

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Verona, 21/03/2013

Pagina 1/2

Determinazione organizzativa n. 74/13.

Ai dipendenti
dei Servizi Turistico Ricreativi
dell'area servizi alla persona e alla
comunità

Al Servizio Risorse Umane

Oggetto: Costituzione del gruppo di lavoro per la realizzazione dell'indagine di customer satisfaction per l'attività di consulenza nelle materie di competenza del servizio – PEG Servizi Turistico-Ricreativi – obiettivo 1. attività 4.

Decisione:	Costituisco il gruppo di lavoro per la realizzazione dell'indagine di customer satisfaction sulla qualità delle informazioni fornite agli utenti nell'attività di consulenza nelle materie di competenza del servizio (Peg servizi turistico ricreativi – obiettivo 1 attività 4), formato dai dipendenti Zauli Carla, Molani Moira, Mazzi Silvio, Guandalini Antonella con il supporto della dottoressa Monica Fondriest.
Motivazione:	Il Peg dei servizi turistico ricreativi dell'area servizi alla persona e alla comunità prevede, all'obiettivo 1 - attività n. 04 prevede la realizzazione dell'indagine di "customer satisfaction per l'attività di consulenza nelle materie di competenza del servizio". L'obiettivo dell'intervento è di raggiungere almeno il 75% del punteggio massimo ottenibile.
Cosa Fare:	Il gruppo di lavoro sarà coordinato dalla dott.ssa Fondriest e dovrà sottoporre agli utenti un questionario di gradimento, relativo al grado di soddisfazione rispetto alla qualità delle informazioni ricevute e alla facilità di reperimento delle stesse sul portale della Provincia di Verona. Il questionario da utilizzare sarà quello relativo allo scorso anno, che si è dimostrato chiaro e corretto nell'impostazione, oltre che gradito agli utenti. Pertanto, non sarà necessario chiedere la validazione dello stesso da parte della direzione generale. L'indagine riguarderà tutte le attività svolte dai servizi turistico-ricreativi.

Ufficio referente

Area Servizi alla Persona e alla Comunità (05)

referente Luigi Oliveri
telefono e fax 045-9288818 045-9288359
web www.provincia.vr.it

rif. protocollo n.
allegati n.
file

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 2/2

L'attività si svolgerà come segue:

- tra il 01/04 ed il 30/10 erogazione del questionario agli utenti che richiedono consulenze sulle varie attività dei Servizi Turistico-Ricreativi;
- entro 31/12 elaborazione complessiva dei dati e relativa pubblicazione.

Il questionario sarà consegnato a tutti gli utenti, al termine del contatto con l'ufficio a cui hanno richiesto consulenza su specifiche attività. Avranno la possibilità di compilarlo in forma anonima e di inserirlo in un'apposita urna posizionata nella stanza dei Servizi Turistico-Ricreativi che ospita fax e fotocopiatrice. Il numero minimo di questionari da raccogliere è 100.

f.to Il Dirigente Coordinatore
Area Servizi alla Persona e alla Comunità
dott. Luigi Oliveri