



Obiectivele și planurile PRIMĂRII MUNICIPIULUI ORĂȘTIE în domeniul calității aferente anului 2020

Obiectiv 1. Obținerea satisfacției maxime a cetățenilor

Ce urmărim?	Cum măsurăm? (indicator)	Ținta propusă (valoare ideală indicator)	Responsabil
Calitatea serviciilor	Număr de reclamații primite de la cetățeni	↘ 0	Primar
Promptitudinea serviciilor	Număr de situații în care s-a depășit timpul de prestare	↘ 0	Primar
Satisfacția cetățenilor	Numărul de cetățeni care au răspuns la impresia generală << foarte mulțumit >>	Min 90%	Primar

Obiectiv 2. Creșterea nivelului de instruire al angajaților, prin participarea la cursuri și instruiți.

Ce urmărim?	Cum măsurăm? (indicator)	Ținta propusă (valoare ideală indicator)	Responsabil
Participarea angajaților la cursuri și instruiți	Pondere angajaților care au participat la cursuri și instruiți din totalul angajaților	Min 50%	Șefii de compartimente
Rezultatele evaluării angajaților	Pondere angajaților care au obținut punctajul << Foarte bine >> sau << Bine >> la evaluarea angajaților din totalul angajaților evaluați	Min 80%	Șefii de compartimente

Obiectiv 3. Promovarea unui parteneriat durabil cu furnizorii de produse și servicii orientați către calitate prin stabilirea unor relații reciproc avantajoase cu aceștia.

Ce urmărim?	Cum măsurăm? (indicator)	Ținta propusă (valoare ideală indicator)	Responsabil
Furnizori certificați ISO 9001:2015	Pondere furnizorilor certificați din totalul de furnizori	Min 30%	Responsabil achiziții
Nivelul facturilor neplătite furnizorilor la data scadenței	Pondere valoarea facturilor neplătite la data scadenței furnizorilor din valoarea totală a facturilor scadente	Max 10%	Director Economic

Obiectivul 4. Îmbunătățirea continuă a performanțelor SMC

Ce urmărim?	Cum măsurăm? (indicator)	Ținta propusă (valoare ideală indicator)	Responsabil
Îmbunătățirea continuă a performanțelor SMC prin idei aplicabile	Numărul de idei de îmbunătățire aplicabile formulate de către angajați / an	3	RMC





Obiectivul 5. Numărul de servicii/produse neconforme

Ce urmărim?	Cum măsurăm? (indicator)	Ținta propusă (valoare ideală indicator)	Responsabil
Număr de cazuri de servicii/produse neconforme	Numărul serviciilor/produselor neconforme / an	↓ 0	Șefii de compartimente

Data,
16.04.2020

Primar,
ing. Ovidiu-Laurențiu BĂLAN

MANAGER PROIECT,
EC GÎRDEA BIANCA
BGird

