

LA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA E LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - MAPPATURA ATTIVITA'

Gentile Collega,

il presente questionario è finalizzato a monitorare quanto il nostro Ente realizza (o ha realizzato) sul tema della qualità del servizio erogato. Le chiediamo di rispondere a queste poche domande. Per qualsiasi chiarimento sia tecnico sia riferito al contenuto del questionario potrà contattare il Servizio 1 della Direzione Generale

Teresa Ammendola 8702

Chiara Capitani 5590

Annarita Latini 5543

Vi sono 32 domande all'interno di questa indagine.

0. INFORMAZIONI GENERALI

1 DIPARTIMENTO O UFFICIO CENTRALE: *

Per favore scrivi la(e) tua(e) risposta(e) qui:

- CODICE
- DENOMINAZIONE PER ESTESO

Per codice si intende quello usato per identificare il Dipartimento o Ufficio Centrale in uso nella nostra Amministrazione.

Esempio Direzione Generale - Servizio 1 - UCE0201; Dipartimento I - Servizio 2 - DIP0102

2 SERVIZIO O UFFICIO DI DIREZIONE: *

Per favore scrivi la(e) tua(e) risposta(e) qui:

- CODICE
- DENOMINAZIONE PER ESTESO

Per codice si intende quello usato per identificare il Dipartimento o l'Ufficio Centrale in uso nella nostra Amministrazione.

Ad esempio Direzione Generale - Servizio 1 - UCE0201; Dipartimento I - Servizio 2 - DIP0102

3 DIRETTORE O DIRIGENTE RESPONSABILE - Indicare nome e cognome *

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

1. CERTIFICAZIONI DI QUALITA'

4

La struttura da Lei diretta, possiede una certificazione di qualità? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Si, una
- Si, più di una
- No

5

Specificare il codice ISO o altri tipi di certificazioni e il procedimento al quale la certificazione si riferisce (nel caso di più certificazioni indicare i diversi codici e i diversi procedimenti)

Inserire "0" negli spazi non utilizzati

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.1.NAOK == "A1" or 1.1.NAOK == "A2"))

Perfavore scrivi la(e) tua(e) risposta(e) qui:

- Tipologia 1 (codice Iso o altro)
- Descrizione del procedimento
- Tipologia 2
- Descrizione del procedimento 2
- Tipologia 3

- Descrizione del procedimento 3
- Tipologia 4
- Descrizione del procedimento 4

6

In relazione alla prima certificazione indicata, la stessa quando è stata ottenuta? (in caso di successivi aggiornamenti, indicare la data piu' recente)

Indicare "0" negli spazi non utilizzati *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.1.NAOK == "A1" or 1.1.NAOK == "A2"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

7

In relazione alla seconda certificazione indicata, la stessa quando è stata ottenuta? (in caso di successivi aggiornamenti, indicare la data piu' recente)

Inserire "0" negli spazi non utilizzati *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.1.NAOK == "A1" or 1.1.NAOK == "A2"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

8

In relazione alla terza certificazione indicata, la stessa quando è stata ottenuta? (in caso di successivi aggiornamenti, indicare la data piu' recente)

Indicare "0" negli spazi non utilizzati *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.1.NAOK == "A1" or 1.1.NAOK == "A2"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

9

In relazione alla quarta certificazione indicata, la stessa quando è stata ottenuta? (in caso di successivi aggiornamenti, indicare la data piu' recente)

Indicare 0 negli spazi non utilizzati *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.1.NAOK == "A1" or 1.1.NAOK == "A2"))

Per favore scrivi le tue risposte qui:

10 Nel prossimo futuro (da qui al prossimo anno) ha intenzione di chiedere certificazioni di qualita'? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.1.NAOK == "A3"))

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

11

Se si, di che tipo e relativamente a quale procedimento? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.7.NAOK == "Y"))

Per favore scrivi la(e) tua(e) risposta(e) qui:

- Tipologia
- Descrizione del procedimento

12 Nel prossimo futuro (da qui al prossimo anno) ha intenzione di chiedere altre certificazioni di qualita'? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.1.NAOK == "A1" or 1.1.NAOK == "A2"))

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

13 Se si di che tipo e relativamente a quale procedimento? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((1.8.NAOK == "Y"))

Perfavore scrivi la(e) tua(e) risposta(e) qui:

- Tipologia
- Descrizione del procedimento

14 Relativamente alle certificazioni di qualità, c'è qualcosa che vorrebbe aggiungere e che non Le è stato chiesto? (se sì, può procedere digitando la sua opinione in questo box)

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

2. CARTA DEI SERVIZI

15

La struttura da Lei diretta ha mai elaborato o possiede una "Carta dei servizi" *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

16 Potrebbe indicare a quale procedimento si riferisce? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((2.1.NAOK == "Y"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

17 La Carta dei servizi è disponibile on-line? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((2.1.NAOK == "Y"))

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

18 Indicare l'url (www.....) dal quale poter accedere alla Carta dei Servizi *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((2.3.NAOK == "Y"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

19 Se la Carta non è disponibile on-line, attraverso quali canali è possibile accedere alla Carta dei Servizi? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((2.3.NAOK == "N"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

20 Quando è stata redatta la Carta dei Servizi? (indicare l'anno) *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((2.1.NAOK == "Y"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

•

21 Nel prossimo futuro (da qui al prossimo anno) si ha intenzione di redigere una o più Carte dei Servizi? *

Scegli solo una delle seguenti:

- Sì
- No

22 Se si', potrebbe indicare relativamente a quale procedimento? Inserire nel box una breve descrizione del procedimento *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((2.5.NAOK == "Y"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

23 Relativamente alle Carte dei Servizi, c'è qualcosa che vuole aggiungere e che non le è stato chiesto? (può farlo nel box sottostante)

Per favore scrivi le tue risposte qui:

3. INDAGINI DI QUALITA'

24

La struttura da Lei diretta, ha avviato nell'anno in corso o negli anni passati indagini sulla qualità percepita dagli utenti interni e/o esterni (*cosiddetta customer satisfaction?*) *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

25

Potrebbe indicare quali procedimenti sono stati oggetto di indagine di *customer satisfaction?*

Inserire "0" nelle caselle non utili *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((3.1.NAOK == "Y"))

Per favore scrivi la(e) tua(e) risposta(e) qui:

- Procedimento 1
- Procedimento 1
- Procedimento 1
- Procedimento 1

26

Potrebbe indicare per ciascun procedimento l'anno o gli anni di riferimento?

Inserire "0" nelle caselle non utili *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((3.1.NAOK == "Y"))

Per favore scrivi la(e) tua(e) risposta(e) qui:

- Procedimento 1
- Procedimento 2
- Procedimento 3
- Procedimento 4

27 Pensando alla più recente delle indagini di qualità, si è avvalso, per la sua esecuzione, del supporto tecnico-metodologico dell'Ufficio metropolitano di statistica? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((3.1.NAOK == "Y"))

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

28

Potrebbe indicarmi dove è possibile visionare l'esito dell'indagine? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((3.4.NAOK == "N"))

Perfavore scrivi le tue risposte qui:

29 I risultati delle indagini di qualità sono stati inseriti come indicatori di PEG? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((3.4.NAOK == "Y"))

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

30

Relativamente all'anno in corso (2018), pensa di realizzare indagini di qualità? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

31 Se sì, pensa di inserire i risultati dell'indagine di qualità come indicatori di PEG? *

Risponda solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

° ((3.7.NAOK == "Y"))

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

32

La struttura da Lei diretta svolge o intende svolgere altre attività inerenti la qualità non incluse fra quelle inserite in questo questionario? Potrebbe descriverle nello spazio che segue? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì - descrivere brevemente l'attività nel box a fianco
- No

Inserisca un commento sulla tua scelta qui:

Il Questionario è terminato. La ringraziamo per il tempo dedicato, per l'attenzione e per la collaborazione prestata.
Per favore Inviare da 30.11.2018 – 00:00

Invia il tuo questionario.
Grazie per aver completato il questionario.