

COMUNE DI BARCELLONA POZZO DI GOTTO

OBIETTIVO 2021/2022

DIRIGENTI		Settori		
TUTTI		TUTTI		
FINALITA'				
Titolo Obiettivo				
descrizione obiettivo strategico		la P.A. deve avviare un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di miglioramento delle performance; con il termine "customer satisfaction" si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un utente nell'ottica del miglioramento del servizio/ prodotto offerto; - rilevare la "customer satisfaction" per un Ente pubblico significa attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/ prodotti. Occorre monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi resi dagli uffici comunali attraverso questionari di gradimento dei servizi e che tali questionari assumono un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi dell'Ente. Nella prima fase si ritiene di sottoporre alla cittadinanza la valutazione di almeno 1 servizio per settore.		
Descrizione delle fasi di attuazione:				
1	predisposizione 6 questionari	6		
2	distribuzione questionari	7		
3	raccolta dei questionari ed elaborazione informazioni	8		
4	Valutazione risultati ed elaborazione correttivi	9		
5		10		
INDICI DI RISULTATO				
Indici di Quantità		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
numero questionari da predisporre		6		
Indici di Tempo		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
1 e 2 fase		31/12/2021		
3 fase		31/07/2022		
4 fase		31/10/2022		
Indici di Costo		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.
Indici di Qualità		ATTESO	RAGGIUNTO	Scost.

