

## **1-A. RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI:**

L'obiettivo si concreta nella analisi del giudizio che i cittadini che usufruiscono dei diversi servizi offerti dal Comune di Elmas daranno in seguito alla compilazione di questionari, senza possibilità di essere identificati, i cui modelli troveranno disponibili presso gli uffici.

L'obiettivo deve essere considerato pluriennale (2017/19) e si articola nelle seguenti fasi:

1. Elaborazione di uno schema di questionario avente una base comune per tutti i Settori ed una definizione diversa in ragione dei differenti servizi specifici presi in considerazione; l'elaborazione è a cura di ogni Responsabile poiché l'obiettivo è declinato anche come individuale.
2. Somministrazione, con consegna da parte degli operatori o messa a disposizione in raccoglitori posizionati in vista; per l'anno in corso avvio dal 01/07/2017.
3. Raccolta in unica urna per edificio/luogo di erogazione del servizio o in più urne;
4. Spoglio delle schede e report dei risultati semestrale.

Con la rilevazione del gradimento l'Amministrazione intende raggiungere la conoscenza della percezione che i cittadini hanno della qualità dei servizi resi ed una serie di informazioni che concorrano a definire un quadro di conoscenza della fase più esterna della propria azione.

La finalità è quella di orientare e calibrare nel futuro le azioni e l'allocazione delle risorse tenendo conto degli effetti pratici che l'impatto della spesa genera.

L'indicatore dell'obiettivo sarà il numero di schede raccolte.

### **TABELLA SINTETICA**

operazioni	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Numero schede minimo per settore	100	200	200
Periodo rilevazione	01/07-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Periodo spoglio	semestrale	semestrale	semestrale