

Direzione Generale

Prot. U.0003189
DEL 25.06.2020

Roma,

All' O.I.V.
Dr.ssa Adelia Mazzi

Oggetto: processo di customer satisfaction art. 14 c. 4-bis D.lgs. n. 150/2009

Nell'ultimo paragrafo della validazione PPerf 2018 veniva specificato per il 2019 di tener conto degli esiti delle valutazioni effettuate con il coinvolgimento dei cittadini/utenti finali, nonché, ove presenti, dei risultati prodotti dalle indagini e dalle analisi condotte dagli altri soggetti indicati all'articolo 14, comma 4-bis, del d.lgs. 150/2009.

Lo scrivente si è insediato nei primi giorni del 2019 ed ha ereditato una situazione finanziaria critica, tantissimi accordi transattivi non onorati nei pagamenti alla scadenza, oneri contributi non versati agli enti previdenziali e alla Cassa di quiescenza.

Conseguentemente gli sforzi profusi nel corso del 2019 hanno riguardato preponderatamente l'aspetto finanziario della gestione. Infatti sono stati rimodulati e onorati i tanti accordi transattivi, sono stati versati i contributi agli enti previdenziali e alla cassa di quiescenza, è stato dato nuovo impulso alle vendite, al recupero della morosità, si è cercato di ottenere nuovi finanziamenti da parte della Regione Lazio per cercare di incrementare le entrate finanziarie.

Nell'ambito di un processo di valutazione e ampliamento di possibili e nuove fonti di finanziamento rivolte alla realizzazione di interventi innovativi e di carattere sperimentale che consentissero l'applicazione di nuove tecnologie sul patrimonio immobiliare e la valorizzazione delle professionalità aziendali, è stata presentata alla Commissione Europea, in collaborazione con l'Università "la Sapienza" e l'Università di Cracovia, una proposta progettuale denominata "RESHeat" facente parte del programma Horizon 2020 che è stata ritenuta dalla Commissione medesima di particolare interesse e per la quale è stato assegnato un finanziamento di € 2.404.937,50 .

Direzione Generale

Per quanto riguarda l'aspetto di customer satisfaction della gestione negli ultimi mesi del 2019 si è iniziato a pensare a tale aspetto che sarà espletato almeno in parte nel corso del 2020.

In particolare il processo di valutazione che si intenderà esperire può essere suddiviso nelle seguenti fasi:

1. mappatura degli stakeholder dell'Azienda;
2. selezione dei servizi delle attività oggetto di valutazione delle corrispondenti modalità e strumenti di coinvolgimento;
3. selezione degli utenti;
4. definizione delle dimensioni di performance organizzativa per la valutazione dei servizi e delle attività selezionate;
5. motivazione degli utenti nonché dei dipendenti coinvolti nella valutazione;
6. valutazione dell'attività e/o dei servizi;
7. utilizzo dei risultati ai fini della valutazione della performance organizzativa.

Disponibile per qualsiasi informazione si inviano distinti saluti.



Il Direttore Generale
Dott. Luigi Bussi