

## F. Definizione e gestione degli standard di qualità

<p>F.1. L'amministrazione ha definito standard di Qualità per i propri servizi all'utenza?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sì  <input type="checkbox"/> No</p>
<p>F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard*  <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard  <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard  <input type="checkbox"/> No</p> <p>* attraverso la misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti realizzata tramite attività di <i>customer satisfaction</i> (somministrazione periodica di questionari e l'iniziativa "Mettiamoci la faccia" attivata dal Dipartimento della Funzione Pubblica)</p>
<p>F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i>? (possibili più risposte)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami*  <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i>  <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi  <input type="checkbox"/> No</p> <p>* attraverso il Contact Center URP attivo sul sito aci.it</p>
<p>F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione*  <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione  <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica  <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione</p> <p>*anche attraverso la rivisitazione in corso della Carta dei Servizi</p>