

5. MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

1. SCOPO

La presente procedura definisce i criteri e le attività necessarie per il monitoraggio della soddisfazione dei Clienti (Utenti), al fine di:

- Pianificare e realizzare i processi di monitoraggio della soddisfazione e delle aspettative del Cliente (Customer focus and satisfaction)
- Assicurare il pronto utilizzo dei dati raccolti, ai fini del riesame del SGQ e del miglioramento continuo

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica ai Clienti/Utenti dei servizi abitativi.

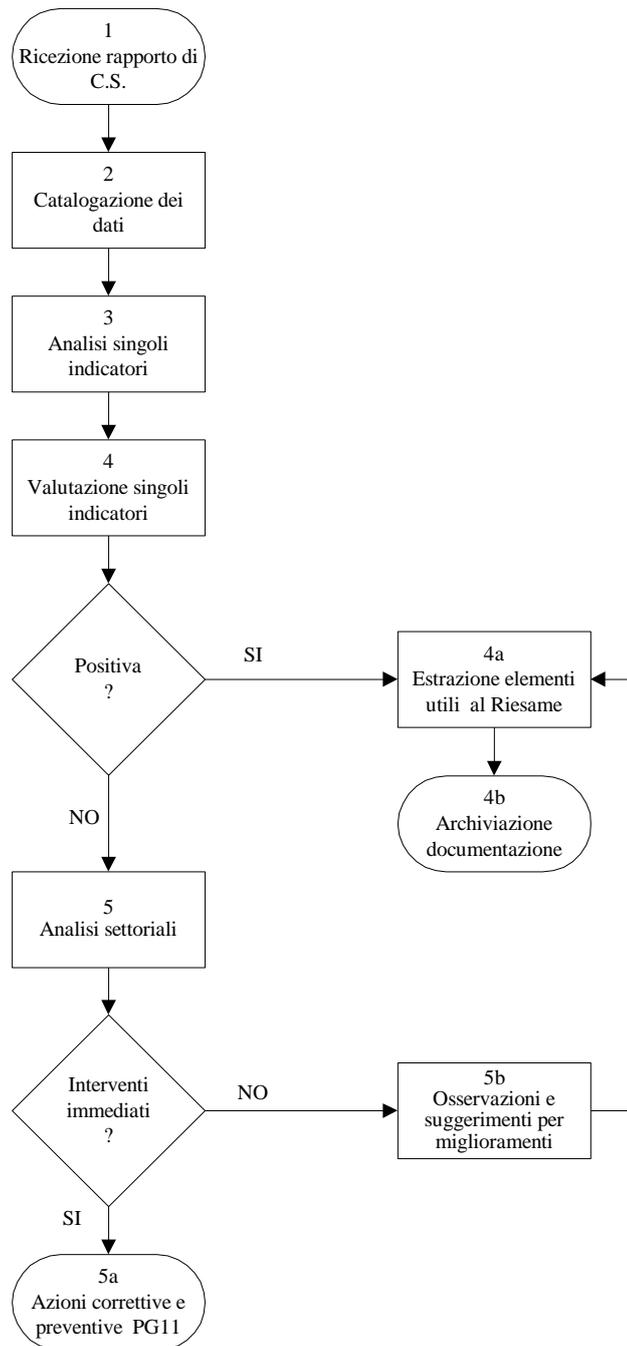
3. RESPONSABILITA'

La responsabilità di assicurare l'esecuzione annuale dell'indagine, di garantire i monitoraggi e la pronta utilizzazione delle informazioni raccolte è della Direzione

4. ALLEGATI

- Non ci sono moduli allegati

Il Direttore
dott. Alberto Pinto



Servizio: DIREZIONE GENERALE	Processo: MONITORAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTI	Responsabilità: DIREZIONE
-------------------------------------	---	----------------------------------

	Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
1	Ricezione schede di customer satisfaction	Direzione	Addetti Uff. Protocollo				Lettera o rapporto protocollati	Direzione RGQ Responsabili di Settore	-
2	catalogazione dei dati	Direzione	Direzione Responsabili di Settore		Rapporto di Customer satisfaction	Politica della qualità Obiettivi di qualità	Stato generale livello di servizio e percezione dei Clienti	Direzione	60 giorni
3	Analisi dei singoli indicatori	Direzione	Direzione Responsabili di Settore	Reclami dei Clienti	Singoli indicatori Customer satisfaction		Elementi di scostamento o insufficienza	Direzione	5 giorni
4	Valutazione dei singoli indicatori	Direzione	Direzione Responsabili di Settore	Reclami dei Clienti	Performance dei processi di produz/erogaz.	Procedure e processi specifici	Valutazione degli scostamenti	Direzione RGQ	10 giorni
4a	Estrazione elementi utili al Riesame	RGQ	RGQ Responsabili di Settore	Documentaz. del SGQ	Valutazioni e performance dei processi		Sintesi degli elementi emersi dall'analisi	Direzione	20 giorni
4b	Archiviazione documentazione	RGQ	RGQ				Archivio documenti per il Riesame		-

Servizio: DIREZIONE GENERALE	Processo: MONITORAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTI	Responsabilità: DIREZIONE
-------------------------------------	---	----------------------------------

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
-----------------	------------------------------	----------------------	--------------------------------------	---	--	-----------------	-------------------------------	-------------------------------

5	Analisi settoriali	Direzione	Responsabili di Settore	Documentaz. del SGQ	Singoli indicatori Customer satisfaction		Azioni e interventi correttivi immediati	RGQ	30 giorni
5a	Azioni correttive e preventive	RGQ	Responsabili di Settore			Procedura PG 11	Azioni correttive e preventive	SGQ	5 giorni
5b	Osservazioni e suggerimenti per miglioramento	Direzione	RGQ Responsabili di Settore	Documentaz. del SGQ	Proposte possibili miglioramenti		Proposte di miglioramento	Direzione	5 giorni