

TABELLA DI MONITORAGGIO DEL PIANO DELLA TRASPARENZA

Aggiornato al 31 Dicembre 2011

ATTIVITA'	RISPETTO SCADENZA	RISULTATO	AZIONE MONITORAGGIO	STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Manutenzione e implementazione della sezione sulla <i>trasparenza e integrità</i> sito web	Continuativa SI	Aggiornamento sezione del portale	Verifica di attuazione del risultato	Aggiornamento sito web istituzionale Sezione "Trasparenza Valutazione e Merito" www.teramo.aci.it
Formazione del personale dipendente e dei gestori delegazioni periferiche sulla <i>trasparenza e integrità</i>	SI	Secondo Corso di formazione/informazione tenuto il giorno 11 Ottobre 2011	Verifiche periodiche di attuazione del risultato	Compilazione questionario di apprendimento Feedback positivo
Definizione di indicatori di qualità e standard di erogazione dei servizi	SI anticipata ad Agosto	Adozione documento: "Standard di Qualità – Impegni e Programmi"	Coinvolgimento Stakeholter (Associazioni Consumatori – Gestori delegazioni – ecc.)	Adozione e rispetto Standard concordati
Progettazione indagine <i>customer satisfaction</i> definizione e collaudo	SI	Definizione questionario <i>Customer Satisfaction</i>	Illustrazione e coinvolgimento Rete Delegazioni A.C.	distribuzione alla rete delle Delegazioni periferiche – periodo Settembre 2011
Raccolta questionari per indagine <i>customer satisfaction</i> esame risultanze	SI	Esiti indagine <i>customer satisfaction</i> attivazione Iniziative di miglioramento	Raccolta questionari ed elaborazione dati	Pubblicazione scheda di rendicontazione della <i>Customer Satisfaction</i> sul sito web www.teramo.aci.it
FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i>)	SI	Verifica corrispondenza con FAQ del sito istituzionale www.aci.it	Verifiche periodiche FAQ Costi chilometrici e sull'autocertificazione	Pubbligate sul sito <i>web</i> istituzionale www.aci.it