

Obiettivo trasversale n. 02.TRASV PESO: 10

DIRIGENTE		SETTORE		collegamento con DUP	
Responsabili Area 1, Area 3, Area 4, Area 5		Area 1, Area 3, Area 4, Area 5		Missione 18 – Programma 1	
FINALITA'		Rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati.			
Titolo Obiettivo di sviluppo:		Progetto qualità			
descrizione obiettivo		Implementare e definire l'organizzazione di un sistema per la rilevazione della customer satisfaction, come strumento primario per pianificare politiche e valutare i servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale ed effettivo dei cittadini.			
Descrizione delle fasi di attuazione:					
1	Formazione gruppo di lavoro	5	Avvio della rilevazione		
2	Definizione metodologia di rilevazione	6	Verifica e rendicontazione dei risultati		
3	Redazione questionario per autocompilazione				
4	Individuazione dei servizi				
INDICI DI RISULTATO					
Indici di Quantità			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Individuazione dei servizi (almeno 1 per Area)			7		
Numero minimo questionari da raccogliere			30		
Indici di Tempo			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Verifica e rendicontazione			31/12/2016		
Indici di Costo			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Invarianza costi personale impiegato nel progetto			100,00%		
Costi di formazione					
Indici di Qualità			ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Sviluppo accurato della metodologia			100,00%		
Sviluppo accurato dei questionari			100,00%		

Obiettivo trasversale n. 02.TRASV PESO: 10

DIRIGENTE	SETTORE	collegamento con DUP
Responsabili Area 1, Area 3, Area 4, Area	Area 1, Area 3, Area 4, Area 5	Missione 18 – Programma 1
FINALITA'	Rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati.	
7	COSTO DELLE RISORSE INTERNE	

RISORSE AGGIUNTIVE UTILIZZATE		
Tipologia	Descrizione	Costo
COSTO COMPLESSIVO DELL'OBIETTIVO		