

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance 2017.

| A. Performance organizzativa | |
|--|---|
| A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi? | <input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____ |
| A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte) | <input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____ |
| A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno? | <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno |

| B. Performance individuale¹ | | | | |
|---|--|---|--|--|
| B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali? | | | | |
| | personale in servizio (valore assoluto) | personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto) | Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore | Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi |
| Dirigenti di I fascia e assimilabili | _ _ _ 4 | _ _ _ 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0% | <input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0% |
| Dirigenti di II fascia e assimilabili | _ _ _2 4 | _ _ _2 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0% | <input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0% |
| Non dirigenti² <i>(T.I dei livelli IV-VIII e I-III senza responsabilità strutture)</i> | 1 1 3 6 | _ _ _ 0 | <input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0% | <input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0% |
| B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema? | | | | |
| | Sì | No | (se no) motivazioni | |
| Dirigenti di I fascia e assimilabili | X | <input type="checkbox"/> | | |
| Dirigenti di II fascia e | X | <input type="checkbox"/> | | |

¹ I dati sono riferiti al Piano della Performance 2017-2019

² Personale in servizio al 31/12/2017 livelli I-III e IV-VIII non responsabile di Struttura di Livello Dirigenziale

| | | | |
|----------------------|--------------------------|---|---|
| assimilabili | | | |
| Non dirigenti | <input type="checkbox"/> | X | L'amministrazione non ha ancora attivato il modulo per la valutazione individuale del personale con qualifica non dirigenziale (dei livelli IV-VIII e I-III non responsabili di strutture di livello dirigenziali). |

| C. Processo di attuazione del ciclo della performance Struttura Tecnica Permanente (STP) | |
|---|---|
| C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP ³ ? | (valore assoluto) _ _ 3 |
| C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali? | (valore assoluto) _ _ 3 |
| Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche? | _ _ 1 |
| Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze? | _ _ 1 |
| C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in: | |
| Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne) | _ _ _ _ 1 2 0 8 4 9 |
| Costo di eventuali consulenze | _ _ _ _ _ _ _ _ 0 |
| Altri costi diretti annui | _ _ _ _ _ _ _ _ N D |
| Costi generali annui imputati alla STP | _ _ _ _ _ _ _ _ N D |
| C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte) | <input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito statistico |

³ Il personale è così suddiviso: 1 unità III livello Tecnologo al 100%; 1 unità V livello Funzionario al 100%; la terza unità comprende l'utilizzo di 1 unità di livello dirigenziale di II fascia al 50% (Responsabile del Servizio DG-SGQ e 1 unità di III livello tecnologo al 20% (il totale sarebbe 2,7 unità di personale, arrotondato a 3).

| D. Infrastruttura di supporto Sistemi informativi e Sistemi informatici | | | |
|--|--|---|---------|
| D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione? | 0 | | |
| D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG: | <input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____ | | |
| Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità? | Automatica | Manuale | Nessuna |
| Sistema di contabilità generale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Sistema di contabilità analitica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Protocollo informatico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Service personale del Tesoro (SPT) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Sistema informatico di gestione del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Altro sistema, _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Altro sistema, _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Altro sistema, _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità? | Automatica | Manuale | Nessuna |
| Sistema informatico di Controllo strategico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Altro sistema, _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| Altro sistema, _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | X |
| D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi? | Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No | Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No | |
| (se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore | _____ | _____ | |
| D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi? | ob. strategici | ob. operativi | |
| Sistema di contabilità generale | X | X | |
| Sistema di contabilità analitica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Altro sistema, _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

| Tipologie di dati | Disponibilità del dato | Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione | Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" | Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata) |
|--|--|--|---|---|
| Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica | <input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata | <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) | <input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata | |
| Consulenti e collaboratori | <input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata | <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) | <input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata | |
| Dirigenti | <input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati | <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica | <input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | <p>si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p> | <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> | <p>archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p> | |
| Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti | <p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p> | |
| Bandi di concorso | <p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> | <p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p> | |
| Tipologia Procedimenti | <p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di</p> | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | <p>si riferiscono</p> <p><input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p> | <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> | <p>archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p> | |
| <p>Bandi di gara e contratti</p> | <p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> | <p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p> | |
| <p>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</p> | <p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p> | |

| E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati | | | |
|---|--|--|---|
| Tipologie di dati | Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio) | Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati) | Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata) |
| Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica | Pubblicati in pdf | N.D. | Si/No |
| Consulenti e collaboratori | Esportabili in .csv | N.D. | Si/No |
| Dirigenti | Pubblicati in pdf | N.D. | Si/No |
| Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti | Pubblicati in pdf | N.D. | Si/No |
| Bandi di concorso | Pubblicati in pdf ed esportabili in .csv | N.D. | Si/No |
| Tipologia Procedimenti | Pubblicati in pdf | N.D. | Si/No |
| Bandi di gara e contratti | Esportabili in .csv e.xml | N.D. | Si/No |
| Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici | Pubblicati in pdf | N.D. | Si/No |

| E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. | | | | | |
| Selezionare le attività svolte dai soggetti sotto indicati | Raccolta dei dati | Invio dei dati al responsabile della pubblicazione | Pubblicazione dei dati online | Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati | Monitoraggio |
| Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della comunicazione (laddove presente) | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No |
| Responsabile della gestione del sito web (laddove presente) | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No |
| Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente) | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No |
| Responsabile della trasparenza | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| OIV | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Altro soggetto (specificare quale) | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No |

| E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|---|
| | Oggetto del monitoraggio | Modalità del monitoraggio | Estensione del monitoraggio | Frequenza del monitoraggio | Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti) | Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni) |
| Strutture centrali | X Avvenuta pubblicazione dei dati X Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati | <input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico X Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro | <input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati X Su un campione di dati | <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale X Annuale <input type="checkbox"/> Altro | Responsabile della Trasparenza | |

| E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente" | | |
|---|----------|------|
| | Presenza | Note |
| | SI/No | |
| Sistemi per contare gli accessi alla sezione | SI | |
| Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione | SI | |
| Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione | SI | |
| Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione | SI | |
| Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza | SI | |
| Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti | SI | |
| Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi | SI | |
| Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati | SI | |
| Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione | SI | |
| Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi | SI | |
| Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini | SI | |

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

| | |
|--|---|
| F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza? | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità? | <input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> No |
| F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte) | <input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No |
| F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità? | <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione |