

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

| | |
|--|---|
| <p>F.1. L'amministrazione ha definito standard di Qualità per i propri servizi all'utenza?</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> |
| <p>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?</p> | <p><input checked="" 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 type="checkbox"/> No</p> <p>* attraverso la misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti realizzata tramite attività periodiche di <i>customer satisfaction</i>, somministrazione di questionari e l'iniziativa "Mettiamoci la faccia" attivata dal Dipartimento della Funzione Pubblica</p> |
| <p>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)</p> | <p><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</p> <p>* attraverso il Contact Center URP attivo sul sito aci.it</p> |
| <p>F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?</p> | <p><input checked="" 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 type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione</p> <p>*anche attraverso l'avvenuta rivisitazione della Carta dei Servizi</p> |