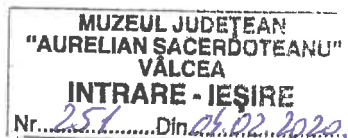

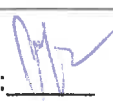




MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	EVALUARE SATISFAȚIE CLIENȚI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: ____
	Cod: PS-SMC 08	Pagina 1 din 4



Procedura **PS-SMC 08–EVALUARE SATISFAȚIE CLIENȚI** corespunde cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015 ales ca model de referință pentru implementarea sistemului de management în cadrul **MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA**

Intocmit: RM Data: 30.01.2020	Verificat: Auditor SMC	Avizat: Președinte SCIM	Aprobat: Manager
Semnătura: 	Semnătura: 	Semnătura: 	Semnătura: 

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	EVALUARE SATISFAȚIE CLIENȚI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 08	Pagina 2 din 4

1. SCOP

Procedura are drept scop stabilirea metodologiei de monitorizare a percepțiilor clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor, precum și analiza acestor informații.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de către personalul cu atribuții în procesul de monitorizare a percepțiilor clienților și stabilirea acțiunilor necesare creșterii satisfacției acestora și îmbunătățirii serviciilor oferite.

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

3.1 Terminologie

Neaplicabil

3.2 Abrevieri

Conform capitol 3 din MSMC – Manualul Sistemul de Management al Calității

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1 SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1 Responsabil de proces = D

5.2 Echipa de proces = RM, RA/RP (Compartiment Relatii cu Publicul si Informatii de Interes Public)

6. DESCRIEREA PROCESULUI

INTRĂRI	DESCRIEREA PROCESULUI	RESPONSABIL	IEȘIRI
	<p>1. Selecția clienților ce vor fi chestionați</p> <p>Evaluarea satisfacției clienților se aplică într-un domeniu definitoriu al activității organizației: calitatea serviciilor oferite.</p> <p>Personalul organizației, aflat în relație directă cu clienții, menține contactul permanent cu aceștia prin interacțiune directă, în cadrul Compartimentului de Relații cu Publicul și Informații de Interes Public, prin intermediul telefoanelor, poștei electronice, audiențelor, sugestiilor și petițiilor/reclamațiilor primite.</p>	D, RM, RA/RP	

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	EVALUARE SATISFAȚIE CLIENȚI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: ____
	Cod: PS-SMC 08	Pagina 3 din 4

	<p>2. Chestionare de evaluare a satisfacției clienților</p> <p>Procesul de evaluare a satisfacției clienților se realizează continuu, prin intermediul chestionarelor de evaluare satisfacție.</p> <p>Chestionarele de evaluare a satisfacției clienților, PS-SMC 08/F1 se transmit clienților de către Compartimentul de Relații cu Publicul și Informații de Interes Public.</p> <p>Chestionarele completate sunt preluate și transmise RM-ului.</p>	RM, RA/RP	Chestionar de evaluare a satisfacției clienților, cod PS-SMC 08/F1
<p>Chestionar de evaluare a satisfacției clienților, cod PS-SMC 08/F1 – completate;</p> <p>Reclamații clienți</p>	<p>3. Evaluarea satisfacției clienților</p> <p>Chestionarelor de evaluare completate sunt centralizate și evaluate de către RM după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pentru întrebările aplicabile se punctează fiecare răspuns al clientului, astfel: <ul style="list-style-type: none"> ➤ răspunsul A = 2 puncte ➤ răspunsul B = 4 puncte ➤ răspunsul C = 6 puncte ➤ răspunsul D = 8 puncte ➤ răspunsul E = 10 puncte - întrebările care sunt direct notate se iau în calcul ca atare; - se face suma punctajului realizat pentru întrebările aplicabile; - se calculează raportul procentual între punctajul realizat și punctajul maxim, pentru întrebările aplicabile; <p>Procentajul indică gradul de satisfacției a clientului privind serviciile oferite de organizație.</p> <p>Organizația va coordona acțiunile necesare în vederea rezolvării problemelor (existente sau potențiale) semnalate de client și va coopera în scopul creșterii satisfacției acestuia.</p>	RM	

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	EVALUARE SATISFAȚIE CLIENȚI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: ____
	Cod: PS-SMC 08	Pagina 4 din 4

Raport de evaluare a satisfacției clienților, cod PS-SMC 08/F2; PS-SMC 08 – Analiza de management;	4. Raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției clienților Datele referitoare la evaluarea satisfacției clienților, precum și observațiile formulate în chestionarele de evaluare, sunt analizate statistic și sunt prezentate în Analiza efectuată de management, conform PS-SMC 08 – Analiza de management și constituie potențiale de îmbunătățire a SMC.	D, RM	
---	--	-------	--

7. EVIDENȚE, ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

7.1 Chestionar de evaluare a satisfacției clienților, cod PS-SMC 08/F1

7.2 Raportul privind analiza efectuată de management, cod PS-SMC 08/F1

8. DIFUZARE

Prezenta procedură este pusă la dispoziția utilizatorilor pe suport de hartie conform Listei de difuzare.

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIENTULUI

PS-SMC 08 / F1

Ed.: I Rev.0

Pag 1 / 1.

Pentru ca Dumneavoastră să fiți mai mulțumiți de serviciile noastre, noi am început să lucrăm în conformitate cu sistemul de management integrat SR EN ISO 9001:2015. În această idee, vă rugăm respectuos să completați chestionarul următor cu sugestiile și comentariile Dumneavoastră referitoare la colaborarea noastră.

Data completării: _____ Nume și prenume (opțional): _____

Vă rugăm să calificați pe o scară de la 1 la 5 relația pe care o aveți cu MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA.

Întrebări	Calificativ				
	Foarte slab	Slab	Satisfăcător	Bun	Foarte Bun
	1 2P	2 4P	3 6P	4 8P	5 10P
Întrebări Generale:					
1.	Care este părerea D-voastră despre colaborarea generală cu MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA?			X	
2.	Cât de ușor vă este să contactați MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA?			X	
3.	Cum considerați corelarea programului D-voastră cu cel al MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA?			X	
4.	Cum calificați răspunsul MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA la cerințele D-voastră de a acționa sau de a vă informa ?				X
Calitatea serviciilor care vă sunt furnizate					
1.	Calitatea serviciilor furnizate			X	
2.	Cât de bine considerați că își îndeplinește MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA angajamentele luate ?			X	
3.	Cât de bine considerați că respectă MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA termenele convenite ?			X	
Întrebări referitoare la personal					
1.	Când contactați MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA, cât de atent considerați că sunteți ascultați?			X	
2.	Dacă problema D-voastră nu poate fi rezolvată de către MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA, vi s-a explicat de ce nu se poate rezolva această problemă aici ?			X	
3.	Cum apreciați pregătirea personalului din MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA?			X	
4.	Cum calificați atitudinea personalului din MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA față de D-voastră ?			X	

Comentarii suplimentare și sugestii pentru MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA (vă rugăm să fiți cât mai clar):

Vă mulțumim pentru ajutorul D-voastră.