sesizarea a fost corect soluționată Responsabilul de proces va informa cetățeanul (persoana care a făcut reclamația) printr-o adresă scrisă sau dacă este cazul prin trimiterea unui delegat pentru o analiză bilaterală a modului de soluționare. Șeful Serviciului/Biroului completează coloana 9 din registrul de evidență sesizări /reclamații.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACTIEI CETĂTENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 8 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

Dacă reclamația /sesizarea nu a fost corect soluționată Responsabilul de proces va iniția o nouă analiză a reclamației /sesizării și împreună cu persoanele /funcțiile implicate vor lua măsuri suplimentare de soluționare.

După soluționarea reclamației /sesizării se face o analiză calitativă privind serviciile pentru care s-au întocmit reclamații și mărimea costurilor utilizate pentru soluționarea reclamației /sesizării.

Responsabilul cu soluționarea reclamației /sesizării și RC vor stabili un plan de acțiuni corective necesare a fi luate pentru a evita reapariția aceluiași tip de reclamații /sesizări.

Monitorizarea tuturor acțiunilor corective propuse se face de RC.

Informarea Primarului privind încheierea procesului de tratare a reclamațiilor va fi făcută de RC.

6. RESPONSABILITĂȚI

Primarul

Analizează raportul RC privind satisfacția cetățeanului și dispune inițierea de acțiuni corective, acțiuni de îmbunătățire, menite să elimine cauzele neconformităților, să evite reapariția acestora.

Dispune eliberarea de resurse necesare pentru corectarea, prevenirea și îmbunătățirea percepției cetățeanului asupra satisfacției cerințelor sale.

Decide /aprobă soluțiile finale privind încadrarea reclamațiilor /sesizărilor primite.

Decide sancționarea celor ce sa fac vinovați de apariția neconformităților ce au dus la apariția reclamațiilor.

Responsabil de proces din cadrul serviciilor/birourilor implicate în realizarea serviciilor publice către comunitatea locală

Solicită cetățeanului completarea chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora cu ocazia întâlnirilor de la sediul primăriei.

Urmărește stadiului realizării AC/ acțiuni de îmbunătățire (după cum este cazul) la termenele prevăzute.

Analizează reclamațiile /sesizările în legătură cu cetățeanul.

Director/Șef Serviciu/Șef Birou din cadrul serviciilor/birourilor implicate în realizarea serviciilor publice către comunitatea locală

Desemnează persoanele/funcțiile implicate care vor analiza reclamația /sesizarea.

Stabilește împreună cu persoanele /funcțiile implicate modul de rezolvare al reclamațiilor /sesizărilor.

Solicită date necesare pentru clarificarea reclamațiilor /sesizărilor când acestea sunt neclarificate.

Informează cetățeanul cu privire la soluționarea reclamațiilor /sesizărilor primite.

Urmărește derularea rezolvării reclamațiilor /sesizărilor.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI AIUD	MONITORIZAREA SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR TRATAREA RECLAMAȚILOR	Cod P.14
		Pagina 9 din 9
Ediția: 1		Revizia : 0

Responsabilul Calitate

Prelucrează datelor colectate privind monitorizarea satisfacției cetățeanului.

Centralizează rezultatele obținute și face o analiză preliminară a acestora.

Prezintă în cadrul analizelor managementului date privind satisfacția cetățenilor.

Urmărește stadiului realizării AC /acțiuni de îmbunătățire (după cum este cazul) la termenle prevăzute.

Urmărește derularea rezolvării reclamațiilor /sesizărilor.

7. INFORMATII DOCUMENTATE

Înregistrarea, difuzarea și păstrarea informațiilor documentate se fac în conformitate cu procedura Controlul informațiilor documentate - cod. P.01.

Înregistrările rezultate din activitatea de urmărire a satisfacției cetățenilor și tratarea reclamațiilor se păstrează la RC timp de 2 ani.

8. ANEXE

1. Chestionarul cetățeanului-formular cod:FP.17-01.
2. Sinteza satisfacției clienților - formular cod: FP.17-02.
3. Registru de evidență sesizări / reclamații -
4. Registru de corespondență -



CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CETĂȚENILOR

Vă rugăm să bifați în căsuța care se potrivește răspunsului dvs.

Detalii despre persoana care completează chestionarul (se vor completa opțional)	
Nume	
Adresa	
Tel. / Fax / E-mail	
Vârstă	
Sex	
Studii	

1. Ați contactat vreodată, în ultimele 12 luni, unul sau mai multe servicii ale Primăriei ?

- DA
 - NU

Dacă răspunsul este DA vă rugăm să răspundeți la toate întrebările, dacă răspunsul este NU săriți la întrebarea 9.

Ce modalitate ați ales pentru a contacta Primăria?

- Deplasare directă la sediul Primăriei
 - Telefonic
 - Prin E-mail
 - Pe pagina de Facebook

2. Care a fost motivul pentru care v-ați adresat Primăriei ?

- Am solicitat informații
 - Am adresat o cerere / o sugestie
 - Ambele

3. Ați fost mulțumit de răspunsul pe care l-ați primit în urma solicitării informației ?

- DA
 - NU

Care a fost motivul?

- Răspunsul primit a fost incoerent sau incomplet
 - A trebuit să insist sau să revin



- Personalul a fost nepoliticos
- Alte motive (vă rugăm să le menționați aici)

4. *Timpul de așteptare pentru a vă rezolva o problemă a fost:*

- Sub 30 de minute
- Între 30 de minute și o oră
- Între o oră și o zi
- Între o zi și 10 zile
- Între 10 zile și 30 de zile
- Mai mult de 30 de zile

5. *Cum apreciați atitudinea funcționarului public căruia v-ați adresat ?*

- Politicos
- Prompt
- Indiferent
- Expeditiv

6. *Vi s-a solicitat vreodată de către un funcționar public al Primăriei vreun folos necuvenit (financiar / nefinanciar) în schimbul rezolvării (mai rapide) a cererii dvs ?*

- DA

Ați sesizat conducerea Primăriei cu privire la acest aspect?

Răspunsul dumneavoastră

- NU

7. *Cum apreciați gradul de profesionalism al funcționarilor ?*

- Excelent
- Foarte bine
- Bine
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

8. *Per ansamblu, cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește rezultatul contactelor dumneavoastră cu Primăria ?*

- Foarte mulțumit
- Mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

9. *Cum considerați calitatea serviciilor care vă sunt oferite în Municipiul Aiud?*

9.1. *Emitere/eliberare avize, autorizații pentru activități comerciale, taxi, transport*

- Foarte bun





- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

În cazul în care răspunsul este *Nesatisfăcător*, vă rugăm să precizați care este motivul

Răspunsul dumneavoastră

.....

.....

.....

9.2. Emitere/eliberare avize, autorizații, certificate de urbanism/cadastru/registru agricol

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

În cazul în care răspunsul este *Nesatisfăcător*, vă rugăm să precizați care este motivul

Răspunsul dumneavoastră

.....

.....

.....

9.3. Evidența persoanelor și starea civilă

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

În cazul în care răspunsul este *Nesatisfăcător*, vă rugăm să precizați care este motivul

Răspunsul dumneavoastră

.....

.....

9.4. Asistența și protecția socială

- Foarte bun





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

În cazul în care răspunsul este *Nesatisfăcător*, vă rugăm să precizați care este motivul

Răspunsul dumneavoastră

.....

.....

9.5. Ordinea publică și siguranța cetățeanului

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

În cazul în care răspunsul este *Nesatisfăcător*, vă rugăm să precizați care este motivul

Răspunsul dumneavoastră

.....

.....

9.6. Învățământ

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

În cazul în care răspunsul este *Nesatisfăcător*, vă rugăm să precizați care este motivul

Răspunsul dumneavoastră

.....

.....



UNIUNEA EUROPEANĂ



POCA
Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Punctaje

<input type="checkbox"/> - Excelent	4	
<input type="checkbox"/> - Foarte bine	3	
<input type="checkbox"/> - Bine	2	
<input type="checkbox"/> - Satisfăcător	1	
<input type="checkbox"/> - Nesatisfăcător		0
<input type="checkbox"/> - Foarte mulțumit	3	
<input type="checkbox"/> - Mulțumit	2	
<input type="checkbox"/> - Nemulțumit	1	
<input type="checkbox"/> - Foarte nemulțumit	0	
<input type="checkbox"/> - Foarte bun	3	
<input type="checkbox"/> - Bun	2	
<input type="checkbox"/> - Satisfăcător	1	
<input type="checkbox"/> - Nesatisfăcător		0

SINTEZA SATISFACTIEI CETĂȚENILOR

nr. /

Clienții chestionați sunt următorii:

1-	2-	3-	4-	5-
6-	7-	8-	9-	10-

Nr. crt.	Chestionare cetățeni										Punctaj final / criteriu
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
Punctaj mediu / chestionar											

Punctaj fișă:	
Calificative	
4÷5 puncte	Serviciile satisfac clienții
3÷4 inclusiv	Serviciile satisfac parțial clienții
Mai mici de 3 puncte	Serviciile nu satisfac clienții

Comentarii, aprecieri, propuneri

ÎNTOCMIT RC- Data
 (nume, prenume, semnătură, dată)

