

**Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della *performance* precedente.**

<b>A. Performance organizzativa</b>	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno

<b>B. Performance individuale</b>				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
<b>Dirigenti di I fascia e assimilabili</b>	_ _ 4	_ _ 4	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
<b>Dirigenti di II fascia e assimilabili</b>	_ _ 3 3	_ _ 3 3	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
<b>Non dirigenti</b> <i>(T.I dei livelli IV-VIII e I-III senza responsabilità strutture)</i>	1 1 4 5	_ _ _ 0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?				
	Sì	No	(se no) motivazioni	
<b>Dirigenti di I fascia e assimilabili</b>	X	<input type="checkbox"/>		
<b>Dirigenti di II fascia e assimilabili</b>	X	<input type="checkbox"/>		

<b>Non dirigenti</b>	<input type="checkbox"/>	X	L'amministrazione non ha ancora attivato il modulo per la valutazione individuale del personale con qualifica non dirigenziale (dei livelli IV-VIII e I-III non responsabili di strutture di livello dirigenziali).
----------------------	--------------------------	---	---

<b>C. Processo di attuazione del ciclo della performance Struttura Tecnica Permanente (STP)</b>	
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto)  _ _ 6
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto)  _ _ 3
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	_ _ 2
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	_ _ 1
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:	
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne)	_ _ 3 6 7 0 9 9
Costo di eventuali consulenze	_ _ _ _ _ _ _ 0
Altri costi diretti annui	_ _ _ _ _ _ _ N D
Costi generali annui imputati alla STP	_ _ _ _ _ _ _ N D
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<p>X la STP ha un numero adeguato di personale</p> <p><input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale</p> <p>X la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale</p> <p><input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale</p> <p>X la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico</p> <p><input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico</p> <p>X la SPT ha competenze insufficienti in ambito statistico</p>

<b>D. Infrastruttura di supporto Sistemi informativi e Sistemi informatici</b>			
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	0		
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____		
Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Sistema informatico di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	_____	_____	
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi	
Sistema di contabilità generale	X	X	
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

### E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	No
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	<i>L'informazione viene resa alle Amministrazioni di appartenenza nel caso di dipendenti pubblici di altre Amministrazioni (per via cartacea). Gli incarichi al personale vengono inseriti (caricamento sul portale), per via telematica e con cadenza annuale nella apposita procedura del Dipartimento per la funzione pubblica.</i>
Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link	<i>Dal 2014 non vengono più trasmesse le informazioni al Dipartimento per la</i>

	<p>capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p>Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p>alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p><i>funzione pubblica.</i></p>
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p><i>Le informazioni riguardanti gli incarichi vengono inserite, per via telematica (caricamento sul portale) e con cadenza annuale nella apposita procedura del Dipartimento per la funzione pubblica.</i></p>
<p>Bandi di concorso</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p><i>I bandi di concorso vengono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Sono trasmessi, tempestivamente, in modalità telematica (e-mail).</i></p>
<p>Tipologia Procedimenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle</p>	<p><i>No</i></p>

	<p>strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p>telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p>banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	
<p>Bandi di gara e contratti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p><i>I bandi sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in via telematica (e-mail).</i></p> <p><i>Sono inoltre comunicati agli Osservatori regionali sui contratti pubblici e, per estratto, nei maggiori quotidiani nazionali.</i></p> <p><i>La trasmissione viene effettuata tempestivamente e via e-mail.</i></p>
<p>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>No.</p>

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati			
Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Publicati in .pdf	N.D.	No
Consulenti e collaboratori	Esportabili in .csv	N.D.	No
Dirigenti	Publicati in .pdf/A	N.D.	No
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Publicati in .pdf/A	N.D.	No
Bandi di concorso	Publicati in .pdf/A	N.D.	No
Tipologia Procedimenti	Publicati in .pdf/A e esportabili in .csv	N.D.	No
Bandi di gara e contratti	Esportabili in .csv ed .xml	N.D.	No
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Publicati in .pdf/A	N.D.	No

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio					
<b>N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati.</b>					
Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No



E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV						
	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati  <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati  <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico  <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito  <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati  <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale  <input type="checkbox"/> Semestrale  <input checked="" type="checkbox"/> Annuale  <input type="checkbox"/> Altro	Responsabile della Trasparenza	N. D.

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"		
	Presenza	Note
	Si/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	Si	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	Si	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	Si	
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	Si	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	Si	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	Si	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	Si	

Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	Si	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	Si	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	Si	I dati sono pubblicati nel Rapporto annuale del traffico dell'intero portale ISPRA (sezione Pubblicazioni).
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	Si	

## F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> No
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione