

## OBIETTIVI E STANDARD DEI PROCESSI - 2016

Documento  
MOD 01-01

rev. **0**

Data: 01-03-2006

pag.

1

2

Processo	Documenti di riferimento	Responsabile Area	Obiettivo	Standard	Strumenti di controllo					
Gestione della comunicazione con l'utenza	RDQ/PG/11	RDQ	Eseguire una nuova campagna di indagine estesa a tutte le aree di intervento	1. Eseguire, entro Dicembre 2016, idonee campagne di comunicazione finalizzate a favorire la conoscenza dello strumento di valutazione reso disponibile sul sito web aziendale, attraverso specifiche annotazioni sulle fatture dei canoni mensili  2. Intervistare, entro Dicembre 2016, un campione di utenti esteso a tutte le tipologie di stakeholder, così composto: <table border="1" data-bbox="1361 683 1771 842"> <tr> <td rowspan="2">POPOLAZIONE CAMPIONE</td> <td>20%</td> <td>ASSEGNATARI ALLOGGI E LOCALI</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>FORNITORI DI BENI/SERVIZI</td> </tr> </table>	POPOLAZIONE CAMPIONE	20%	ASSEGNATARI ALLOGGI E LOCALI	100%	FORNITORI DI BENI/SERVIZI	Indagine di customer satisfaction
			POPOLAZIONE CAMPIONE	20%		ASSEGNATARI ALLOGGI E LOCALI				
				100%	FORNITORI DI BENI/SERVIZI					
Livello minimo di soddisfazione dell'utenza	Percentuale di giudizi <b>"sufficiente"</b> (ABBASTANZA) per ciascun item non inferiore al <b>40%</b> del campione oggetto di indagine  Percentuale di utenti ritenuti complessivamente soddisfatti (giudizi MOLTO + ABBASTANZA) non inferiore al <b>50%</b> del campione oggetto di indagine									
Livello minimo di insoddisfazione dell'utenza	Percentuale di giudizi <b>"insufficiente"</b> (POCO) per ciascun item non superiore al <b>20%</b> del campione oggetto di indagine									
Monitoraggio e misurazione dei processi	RDQ/PG/12	GPR - RDQ	Riesame indicatori di prestazione e semplificazione delle relative procedure di monitoraggio	Ricerca di un software gestionale di monitoraggio, misura e valutazione delle performance, interrogabile on-line su intranet aziendale con accesso riservato, entro Dicembre 2016	Intranet aziendale					
				Implementazione di un software gestionale di monitoraggio, misura e valutazione delle performance, interrogabile on-line su intranet aziendale con accesso riservato, entro Dicembre 2017	Intranet aziendale					



AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA  
RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 Potenza  
tel. 0971413111 – fax. 0971410493  
www.aterpotenza.it

## OBIETTIVI E STANDARD DEI PROCESSI - 2016

Documento  
MOD 01-01

rev. **0**

Data: 01-03-2006

pag.

2

2

Processo	Documenti di riferimento	Responsabile Area	Obiettivo	Standard	Strumenti di controllo
Gestione della documentazione del Sistema	RDQ/PG/02	RDQ	Revisione complessiva della modulistica in uso presso le aree aziendali al fine di assicurare il controllo "strutturale" a cura di RDQ e l'accesso on line agli interessati tramite intranet aziendale	Analisi dei processi aziendali e della documentazione di sistema in accordo ai requisiti del nuovo standard certificativo (ISO 9001:2015), entro Dicembre 2016	Intranet aziendale

Data  
**19-01-2016**

Emesso da **DIR**  
F.to Michele Bilancia

Approvato da **AMM**  
F.to Michele Bilancia