

SCHEDA VALUTAZIONE OBIETTIVI PERFORMANCE DI MACRO AREA ANNO 2018

ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA - 2 DIPENDENTI ASSEGNATI

Specifici obiettivi quantitativi di gruppo - Area Ufficio Assistenza Automobilistica - n. 3 dipendenti	PESO	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale	% conseguimento obiettivo rispetto al target	Punteggio
Autentiche atti di vendita effettuate	50%	n° autentiche effettuate	Registro autentiche (Sede e Delegazione M. Olmo)	n°7.100	7141	100%	50
Pratiche amministrative relative alle patenti di guida	50%	n. pratiche effettuate	Statistiche PRATICHE LIGHT (Sede + Delegazione diretta M. Olmo)	n° 540 pratiche	623	100%	50
Obiettivi progettuali dipendenti di tutte le macroaree		Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale	% conseguimento obiettivo rispetto al target	Punteggio
Impegno personale nelle attività e progetti di educazione e sicurezza stradale promossi ed organizzati dall'Automobile Club Cuneo	100%	SI/NO	Relazione Direttore	IMPEGNO SI PER N° 1 RISORSA	SI PER N° 1 RISORSA	50%	50
Obiettivi qualitativi di gruppo		Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale	% conseguimento obiettivo rispetto al target	Punteggio
Rispetto tempi di erogazione a sportello delle formalità di passaggio di proprietà	50%	tempi di erogazione dei servizi	Report direzione	Valore 1 = <= 20 minuti	1	100%	50
manca di reclami da parte dei clienti	50%	n. reclami scritti ricevuti dalla Direzione	Report Direzione	Valore 1= 0 reclami	1	100%	50
TOTALE							

Valorizzazione di qualità del servizio reso al cittadino		Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale	% conseguimento obiettivo rispetto al target	Punteggio
Customer satisfaction rilevazione attraverso questionario al front-office	100%	% di giudizi positivi	Report statistico	Risultati positivi della customer satisfaction > al 60%	96,50%	100%	100

11 MAR 20