PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2015 - SCHEDA OBIETTIVO N. 1

1 - SETTORE/CENTRO DI RESPONSABILITA'	Rete dei Servizi di informazione, comunicazione e partecipazione
2 - RESPONSABILE DEL SETTORE	Angelo Falbo
3 - SERVIZIO/CENTRO DI COSTO	Rete dei Servizi di informazione, comunicazione e partecipazione - Servizi demografici, statistica e servizi generali - Servizi cimiteriali e stato civile
4 - DENOMINAZIONE OBIETTIVO	**Rilevare la qualità dei servizi comunali**
5 - VISION DEL PIANO GENERALE DI SVILUPPO ALLA QUALE L'OBIETTIVO E' COLLEGATO	N. 3 - LECCO CITTA' PUBBLICA
6 - POLITICA DEL PIANO GENERALE DI SVILUPPO ALLA QUALE L'OBIETTIVO E' COLLEGATO	N. 3.1 - POLITICHE PER L'EFFICIENZA E L'INNOVAZIONE
7 - MISSIONE DELLA SEZIONE OPERATIVA DEL DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE ALLA QUALE L'OBIETTIVO E' COLLEGATO	N. 01 - SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE
8 - PROGRAMMA DELLA SEZIONE OPERATIVA DEL DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE ALLA QUALE L'OBIETTIVO E' COLLEGATO	N. 01 - ORGANI ISTITUZIONALI
9 - TIPOLOGIA OBIETTIVO	**di innovazione/sviluppo** [redacted] **di mantenimento/consolidamento**
OBIETTIVO DI SETTORE [redacted]	
OBIETTIVO INTERSETTORIALE	
10 - PESO OBIETTIVO	**nel Settore/Centro di responsabilità** 15
	Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione 100
	Servizi demografici, statistica e servizi generali - Servizi cimiteriali e stato civile 100

11 - DESCRIZIONE OBIETTIVO E INDICAZIONE DELL'OUTPUT FINALE

Definire un sistema di rilevazione della customer satisfaction al fine di rilevare la qualità dei servizi, per suggerire azioni correttive e migliorative.
OUTPUT FINALE: modello uniforme e indicazioni azioni correttive e migliorative

12 - FASI SVILUPPO OBIETTIVO

N.	PESO	DESCRIZIONE FASE	OUTPUT ATTESO	RISORSE UMANE	TEMPISTICA DI RIFERIMENTO											
					G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	30	Redigere, con il supporto dell'ufficio statistica, un modello per la rilevazione uniforme della qualità dei servizi	modello	Turilli, Pozzi, Consonni, Sanfilippo, Figini, Pozzoli												
2	20	Mettere a regime nell'ente la rilevazione della customer satisfaction ampliando il numero dei servizi/progetti coinvolti	> 10	Turilli, Pozzi, Consonni, Sanfilippo, Figini, Pozzoli												
3	20	Report quali-quantitativo	report	Turilli, Pozzi, Consonni, Sanfilippo, Figini, Pozzoli												
4	30	Indicazione azioni correttive e migliorative	Report con azioni correttive e migliorative	Turilli, Pozzi, Consonni, Sanfilippo, Figini, Pozzoli												