

PROVINCIA DI VERONA
Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Verona, 02 marzo 2011

Pagina 1/2

Determinazione organizzativa n. 66/2011.

Ai dipendenti
del Servizio programmazione, controllo,
amministrazione
dell'area servizi alla persona e alla
comunità

Al Servizio Risorse Umane

Oggetto: Costituzione del gruppo di lavoro per l'attuazione delle azioni di miglioramento del sub criterio 6.1 del Caf (Common assessment framework).

Decisione:	Costituisco il gruppo di lavoro per l'attuazione delle azioni di miglioramento del sub criterio 6.1 del Caf (Common Assessment Framework), formato dai dipendenti Annamaria Bogoni, Barbara Fenzi e Roberto Nicolosi, con il supporto di Cristina Benedetti.
Motivazione:	Il Peg del servizio programmazione, controllo e amministrazione dell'area servizi alla persona e alla comunità prevede, all'obiettivo 1 - attività n. 02, la subattività 01 "Miglioramento del sub criterio 6.1 inclusa rilevazione di customer satisfaction interna". Si rende pertanto necessario provvedere alla formalizzazione ed introduzione delle azioni di miglioramento, allo scopo di migliorare il punteggio attribuito al sub criterio stesso, durante la fase di valutazione effettuata nel 2010, che risultava pari a 75 punti.
Cosa Fare:	Il gruppo di lavoro sarà coordinato dalla dott.sa Fenzi e supportato dalla dott.sa Benedetti e dovrà effettuare le attività necessarie per lo svolgimento di un'indagine sull'affidabilità delle informazioni fornite e sulla correttezza delle procedure attivate sulle richieste di supporto presentate dai colleghi dell'Area. L'attività si svilupperà mediante la creazione di un questionario appositamente strutturato da distribuire agli stessi colleghi che fanno richiesta di supporto amministrativo, con customer satisfaction. Il questionario sarà valutato in termini di quantità (n questionari e media risultati) e qualità (media valore per ambito di indagine) delle risposte al questionario, con un risultato minimo del 75% di quello massimo ottenibile. L'attività si svolgerà come segue:

Ufficio referente

Area Servizi alla Persona e alla Comunità (05)

referente Luigi Oliveri
telefono e fax 045-9288818 045-9288821
web www.provincia.vr.it

rif. protocollo n.
allegati n.
file

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 2/2

	<ul style="list-style-type: none">- entro 31/03: predisposizione del questionario e richiesta di validazione da parte della direzione generale;- tra il 01/04 ed il 31/05 primo invio ai colleghi che hanno fatto richiesta di supporto nel periodo gennaio-maggio e raccolta dei dati;- entro 30/06 elaborazione dei dati della prima raccolta;- tra il 01/10 ed il 30/11 secondo invio ai colleghi che hanno fatto richiesta di supporto nel periodo giugno-novembre e raccolta dei dati;- entro 31/12 elaborazione complessiva dei dati e predisposizione della scheda di valutazione da inviare al dirigente, nonché proposta di azioni di miglioramento da porre in essere nel corso del 2012. <p>I questionari saranno inviati tramite posta elettronica con una lettera, con la quale vengono spiegate le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p>Dovranno essere restituiti in forma anonima in busta chiusa, con le modalità che saranno meglio dettagliata nella lettera allegata ai questionari, a seconda che si tratti di supporto proveniente da uffici di via delle Franceschine oppure da uffici periferici.</p>
--	--

Il Dirigente
Coordinatore dell'Area Servizi alla
Persona e alla Comunità
- dott. Luigi Oliveri -