

2019_ZN13

Rilevazione dell'efficienza efficacia ed economicità delle attività della Direzione, del gradimento degli utenti e del livello di qualità dei servizi al cittadino.

Direzione	SERVIZI SOCIALI	Direttore	CAVALLERI VINCENZO	Classificazione	PROPOSTA PROGETTO Art.15 c.5 CCNL 01/04/1999
Servizio	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIVO	Dirigente	SANTORO SALVATORE	Tipologia	MIGLIORAMENTO

Collegato a

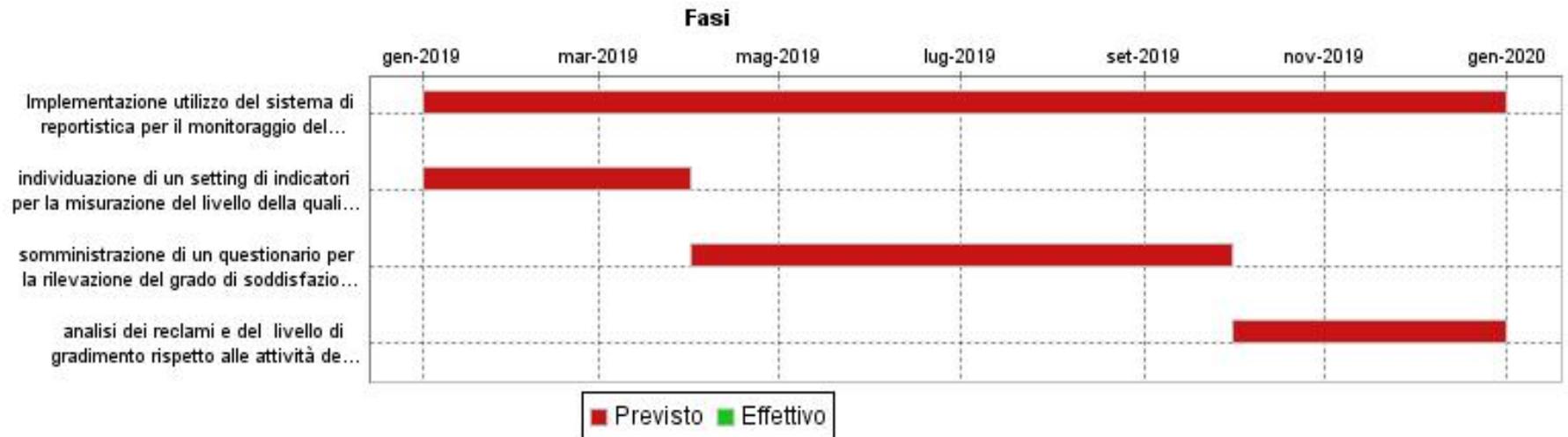
INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.: 2019_IND_STRATEG_08 LA PERSONA AL CENTRO

OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.: 2019_08IS_OB_STR_03 INTEGRAZ.INCLUS.SOCIALE E ACC.

**Descrizione
dettagliata
dell'obiettivo**

L'obiettivo si propone:

- l'implementazione dell'utilizzo del sistema di reportistica gestionale per il monitoraggio delle attività della Direzione rispetto agli stanziamenti di bilancio. L'utilizzo di tali strumenti permetterà la misurazione sistematica dei risultati conseguiti e l'analisi degli scostamenti (confronto degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa con i risultati raggiunti);
- la progettazione e lo svolgimento di rilevazioni della qualità dei servizi percepita dagli utenti mediante l'individuazione di un setting di indicatori per la misurazione del livello della qualità dei servizi, la somministrazione di un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/utente e l'analisi dei reclami e del livello di gradimento rispetto alle attività dell'Ufficio, anche in funzione della messa a punto di eventuali strategie migliorative.

2019_ZN13
Rilevazione dell'efficienza efficacia ed economicità delle attività della Direzione, del gradimento degli utenti e del livello di qualità dei servizi al cittadino.
GANTT

FASI

Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Implementazione utilizzo del sistema di reportistica per il monitoraggio delle attività della Direzione rispetto agli stanziamenti di bilancio	40,00	01/01/2019	31/12/2019	CAMICIOTTOLI CRISTINA P.O.PROGRAMM.GESTIONE EC.FIN	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIV	
individuazione di un setting di indicatori per la misurazione del livello della qualità dei servizi resi agli utenti	20,00	01/01/2019	31/03/2019	CAMICIOTTOLI CRISTINA P.O.PROGRAMM.GESTIONE EC.FIN	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIV	
somministrazione di un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/utente	20,00	01/04/2019	30/09/2019	CAMICIOTTOLI CRISTINA P.O.PROGRAMM.GESTIONE EC.FIN	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIV	
analisi dei reclami e del livello di gradimento rispetto alle attività dell'Ufficio	20,00	01/10/2019	31/12/2019	CAMICIOTTOLI CRISTINA P.O.PROGRAMM.GESTIONE EC.FIN	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIV	

2019_ZN13**Rilevazione dell'efficienza efficacia ed economicità delle attività della Direzione, del gradimento degli utenti e del livello di qualità dei servizi al cittadino.**

INDICATORI		
Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Realizzazione incontri di condivisione con gli Uffici sugli strumenti gestionali per il controllo economico-finanziario delle attività: numero degli incontri previsti/n. degli incontri programmati	PERFORMANCE	3/3
Predisposizione questionario rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/utente	RISULTATO	31/03/2019
Somministrazione del questionario agli utenti	RISULTATO	30/09/2019
Predisposizione documento di analisi dei reclami e del grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO	31/12/2019
Misurazione della percentuale degli utenti che hanno espresso gradimento positivo sull'organizzazione del servizio. questionari con gradimento positivo / totale questionari somministrati	PERFORMANCE	70%