PetrOmbudsman

Independent. Confidențial. Neutru. Informal

Indicatorii de performanță ai departamentului PetrOmbudsman

București, 2015

PetrOmbudsman
Independent. Confidențial. Neutru. Informal

Indicatorii de performanţă ai departamentului PetrOmbudsman (1)

Gradul de cunoastere al POD in cadrul organizatiei

(masurata prin sondaje de opinie)

Imbunatatirea cunostintelor si competentelor in cadrul organizatiei (training si activitati de constientizare)

- nr. de workshopuri sustinute si nr. de participanti aferenti

Numarul de persoane din grupul tinta care au utilizat serviciile POD (raportat la media internationala)

Participarea POD in callitate de advisor in Comitete responsabile pentru definirea strategiei si a principalelor proiecte din cadrul organizatiei

Feedback anonim primit din partea vizitatorilor POD

PetrOmbudsman
Independent. Confidențial. Neutru. Informal

Indicatorii de performanţă ai departamentului PetrOmbudsman (2)

Tipurile de solutii propuse de POD si schimbarile determinate in cadrul companiei, i.e. schimbari sistemice

Evaluarea interna si raportarea numarului de cazuri, statisticile cazurilor, probleme, tendinte si timpul de raspuns

Identificarea unor arii sensibile, necunoscute sau nerecunoscute in organizatie (hot spots)

Reduceri de costuri rezultate din interventia POD:

- cheltuieli care ar fi provenit din litigii sau demisii

-schimbari de proceduri care au condus la cresterea productivitatii

-workshopuri organizate fara costuri