

STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2016 DAL CONSORZIO SISIFO

Processo	Area di valutazione del processo	Indicatori di misurazione del processo	Metriche	Punteggio	STANDARD
Riesame del contratto	Rinnovamento dei servizi	Numero di servizi innovativi	0 servizi	0	3
			1-3 servizi	1	
			4-6 servizi	2	
			più di 6 servizi	3	
	Investimento in innovazione	Risorse esterne impiegate nella progettazione dell'innovazione	0 risorse	0	3
			€ 250-500	1	
			€ 501-1000	2	
			più di € 1000	3	
		Rapporto gare presentate/aggiudicate su servizi innovativi	0% aggiudicate	0	1
			1-50% aggiudicate	1	
			51-99% aggiudicate	2	
	100% aggiudicate		3		
	Soddisfazione del committente	N° servizi a cui si è sottoposto il questionario	1 servizio	0	2
			2-4 servizi	1	
			5-8 servizi	2	
			tutti i servizi	3	
N° reclami committente		più di 6 reclami	0	3	
		4-6 reclami	1		
		1-3 reclami	2		
		Nessun reclamo	3		
Realizzazione dell'intervento	Analisi dei bisogni	Tempi di somministrazione strumenti di indagine	Non somministrati	0	1
			1-3 volte l'anno	1	
			4-6 volte l'anno	2	
			più di 6 volte	3	

		Numero soggetti coinvolti nelle attività di ricerca ed indagine	Nessuno	0	3
			1-3 persone	1	
			4-6 persone	2	
			più di 6 persone	3	
		N° Reclami utenti	più di 6 reclami	0	3
			4-6 reclami	1	
			1-3 reclami	2	
			Nessun reclamo	3	
	Sistemi di archiviazione	Numero aree codificate di archiviazione	0 aree	0	3
			2-4 aree	1	
			5-7 aree	2	
			più di 7 aree	3	
Rintracciabilità	Tempi medi di reperimento documenti	più di 20 minuti	0	3	
		11-20 minuti	1		
		5-10 minuti	2		
		1-4 minuti	3		
Approvvigionamento	Controllo su fornitori e sui prodotti approvvigionati	N° controlli annuali sui fornitori ai fini della riqualificazione	Nessuno	0	2
			1-3 controlli	1	
			4-6 controlli	2	
			più di 6 controlli	3	
	Riesame della direzione	Presenza nei luoghi di confronto	Numero enti con cui si collabora (Prefettura, AUSL, Istituzione, CSA, ecc)	Mediocre	0
Sufficiente				1	
Buono				2	
Ottimo				3	
			0 enti	0	3
			1-5 enti	1	
			6-10 enti	2	
			più di 10 enti	3	

Controllo e misurazione	Customer satisfaction	Batterie questionari somministrati per anno	0 batterie	0	2
			1-3 batterie	1	
			4-6 batterie	2	
			più di 6 batterie	3	
		Livelli di soddisfazione del servizio	Mediocre	0	3
			Sufficiente	1	
			Buono	2	
			Ottimo	3	
Progettazione	Carico di lavoro progettuale e rispondenza alle istanze dell'utente	Numero degli elaborati progettuali prodotti nell'anno	nessuno	0	2
			1-3 progetti	1	
			4-6 progetti	2	
			più di 6 progetti	3	
		Non conformità e inadeguatezze della progettazione innovativa	più di 6 non conf.	0	3
			4-6 non conf.	1	
			1-3 non conf.	2	
			0 non conf.	3	