



Obiectivele în domeniul calității, a activităților din cadrul Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj – la data de 01 aprilie 2009

Conducerea Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj își exprimă angajamentul total în ceea ce privește implementarea performantă și dezvoltarea continuă a sistemului de management al calității în scopul obținerii unor rezultate care să răspundă și să depășească așteptările exprimate ale beneficiarilor, referitoare la soluționarea cererilor acestora și eliberarea unor documente, de clarificare a problemelor care pot apărea legate de această activitate, precum și alte solicitări de competența D.J.E.P. Pentru realizarea acestora, ne propunem următoarele obiective:

OBIECTIV 1. Obținerea satisfacției maxime a cetățenilor/beneficiarilor prin oferirea serviciilor de calitate și printr-o servire promptă și ireproșabilă: 100%

- soluționarea cererilor să se realizeze la termene mai reduse decât cele prevăzute în Normele legale;
- reducerea numărului de sesizări și reclamații, precum și a cazurilor de audiențe care au avut ca principal aspect sesizat nesoluționarea unor cereri, soluționarea lor necorespunzătoare sau în termeni maximi admiși;
- extinderea activităților de soluționare a unor cazuri deosebite de punere în legalitate cu acte de identitate a persoanelor de pe raza județului, prin deplasarea în teritoriu conform graficului acțiunilor cu stația mobilă și după caz și cu o frecvență mai mare decât cea stabilită;
- postarea pe site-ul direcției a unui chestionar de evaluare a calității serviciilor oferite de instituție, analiza periodică a acestora precum și a mesajelor primite pe forum și găsirea soluțiilor adecvate pentru clarificarea unor neconformități sesizate;
- onorarea comenzilor de materiale tehnice, imprimate și consumabile până la data stabilită cu clientul, asigurându-se în permanență existența acestora în magazia unității;

OBIECTIV 2. Obținerea satisfacției maxime a clientului, referitoare la serviciile oferite de personalul instituției prin flexibilitate și profesionalism: 100%

- adaptarea programului de lucru dar și a procedurilor de soluționare a tuturor categoriilor de lucrări în funcție de specificul și particularitățile existente sau solicitate;
- participarea angajaților la programe de perfecționare, convocări și instructaje pe diverse domenii (8 cursuri masterat și 13 cursuri perfecționare profesională etc.).



OBIECTIV 3. Îmbunătățirea continuă a performanțelor organizației și a Sistemului de Management al Calității

- atragerea de noi fonduri nerambursabile pentru îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice și sprijinirea inițiativelor de reducere a duratei de livrare a serviciilor publice;
- introducerea în arhiva electronică a unui nr. de 20.000 acte de stare civilă până la finele anului, realizându-se astfel reducerea termenului de soluționare a unor categorii de lucrări pe linia de muncă specifică;
- punerea în aplicare a procedurii de eliberare a cărților de identitate de către direcție pentru cazurile reglementate în normativele în vigoare, imediat după modificarea cadrului legal care va permite din punct de vedere tehnic acest lucru;
- mediatizarea activității instituției prin mass-media pentru o cunoaștere mai amănunțită de către cetățeni a obiectului de activitate a D.J.E.P. Cluj;
- modernizarea și îmbunătățirea site-ului instituției prin folosirea unei aplicații care corespunde cerințelor actuale, cu aplicarea pe acesta a unor informații legate de unele categorii de lucrări, stadiul lor de lucru și soluția dată.

OBIECTIV 4. Valoarea procentajului acțiunilor corective și a celor preventive: minim 2

- înregistrarea oportunităților și asigurarea că acțiunile sunt luate pentru a corecta și a preveni neconformitățile referitoare la serviciile oferite cetățeanului;
- obținerea și procesarea corectă a comunicărilor interne și externe cu privire la acțiunile preventive propuse de angajați și a problemelor ridicate de client.

Aprobat de:

Director executiv,
Comisar șef de poliție
VIOREL SÎRCA

Elaborat:

Reprezentantul managementului,

ELENA CURTA