



CITTÀ DI VIMERCATE

Documento Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2000				
Area	Settore/ Servizio	Processo	Rev.	Data
STA	RGQ	P 04	01	Aprile 2012

MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTI

TIPO DI PROCEDURA: di Sistema	
AREA DI RIFERIMENTO: Tutte	
DEFINIZIONE DEL PROCESSO: modalità di rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti dei servizi comunali	
INPUT: Necessità di monitorare la soddisfazione degli utenti	FORNITORI: Servizi comunali
OUTPUT: Report dei sistemi di monitoraggio	CLIENTI: Cittadini
INDICATORI: nr. indagini effettuate / nr. indagini programmate nr. cittadini intervistati / target di utenza considerata	

RESPONSABILE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DELLA QUALITA'	DIREZIONE
Dirigente del servizio monitorato	Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Ciro Maddaluno Tel. 039 66 59 362 ciro.maddaluno@comune.vimercate.mb.it

1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

ISO 9001:2000 punto 8.2.1

2. [Diagramma di flusso](#)

3. LISTA DELLE REVISIONI

REV. 0	gg/mm/aaaa	OGGETTO	MOTIVO
REV. 1			

4. TABELLA DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE

Processo	Numero	TITOLO
P 04	I.O. 01	Fasi per la conduzione del monitoraggio della soddisfazione degli utenti

5. TABELLA DELLA MODULISTICA

CODICE	TITOLO	Luogo di archiviazione	Responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione	Periodo di conservazione

6. TABELLA DEGLI INDICATORI

INDICATORE	Responsabile rilevazione	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione	Valore attuale	Valore atteso
nr. indagini effettuate / nr. indagini programmate	RGQ	Manuale	Semestrale	-	-
nr. cittadini intervistati / target di utenza considerata	RGQ	Manuale	Semestrale	-	-



ATTIVITA'					ESTERNI	T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI
		Giunta	Conferenza dei Dirigenti	Uffici					
1	Necessità di reperire informazioni sui servizi dai cittadini-utenti								
2	Impostazione degli obiettivi							Istruzione operativa 01	
3	Progettazione del questionario								
4	Svolgimento dell'indagine								
5	Elaborazione dei dati								
6	Creazione del report								
7	Analisi e discussione dei risultati							Proposte di miglioramento	