

Vatandaş İlişkileri Yönetimi

Liderlik

1. Yurttaşlarla/müşterilerle olan ilişkilerimizden itediğimiz sonuçları belirten, kalite ilkelerimizi yansıtan ve gelişim hedeflerimizi içeren elverişli bir plana sahip miyiz?
 - i. Bu plan departmandaki veya organizasyondaki herkese iletilmiş midir?
2. Üst düzey yöneticiler taahhütlerini vatandaşa gösterir mi? / Paydaş ilişki yönetiminde kararları, davranışları ve eylemleri
3. Üst düzey yöneticilerin bu eylemlerdeki etkisi nedir biliyor muyuz?

Planlama

1. Öncelikli ve ölçülmüş konuları ve geliştirme hedeflerini oluşturmayı tanımlıyor muyuz?
2. Biçimsel kalite değerlendirmelerini yönetebilir miyiz?
3. Biçimsel Kalite Değerlendirme aracılığıyla topladığımız bilgilerle nasıl hareket ederiz?
4. Planlama sürecimiz sürece, yurttaş ve müşteri, çalışan ve tedarikçi/ortak verilerine duyarlı mı?

Vatandaş ve Müşteri

1. Vatandaş veya müşteri için şikayetini veya ihtiyacını dile getirmek ne kadar kolaydır?
2. Vatandaş veya Müşteriyi hangi servislerimizi geliştirmemiz ile ilgili fikirlerini öne sürmede cesaretlendirebilir miyiz?
3. Müşterilerimizle olan ilişkimizi sürekli olarak geliştirmemizde yardımcı olması için elde ettiğimiz bilgiyi topluyor muyuz, analiz ediyor muyuz, değerlendiriyor muyuz ve kullanıyor muyuz?
4. Vatandaşların bizimle olan ilişkilerinde neden tatmin olup neden tatmin olmadığını ölçer ve anlar mıyız?
5. Bize şu anda verilen bilgi nedir?
6. Bilgilerin bize ne verdiği nasıl cevap veririz?

Kitlemiz

1. Are systems in place to recruit, develop, recognize and assess people, and do we take steps to minimize the effects of any restructuring?
2. Gelişme planındaki hedeflere ulaşmak için alıştırma ve geliştirme ihtiyacını tanımlarmıyız? Ayrıca bu isteklere cevap verir miyiz?
3. Halkımızı geliştirme prensipleri ve metodları içinde eğitir miyiz?
4. Gelişim için halkın öngörülerini ve fikirlerini cesaretlendirir ve gerçekleştirir miyiz?
5. Departmandaki veya organizasyondaki herkes iyi bir vatandaş ilişkileri yönetiminin önemi konusunda hem fikir mi?
6. Departmandaki veya organizasyondaki herkes vatandaş ilişkileri yönetimini uyguluyor mu?
7. İnsanlarımızın katkısını belirliyor muyuz, tatmin düzeylerini ölçüyor muyuz ve geribildirimleri gelecekteki gelişim fırsatlarıyla bağlantılandırıyor muyuz?

8. Çalışanların moral ve tatmin düzeyleri iyi mi?

Satıcılarımız ve Ortaklarımız

1. Vatandaş ilişkileri yönetimi ile ilgili odak noktalarımızı satıcılarımıza ve ortaklarımıza iletir miyiz?
2. Ortaklarımızın veya satıcılarımızın vatandaş ilişkileri yönetimi niteliklerini inceler miyiz?
3. Sözleşmelerimiz/görevlendirme sürecimiz, tedarikçilerimizden/ortaklarımızdan yurttaşlarımız/müşterilerimiz için istediğimiz sonuçları belirtiyor mu?
4. Toplanan verileri ortaklarla birlikte gözden geçirir miyiz ve bu onları etkiler mi?
5. Belgelenen hizmet standartları ürün özelliklerine göre hizmet ve iyi ürün kalitesi var mı?
6. Önemli satıcılarımızla yardımlaşma ilişkilerimiz var mı?

Sürecimiz

1. Süreçlerimizi yurttaşlarımızın/müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılayan hizmetleri ve ürünleri sunacak şekilde mi tasarlıyoruz?
2. Problemleri anlamada çözümü tanımlamada topladığımız dataları kullanırmıyız?
3. Gelişmeleri ve değişimleri izler ve ilgili kişiler ile iletişime geçermiyiz? (Vatandaş, çalışan, ortak, satıcı)
4. Devamlı gelişim için süreci analiz eder miyiz?

7. Örgütsel Performans

Kazanımlarımız ve eğilimlerimiz nelerdir?

1. Gelişim planındaki ulaştığımız hedeflerimiz nelerdir?
 - i. Do we have evidence of how our planning has responded to data collected about citizen experience / satisfaction?
2. Servislerimiz ve ürünlerimiz nitelikli olarak gelişti mi ve bu gelişime ne yol açmıştır?
 - i. Gelişimini sağladığımız kitle doğru kitlemiydi?
3. Servislerimiz ve ilişkilerimiz ile ilgili memnuniyet düzeyi artmaya devam ediyor mu?
 - i. Farklı yurttaş grupları genelindeki tatmin seviyelerini anlamak için verileri nasıl bölümlendirdik?
4. Çalışan bilgileri tatmin ve moral seviyesini gösteriyor mu?
5. Parayı daha iyi harcayabilir miyiz?