



Provincia di Cremona

SETTORE LAVORO E FORMAZIONE  
PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI

MQ3 - Rev. 3 del 01/09/2015



ISO 9001  
La certificazione si riferisce  
alla norma di servizio  
di riferimento: UNI 9001:2008

N°	DESCRIZIONE OBIETTIVO	RESPONSABILITA'	TEMPO DI RILEVAZIONE	METODO DI RILEVAZIONE	NOTE
1	Soddisfazione dell'utenza dei Centri per l'impiego nell'ordine del 90% sul totale delle customer restituite	Responsabili Centri per l'impiego	31.12.2019	Somministrazione dei questionari di valutazione.	Il 90% deve corrispondere al totale delle risposte positive alla domanda "E' complessivamente soddisfatto del servizio ricevuto?".
2	Soddisfazione dell'utenza di cui all'art. 8 L. 68/99 nell'ordine del 90% sul totale delle customer restituite	Responsabile Inserimento Lavorativo Disabili	31.12.2019	Somministrazione dei questionari di valutazione.	Il 90% deve corrispondere al totale delle risposte positive alla domanda "E' complessivamente soddisfatto del servizio ricevuto?".
3	Soddisfazione degli studenti nell'ordine del 90% sul totale delle customer restituite	Responsabile Servizio Orientamento Scolastico e Professionale	31.12.2019	Somministrazione dei questionari di valutazione.	Il 95% deve corrispondere al totale delle risposte positive alla domanda "Sei complessivamente soddisfatto del servizio ricevuto?".
4	Soddisfazione dei datori di lavoro che hanno richiesto il servizio IDO nell'ordine del 90% sul totale delle valutazioni restituite	Responsabili Centri per l'impiego	31.12.2019	Somministrazione dei questionari di valutazione	Il 90% deve corrispondere al totale delle risposte positive alla domanda "Il servizio è stato soddisfacente?".
5	N. candidati assunti / n. profili professionali richiesti - Valore atteso: 20%	Responsabili Centri per l'impiego	31/12/2019	Monitoraggio banca dati SINTESI	
6	N. aziende richiedenti il servizio IDO nel 2019 > N. aziende richiedenti il servizio IDO nel 2018 (n. 526)- Valore atteso: almeno 527	Responsabili Centri per l'impiego	31/12/2019	Monitoraggio banca dati SINTESI	

Approvazione Dirigente del Settore	Firma 	Data 12/04/2019
---------------------------------------	---	-----------------