



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 1

SCHEMA DI VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI																			
OBIETTIVO N.	5				Oggetto obiettivo				RAPPORTI CON UTENZA										
DESCRIZIONE ATTIVITA' NECESSARIE PER IL RAGGIUNGIMENTO																			
La trasformazione della gestione dei servizi idrici occorsa negli ultimi anni nell'ATO di Sondrio ha portato ad un nuovo rapporto tra l'Ufficio d'Ambito e l'utenza. Infatti, mentre in precedenza l'Azienda veniva contattata al bisogno da qualche tempo l'attività è divenuta più simile a quella di un front office di una società di servizi: mail, lettere, telefonate, richieste di chiarimenti generali e specifici, in merito al cambio di gestione e alle nuove articolazioni tariffarie. L'esperienza sin qui maturata dimostra che nella maggior parte dei casi una risposta competente, tempestiva, nel merito, diminuisce sensibilmente l'atteggiamento di sfiducia verso Ufficio d'Ambito, S.Ec.Am. S.p.A. e Provincia di Sondrio. Le attività necessarie sono sinteticamente di seguito elencate: (1) mantenimento dell'attività di risposta alle richieste di informazioni/lamentele da parte dell'utenza, sia verbalmente – di persona/in ufficio e telefonicamente – sia per iscritto; (2) mantenimento dei rapporti con le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative del territorio provinciale e loro coinvolgimento nel procedimento di definizione di talune tematiche, quale ad. es. il bonus idrico.																			
Per ogni singolo fattore indicare valore corrispondente alla valutazione attribuibile																			
Fattore	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	50	50	
A Strategicità	Non costituisce prioritario obiettivo dell'Azienda				Costituisce elemento della gestione ordinaria, necessario per garantire l'efficacia, l'efficienza e l'economicità				Contribuisce marginalmente a conseguire un obiettivo strategico dell'Azienda				Costituisce un obiettivo strategico per l'Amministrazione				E' di grande strategicità per l'Azienda		
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	15	17	19	21	23	30	28	
B Rilevanza degli effetti	Obiettivo che riorganizza esclusivamente un procedimento ma non produce effetti rilevanti nel front-office				Obiettivo di miglioramento del back-office con influenza diretta sull'efficienza del front-office				Obiettivo che realizza un miglioramento dell'attività del front-office				Obiettivo che modifica radicalmente il rapporto con l'utenza esterna e/o con altre istituzioni						
	1	2	3		4	5	6	7	8	9	10	11	12		13	14	20	16	
C Complessità / Innovazione	La realizzazione dell'obiettivo costituisce l'unica attività del servizio				L'obiettivo attiene all'attività ordinaria principale del servizio oppure l'obiettivo ha la funzione di migliorare un aspetto della dimensione ordinaria del servizio che presentava livelli di efficacia/efficienza non sufficienti				L'obiettivo apporta un rilevante miglioramento ad una delle attività ordinarie del servizio				L'obiettivo attiene ad attività nuove che vengono svolte mantenendo il livello qualitativo dell'attività ordinaria						
TOTALE	A+B+C																	94	