



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

SETTORE Sistemi Informativi e Cittadinanza Digitale

SERVIZIO Sistemi Informativi

ANNO 2014

Il presente "Piano di Miglioramento" contiene le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Rapporto per:

- migliorare il livello di qualità percepita dall'utenza, risolvendo eventuali criticità;
- soddisfare alcuni dei suggerimenti formulati dagli utenti.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito di quanto emerso nel corso del focus group si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento:

DESCRIZIONE ASPETTO RILEVATO	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA
Tempestività di risposta degli uffici	Nel corso del 2013, anche a seguito degli esiti del focus group, sono state integrate molte attività dei Sistemi informativi nel servizio di gestione del troubleticketing "4900web", in modo da rendere trasparente l'iter di risposta ed evidenti le differenti competenze dei Sistemi informativi e di Venis S.pA.. Nel corso del 2014 s'intende promuovere verso Venis S.p.A. una revisione dell'albero informativo che consenta una migliore catalogazione dei problemi segnalati per una più corretta prima assegnazione al back office competente per la risposta.	31/12/2014
Facilità di interloquire con il Servizio	S'intende proseguire nella valorizzazione del ruolo dei Referenti Informatici e nelle attività formative loro dedicate affinché possano costituire un interscambio competente ed efficace tra le Direzioni e il Servizio Sistemi informativi.	31/12/2014
Chiarezza delle informazioni sui servizi erogati	Dopo aver effettuato la revisione della sezione dedicata al Servizio Sistemi informativi sulla intranet Altana, s'intende proseguire nel monitoraggio e aggiornamento delle pagine relative ai servizi erogati al fine di poter rendere informazioni chiare ed efficaci agli altri uffici.	31/12/2014