

Azione di Miglioramento a breve

“RACCOLTA SISTEMATICA DEI RITORNI/SUGGERIMENTI DA PARTE DEGLI ENTI”

*Rif. Modello EFQM
Area di Miglioramento: Feedback*

OBIETTIVI

Rilevazione sistematica dell’opinione e dei suggerimenti degli enti che hanno presentato progetti a valere sui bandi relativamente alla qualità del servizio ottenuto

SPONSOR

Pier Mario VELLO

TEAM LEADERS

Stefano CIMA
Carlo MANGO

MEMBRI DEL TEAM

Luigi MARUZZI
Maria Pia CHIAPPINIELLO
Viviana BASSAN

DESCRIZIONE AZIONE

La rilevazione è inerente ai due processi chiave del rapporto con gli enti:

1. la presentazione e la selezione delle domande di contributo
2. la gestione delle erogazioni sui progetti deliberati.

Gli elementi che verranno sottoposti al giudizio degli enti saranno:

1. nel caso della rilevazione su presentazione e selezione:
 - assistenza tecnica sulle procedure di presentazione on-line dei progetti
 - qualità dell’informazione sui contenuti
 - tempestività del servizio
2. nel caso della rilevazione sul processo erogativo:
 - assistenza tecnica sulla rendicontazione
 - qualità del servizio di gestione dei pagamenti
 - tempestività del servizio

La prima rilevazione sarà svolta contestualmente alla comunicazione dell’esito istruttorio (a prescindere dalla concessione o meno del contributo), la seconda, riguardante esclusivamente gli enti che hanno ottenuto il contributo, avverrà contestualmente al pagamento del saldo a conclusione dei lavori.

Il questionario sarà compilato dagli enti attraverso una procedura automatizzata on-line. Gli enti saranno invitati a compilare un *form* ospitato in un’area riservata del sito della Fondazione cui potranno accedere tramite la password comunicata in occasione della comunicazione dell’esito del processo di selezione ovvero con comunicazione all’atto del saldo del contributo.

DELIVERABLES

1. Modulo (*form*) di rilevazione feedback: giugno 2007
2. Test questionari (20 enti): settembre 2007
3. Preparazione dell’attivazione del servizio on-line: ottobre 2007

DURATA PREVISTA

Inizio: Marzo 2007

Termine: Ottobre 2007