

**Evaluarea satisfactiei  
se aplica in PRIMARIE intr-un domeniu  
definitiv al activitatii organizatiei:  
- calitatea serviciilor oferite clientilor**

Activitatea de evaluare se realizeaza permanent prin inmanarea de catre fiecare compartiment de chestionare de evaluare satisfactie cetatenilor

Chestionar de Evaluare a Satisfactiei Clientului 821-01-01

Semestrial RMC centralizeaza chestionarele completate si determina indicele individual de satisfactie.

Modul de evaluare al raspunsurilor este urmatorul:  
- se face suma punctajului realizat pentru intrebarile aplicabile  
- se face suma punctajului maxim pentru intrebarile aplicabile  
- se calculeaza raportul procentual intre punctajul realizat si punctajul maxim, pentru intrebarile aplicabile.  
Procentajul indica gradul de satisfacere a clientului privind serviciile prestate de catre PRIMARIE.

Actiuni Corective 851-01

Actiuni Preventive 851-02

RMC va coordona actiunile necesare in vederea rezolvarii problemelor (existente sau potientiale) semnalate de client si cresterii satisfactiei acestuia

Raport privind Satisfactia Clientilor 821-01-02

La inceputul luni decembrie a fiecarui an, RMC va centraliza rezultatele evaluarii satisfactiei clientilor intr-un raport prezentat in cadrul sedintelor de analiza a sistemului de management al calitatii

Se aduna toate punctajele obtinute si se imparte suma obtinuta la numarul de clienti evaluati. -- acesta este "**Indicele Satisfactiei Globale**" a clientilor.

Sedinta de Analiza a SMC 560-01