Scheda obiettivi Anno 2018 Personale UFFICIO DELEGAZIONE DIRETTA DI SACILE **ALL.2**

1 Dipendente posizione economica C2

Obiettivi di produzione e di qualita' dei servizi	**70%**	**70%**	**Indicatore**	**Fonte**	**Target assegnato**			
Obiettivi assocativi								
		15%	Produzione associativa 2018 al netto di aci point e tessere a corredo pratiche e gratuità	data base soci	n.230			
		15%	Produzione 2018 tessere Gold e Sistema al netto di aci point e gratuità	data base soci	n.200			
		10%	Percentuale informazioni acquisite (campo mail e telefono) rispetto alla produzione diretta di tessere individuali (al netto dei rinnovi automatici)	data base soci	80%			
Obiettivi attivita' riscossione tasse automobilistiche (base valori n.esazioni 2017)								
		15%	Incremento n. esazioni anno 2018 rispetto al 2017	report	Incremento del 5%=100% incremento del 4% = 70% incremento del 3% = 50%			
Obiettivi produzione assistenza automobilistica								
		15%	N. visure pra	report	n. 70			
		25%	Produzione fatturato anno 2018 (base valori 2017)	report	Incremento del 40%= 100% incremento del 30% = 60% incremento del 10% = 25%			
Obiettivi qualita' del servizio (customer satisfation)				report				
		5%	N. gudizi positivi espressi (da livello 6 a 4) rapportati ad almeno n.50 questionari compilati	report	Obiettivo max : giudizi positivi >75% obiettivo min : giudizi positivi >50% in percentuale da 51 % a 75 % (base 50 questionari)			
Totale		100%						
Obiettivi progettuali	**30%**		**Indicatore**	**Fonte**	**Target assegnato**			
Incremento della produzione fidelizzata COL		100%	n. soci fidelizzati (contratti COL)	data base soci	n. 35			
Totale	**100%**							