

**PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNO 2014**

Settore	Descrizione obiettivo	Responsabile	Indicatore	Valore 2013	Obiettivo 2014
Processi / Servizi agli iscritti	Puntualità risposta	SOP	% quesiti nei tempi stabiliti con iscritti	100%	95%
	Tempi di risposta Segreteria	SOP	% quesiti evasi entro le 48 ore	100%	95%
	Tempi di risposta Consiglio	PRE	% quesiti evasi entro 15 gg.	100%	100%
	Tempi per erogazione servizio Parcelle	PRE	% quesiti evasi entro i tempi tecnici	100%	100%
	Rispetto tempi di iscrizione	SOP	% di iscritti nei tempi	100%	100%
Processi Organizzativi	Formazione Professionale	CD	Numero crediti complessivi	502	450
	Tempi di aggiornamento del sito	SOP	% aggiornamento entro la settimana	100%	100%
Soddisfazione degli iscritti	Grado soddisfazione Iniziative / formazione	SOP	Punteggi da 1 a 4	3.39	> 3,2
	Grado di soddisfazione Praticanti	RSQ	Punteggio da 1 a 4	Non rilevato	> 3
	Grado di soddisfazione Professionisti	RSQ	Punteggio da 1 a 4	Non rilevato	3,3
Area Qualità	Reclami da iscritti	RSQ	Numero reclami	0	< 3
	Diminuzione del numero delle NC	RSQ	numero NC	0	< 3

Data di emissione  
30 aprile 2014

Firma Presidente


