

OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Obiettivo n. 1												
Obiettivo: descrizione sintetica			Rilevazione indice di gradimento dei servizi resi all'utenza									
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione			Rilevazione indice di gradimento dell'utenza interna ed esterna su servizi resi mediante la predisposizione e somministrazione di questionari o analoghi strumenti idonei ad effettuare una prima rilevazione del gradimento da parte dei diretti fruitori dei servizi. Ciascun Ufficio dovrà provvedere alla redazione di un registro apposito attestante il numero degli utenti partecipanti all'indagine in forma strettamente anonima. Elaborare una prima rilevazione del dato emerso da presentare entro il 20 luglio 2012.									
Pesatura Obiettivo												
Attori		Amministratori					Responsabili					
Variabili	Giudizio		Alta - Media - Bassa			Giudizio		Alta - Media - Bassa				
	Importanza		a			Complessità		m				
	Impatto esterno		a			Realizzabilità		m				
Totale peso Obiettivo			Assoluto		225		Relativo			100,00		
Indicatori di risultato (Efficacia - Efficienza - Tempo)												
Descrizione						Valore atteso anno 2012						
Livello di soddisfazione: rapporto tra i cittadini soddisfatti dell'attività e i cittadini non soddisfatti per settore						caricamento dato:						
N. questionari somministrati dal settore finanziario e sociale/popolazione residente						caricamento dato:						
N. questionari somministrati dal settore tecnico/popolazione residente						caricamento dato:						
N. questionari somministrati dal settore AAGG/popolazione residente						caricamento dato:						
Tempi di realizzazione												
Fasi	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
a					x	x	x	x	x	x	x	x
b					x	x	x	x	x	x	x	x
c					x	x	x	x	x	x	x	x
d					x	x	x	x	x	x	x	x
e												
f												
g												
Personale coinvolto												
Fasi	Personale coinvolto					% partecipazione			Note			
tutte	Responsabili di servizio					100%						
relative al ciascun servizio	personale dipendente					100%						

