

ASSESSORATO REGIONALE DELL'AMBIENTE- DIPARTIMENTO REG.LE DELL'AMBIENTE - PROGRAMMAZIONE 2012

Descrizione degli Obiettivi					Area 3 U.O. 3.2 "Servizi Generali e Comuni - URP"					Dirigente con contratto di consulenza: Maria Rosaria Consalvo					
1	Ufficio relazioni con il pubblico				Scadenza	Peso obiettivo = 80	Controllo di Gestione				Personale impegnato nella realizzazione dell'azione o del prodotto				
	Azioni	Indicatore previsto	1	Valore obiettivo	Scadenza	Peso delle azioni	Prodotti 1° quadr.	Prodotti 2° quadr.	Prodotti 3° quadr.	Produttività = $\frac{((I+J+K)/F)}{100}$	Funzionari Diret. (D)	Istruttori (C)	Collab. (B)	Operatori (A)	
1	01:01	Relazioni con il pubblico (URP)	di realizzazione fisica	informazioni telefoniche (ore)	240	31/12/2012	80	95	62	n°15	72				
				compilazioni schede (n.)	120	31/12/2012		35 pervenute tramite e - mail	9 contatti tramite E-mail n°6 schede compilate di richiesta accesso agli atti n°8 schede compilate di customer satisfaction	4	72				
				ricevimento utenza (ore)	240	31/12/2012		85	60	4	62				