

fines
modulistica

**I modelli tipo per gli enti locali
della Valle d'Aosta**

I GOL – gruppi operativi di lavoro

Fines tributi e patrimonio	5 persone +
Fines tecnico	3 persone +
Fines demografico ed elettorale	6 persone +
Fines polizia locale	5 persone +
Fines commercio	4 persone +
Fines servizi sociali	4 persone +
Fines servizio idrico integrato	3 persone =

30 persone

Totale enti coinvolti: 20

Il processo

- ❑ Ricognizione dei siti degli enti locali
- ❑ Definizione del fabbisogno di modelli tipo
- ❑ Istituzione dei GOL e condivisione dell'elenco dei modelli tipo da predisporre
- ❑ Messa a disposizione dei GOL dei modelli tipo trovati via web
- ❑ Piena autonomia dei GOL per la gestione dei lavori di predisposizione
- ❑ Pubblicazione dei modelli tipo e condivisione con tutta la famiglia professionale

La condivisione

❏ Partnership politica

attraverso il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Sindaci e dei Presidenti del CELVA

❏ Istituzioni e altri soggetti coinvolti

attraverso la trasmissione della documentazione, incontri e massima apertura alle modifiche proposte

❏ Personale degli enti locali

attraverso la presentazione dei modelli tipo, la promozione dell'utilizzo, l'illustrazione via webinar

La misurazione dei risultati

❏ Web analysis

download

accessi al sito

accessi all'area riservata

❏ Misurazione del grado di soddisfazione

customer satisfaction aperta a tutti

customer satisfaction mirate per famiglie professionali

La valutazione del prodotto

Per permettere il continuo miglioramento del servizio e favorire un agevole utilizzo dei modelli tipo da parte dei destinatari, il CELVA vuole valorizzare al massimo la collaborazione, sia con gli utenti, sia con il personale degli uffici.

Per favorire il confronto, è stato messo a punto un **sistema di soddisfazione dell'utenza** (customer satisfaction) sui modelli tipo, che permette agli utilizzatori di esprimere il grado di soddisfazione sul servizio, avanzare le proprie proposte e fornire osservazioni/segnalazioni.

Fornire il proprio contributo al miglioramento del servizio attraverso la customer satisfaction diventa un'opportunità che possono cogliere sia i cittadini, sia il personale degli enti locali. Ogni risposta al questionario è rigorosamente anonima e i dati ricevuti saranno rielaborati in forma aggregata.

Per te solo 2 minuti, per noi una preziosa collaborazione per migliorare il nostro prodotto!

I TIPI DI CUSTOMER SATISFACTION

I cittadini possono fornire il proprio contributo cliccando sul seguente link.

 [La customer satisfaction su fines_modulistica](#)

Il personale degli enti locali può fornire il proprio contributo attraverso le attività di customer satisfaction promosse dal CELVA in momenti già previsti. Il CELVA provvede a comunicare l'avvio della customer, attraverso la trasmissione del link. I dati aggregati saranno restituiti in questa sezione in appositi report di valutazione.



fines
modulistica per gli uffici

AIUTACI A MIGLIORARE

Criticità

- ❑ Resistenze interne da parte degli enti locali
- ❑ Resistenze esterne da parte dei soggetti coinvolti
- ❑ Scarsa dimestichezza con i sistemi informatici

Punti di forza

- ❑ Uniformità e uniformazione: parità di trattamento
- ❑ Diffusione di un unico modus operandi
- ❑ Aggiornamento continuo e puntuale
- ❑ Riconoscimenti nazionali
- ❑ Modulistica unica per SCIA e permesso di costruire