



COMUNE DI SOVIZZO

Via Cavalieri di Vittorio Veneto n. 21 36050 (VI)

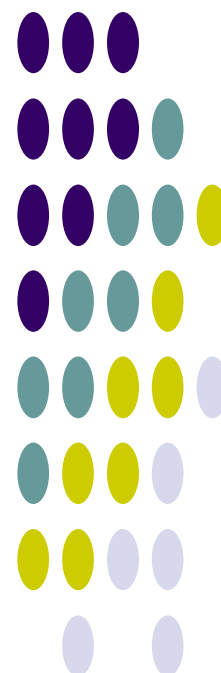
Settore: Centro elaborazione dati–Gestione qualità–Protocollo informatico



UNI EN ISO
9001:2000
Certificato n.
9159-CSOV

PIANO DI MIGLIORAMENTO E PIANO DEGLI OBIETTIVI ANNO 2012

Relazione sulla
performance al
31/12/2012



Redazione **A.Vitale**

Approvazione: **M.G. Salamino**



COMUNE DI SOVIZZO

Via Cavalieri di Vittorio Veneto n. 21 36050 (VI)

Settore: Centro elaborazione dati–Gestione qualità–Protocollo informatico



UNI EN ISO 9001:2000
Certificato n. 9159-CSOV

Mod 8.2.05 "Piano di miglioramento/mantenimento - target e azioni" Rev 01 del 21/06/2010

RIEPILOGO RISULTATI

ANNO 2012

Piano obiettivi 2012 - riepilogo risultati

n.	Obiettivo	area	tipo	n. obj Area per tipo	peso assegnato all'obiettivo	indice di complessità	risultato al 31/12/2012	indice di raggiungimento
Ob.01	ORGANIZZAZIONE: Applicazione Piano Performance, Piano Trasparenza e nuova metodologia di valutazione	segreteria	STRATEGICO	7,00	8,57%	1,71%	100,00%	1,71%
Ob.02	QUALITA' & ENERGIA: Integrazione sistema qualità e piano di gestione dell'energia	urbanistica	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	80,00%	2,40%
Ob.02	QUALITA' & ENERGIA: Integrazione sistema qualità e piano di gestione dell'energia	segreteria	STRATEGICO	7,00	8,57%	1,71%	80,00%	1,37%
Ob.02	QUALITA' & ENERGIA: Integrazione sistema qualità e piano di gestione dell'energia	lavori pubblici	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	80,00%	2,40%
Ob.03	POLITICHE SOCIALI E SANITARIE: Individuazione di iniziative specifiche a sostegno delle famiglie e aziende	segreteria	STRATEGICO	7,00	8,57%	1,71%	90,00%	1,54%
Ob.04	BIBLIOTECA: implementazione portale dedicato alla biblioteca e indagine di soddisfazione	segreteria	STRATEGICO	7,00	8,57%	1,71%	100,00%	1,71%
Ob.05	SCUOLE: Miglioramento dei servizi esternalizzati di trasporto scolastico e refezione scolastica	segreteria	STRATEGICO	7,00	8,57%	1,71%	100,00%	1,71%
Ob.06	CONTROLLI INTERNI: Patto di stabilità	urbanistica	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	100,00%	3,00%
Ob.06	CONTROLLI INTERNI: Patto di stabilità	segreteria	STRATEGICO	7,00	8,57%	1,71%	100,00%	1,71%
Ob.06	CONTROLLI INTERNI: Patto di stabilità	lavori pubblici	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	100,00%	3,00%
Ob.06	CONTROLLI INTERNI: Patto di stabilità	finanze	STRATEGICO	3,00	20,00%	4,00%	100,00%	4,00%
Ob.06	CONTROLLI INTERNI: Patto di stabilità	demografica	STRATEGICO	3,00	20,00%	4,00%	100,00%	4,00%
Ob.07	TRIBUTI: Imposta Municipale Unica	finanze	STRATEGICO	3,00	20,00%	4,00%	100,00%	4,00%
Ob.08	LAVORI PUBBLICI: Attuazione piano delle opere e manutenzioni - analisi energia	lavori pubblici	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	100,00%	3,00%
Ob.09	AMBIENTE: Progetto CONURBANT - analisi energia	urbanistica	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	80,00%	2,40%
Ob.09	AMBIENTE: Progetto CONURBANT - analisi energia	lavori pubblici	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	80,00%	2,40%
Ob.09	AMBIENTE: Progetto CONURBANT - analisi energia	finanze	STRATEGICO	3,00	20,00%	4,00%	80,00%	3,20%
Ob.10	ATTIVITA' PRODUTTIVE - EDILIZIA PRIVATA: SUAP e SUAPED telematico	urbanistica	STRATEGICO	4,00	15,00%	3,00%	100,00%	3,00%
Ob.11	SERVIZI DEMOGRAFICI: Dematerializzazione atti anagrafici e di stato civile - pubblicizzazione alla cittadinanza - rilevazione customer satisfaction	segreteria	STRATEGICO	7,00	8,57%	1,71%	100,00%	1,71%
Ob.11	SERVIZI DEMOGRAFICI: Dematerializzazione atti anagrafici e di stato civile - pubblicizzazione alla cittadinanza - rilevazione customer satisfaction	demografica	STRATEGICO	3,00	20,00%	4,00%	100,00%	4,00%
Ob.12	URP: Sviluppo delle attività di comunicazione, rilevazione customer satisfaction e promozione eventi culturali	demografica	STRATEGICO	3,00	20,00%	4,00%	100,00%	4,00%
Ob.01	PROCESSO QUALITA' 4.2.001 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.02	PROCESSO QUALITA' 5.6.001 - PROCESSO DIREZIONALE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.03	PROCESSO QUALITA' 7.2.001 - GESTIONE SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI - RECLAMI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	96,88%	0,28%
Ob.04	PROCESSO QUALITA' 7.4.001 - VALUTAZIONE FORNITORI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.05	PROCESSO QUALITA' 8.2.001 - VERIFICHE ISPETTIVE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.06	PROCESSO QUALITA' 8.2.002 - MONITORAGGI E MISURAZIONI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.07	PROCESSO QUALITA' 8.3.001 - NON CONFORMITA'	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.08	PROCESSO QUALITA' 8.5.001 - MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	97,61%	0,28%
Ob.09	PROCESSO QUALITA' 6.3.001 - MANUTENZIONE SISTEMA INFORMATICO	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.10	PROCESSO QUALITA' 7.5.012 - GESTIONE WEB	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.11	PROCESSO QUALITA' 7.5.001 - GESTIONE DEL PROTOCOLLO	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	99,63%	0,28%
Ob.12	PROCESSO QUALITA' 6.2.001 - GESTIONE RISORSE UMANE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.13	PROCESSO QUALITA' 6.2.002 - ATTIVAZIONE STAGE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.14	PROCESSO QUALITA' 7.5.022 - DENUNCE SINISTRI E RICHIESTE DI RISARCIMENTO	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.15	PROCESSO QUALITA' 7.5.040 - DETERMINAZIONI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	9,07%	0,03%
Ob.16	PROCESSO QUALITA' 7.5.041 - GESTIONE CONSIGLIO COMUNALE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	52,86%	0,15%
Ob.17	PROCESSO QUALITA' 7.5.042 - GESTIONE GIUNTA COMUNALE	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%

n.	Obiettivo	area	tipo	n. obj Area per tipo	peso assegnato all'obiettivo	indice di complessità	risultato al 31/12/2012	indice di raggiungimento
Ob.18	PROCESSO QUALITA' 7.5.043 – REVISIONE REGOLAMENTI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	0,00%	0,00%
Ob.19	PROCESSO QUALITA' 7.5.054 – TRASPORTO SCOLASTICO	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.20	PROCESSO QUALITA' 7.5.055 – REFEZIONE SCOLASTICA	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.21	PROCESSO QUALITA' 7.5.019 – ISCRIZIONE IN BIBLIOTECA ACCESSO AD INTERNET	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.22	PROCESSO QUALITA' 7.5.020 – PRESTITO BIBLIOTECA	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.23	PROCESSO QUALITA' 7.5.021 – NOVITA' IN BIBLIOTECA	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.24	PROCESSO QUALITA' 7.5.011 – EVENTI ED INIZIATIVE CULTURALI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.25	PROCESSO QUALITA' 7.5.056 – PROMOZIONE ALLA LETTURA	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.26	PROCESSO QUALITA' 7.5.051 – SERVIZI SOCIALI REGOLAMENTATI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.27	PROCESSO QUALITA' 7.5.052 – SPORTELLI SERVIZI SOCIALI	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.28	PROCESSO QUALITA' 7.5.053 – U.V.M.D.	segreteria	PROCESSO	28,00	1,43%	0,29%	100,00%	0,29%
Ob.29	PROCESSO QUALITA' 7.5.028 – GESTIONE LIQUIDAZIONE FATTURE	finanze	PROCESSO	2,00	20,00%	4,00%	91,97%	3,68%
Ob.30	PROCESSO QUALITA' 7.5.029 – ICI - IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI	finanze	PROCESSO	2,00	20,00%	4,00%	100,00%	4,00%
Ob.31	PROCESSO QUALITA' 7.5.007 – RELAZIONE CON IL PUBBLICO	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.32	PROCESSO QUALITA' 7.5.008 – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.33	PROCESSO QUALITA' 7.5.009 – GESTIONE LOCALI COMUNALI	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.34	PROCESSO QUALITA' 7.5.003 – ISCRIZIONE ALBI ELETTORALI	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.35	PROCESSO QUALITA' 7.5.004 – CONCESSIONI CIMITERIALI	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.36	PROCESSO QUALITA' 7.5.005 – ANAGRAFICO	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.37	PROCESSO QUALITA' 7.5.006 – STATO CIVILE	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.39	PROCESSO QUALITA' 7.5.010 – ALBO ASSOCIAZIONI	demografica	PROCESSO	8,00	5,00%	1,00%	100,00%	1,00%
Ob.40	PROCESSO QUALITA' 7.5.014 – GESTIONE RIFIUTI	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.41	PROCESSO QUALITA' 7.5.015 – DISSERVIZI RACCOLTA RIFIUTI	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.42	PROCESSO QUALITA' 7.5.016 – SEGNALAZIONI AMBIENTALI	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.43	PROCESSO QUALITA' 7.5.017 – SEGNALAZIONI PER AMIANTO	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.44	PROCESSO QUALITA' 7.5.018 – AUTORIZZAZIONI IN DEROGA ZONIZZAZIONE ACUSTICA	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.45	PROCESSO QUALITA' 7.5.023 – PRESENTAZIONE RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.46	PROCESSO QUALITA' 7.5.024 – PRESENTAZIONE SCIA	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.47	PROCESSO QUALITA' 7.5.025 – RILASCIO AUTORIZZAZIONE MANIFESTAZIONI TEMPORANEE	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.48	PROCESSO QUALITA' 7.5.032 – IDONEITA' ALLOGGIO	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	92,60%	0,53%
Ob.49	PROCESSO QUALITA' 7.5.033 – PRATICHE EDILIZIE	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	88,68%	0,51%
Ob.50	PROCESSO QUALITA' 7.5.034 – RILASCIO CERTIFICAZIONI	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.52	PROCESSO QUALITA' 7.5.036 – FRAZIONAMENTO TERRENI E DENUNCIA CEMENTI ARMATI	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.54	PROCESSO QUALITA' 7.5.038 – CERTIFICATI AGIBILITA'	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	100,00%	0,57%
Ob.55	PROCESSO QUALITA' 7.5.039 – INSEGNE PUBBLICITA'	urbanistica	PROCESSO	14,00	2,86%	0,57%	23,81%	0,14%
Ob.56	PROCESSO QUALITA' 7.3.001 – GESTIONE LAVORI PUBBLICI	lavori pubblici	PROCESSO	5,00	8,00%	1,60%	100,00%	1,60%
Ob.57	PROCESSO QUALITA' 7.3.002 – GESTIONE ESPROPRI	lavori pubblici	PROCESSO	5,00	8,00%	1,60%	85,71%	1,37%
Ob.58	PROCESSO QUALITA' 7.5.045 – SEGNALAZIONI MANUTENTIVE	lavori pubblici	PROCESSO	5,00	8,00%	1,60%	100,00%	1,60%
Ob.59	PROCESSO QUALITA' 7.5.046 – OCCUPAZIONI SUOLO	lavori pubblici	PROCESSO	5,00	8,00%	1,60%	100,00%	1,60%
Ob.60	PROCESSO QUALITA' 7.5.047 – MANOMISSIONE SUOLO	lavori pubblici	PROCESSO	5,00	8,00%	1,60%	100,00%	1,60%
					500,00%	100,00%		

Piano obiettivi 2012
riepilogo risultati per area

area	tipo obiettivo	% ragg. Ob. per area
demografica	PROCESSO	100,00%
	STRATEGICO	100,00%
demografica Totale		100,00%
finanze	PROCESSO	95,99%
	STRATEGICO	93,33%
finanze Totale		94,39%
lavori pubblici	PROCESSO	97,14%
	STRATEGICO	90,00%
lavori pubblici Totale		92,86%
segreteria	PROCESSO	91,29%
	STRATEGICO	95,71%
segreteria Totale		93,94%
urbanistica	PROCESSO	93,22%
	STRATEGICO	90,00%
urbanistica Totale		91,29%
Totale complessivo		94,50%



COMUNE DI SOVIZZO

Via Cavalieri di Vittorio Veneto n. 21 36050 (VI)

Settore: Centro elaborazione dati–Gestione qualità–Protocollo informatico



UNI EN ISO
9001:2000
Certificato n.
9159-CSOV

Mod 8.2.05 "Piano di miglioramento/mantenimento - target e azioni" Rev 01 del 21/06/2010

PIANO DEGLI OBIETTIVI

STRATEGICI/SVILUPPO

ANNO 2012

Piano degli obiettivi 2012

Area Segreteria

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 1 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

ORGANIZZAZIONE: Applicazione Piano Performance, Piano Trasparenza e nuova metodologia di valutazione

Responsabile di Area (RA):	Salamino Maria Grazia
Responsabile Procedimento:	Lain Vanda
Personale coinvolto:	Vitale Antonella, Danese Davide, Pretto Elisabetta

Finalità:

Piena applicazione D.lgs. 150/2009 (c.d. Riforma Brunetta) e smi.

Con l'entrata in vigore del decreto legislativo 150/2009 di attuazione della Riforma Brunetta occorre dare applicazione alle nuove disposizioni regolamentari, supportare il nucleo di valutazione nell'applicazione della nuova metodologia di valutazione del personale dipendente, applicare il Piano per la Trasparenza.

Nel 2011 è stato approvato il piano triennale della trasparenza e l'integrità ed è stata definita una prima bozza della nuova metodologia di valutazione del personale dipendente.

Nel corso del 2012 si prevede di implementare il piano della trasparenza, provvedendo ad inserire nel sito internet istituzionale apposita sezione contenente le macroaree previste nel piano e provvedendo alla pubblicazione di quanto previsto nel piano. In particolare l'ufficio personale predisporrà il vigente codice disciplinare, come modificato dal D.Lgs. 150/2009, per la successiva pubblicazione sul sito e divulgazione al personale.

Nel corso del 2012 si prevede inoltre di approvare definitivamente la nuova metodologia di valutazione, che comporta anche una modifica del Contratto Decentrato Integrativo, da contrattare con le OO.SS..

La collaborazione del servizio Gestione Qualità e del Servizio Finanziario sono necessari in ottica sinergica per la realizzazione dell'obiettivo.

Peso Obiettivo	X	60%	40%
-----------------------	---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Direzione Gestionale e Direzione Politica - dipendenti comunali

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Predisposizione e pubblicazione codice disciplinare vigente								X	X	X	X	
2	Pubblicazione di quanto previsto nel piano della trasparenza								X	X	X	X	X
3	Approvazione nuova metodologia di valutazione del personale dipendente, coerente al D.Lgs. 150/09, informazione alle OOSS, adozione NV									X	X	X	X
4	Modifica contratto decentrato integrativo in coerenza con la nuova metodologia di valutazione del personale									X	X	X	X
5	realizzazione indagine benessere organizzativa interna									X	X	X	X
6	Chiusura ciclo performance e valutazione 2012 (entro 30 gg. Dall'approvazione del rendiconto della gestione max 30/07/2013)												

OBIETTIVO N. 1 - tipo: Strategico/Sviluppo**Denominazione:****ORGANIZZAZIONE: Applicazione Piano Performance, Piano Trasparenza e nuova metodologia di valutazione****Indicatori Misurabili**

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	approvazione formale Piano Performance e entro un mese dall'approvazione del Bilancio 2012	si/no	rispetto data	//	100%
2	approvazione in GC e adozione NV nuova metodologia di valutazione	si/no	rispetto data	NV	NV
3	Stipula del CCDI 2012 a seguito modifiche	si/no	rispetto data	NV	NV
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento		[X] in linea con le attese [] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate			100,00%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento
15/02/13	<p>Indicatore 1: approvazione con delibera di G.C n. 12/07/2012</p> <p>Indicatore 2 e 3: La delegazione di parte pubblica ha condizionato la presentazione e approvazione in GC della nuova metodologia alla sua preventiva presentazione e condivisione in sede di contrattazione decentrata. Non essendo stata approvata la nuova metodologia di valutazione di conseguenza non si è potuto procedere alla modifica dell CCDI.</p>

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

Area Segreteria

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 2 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

QUALITA' & ENERGIA: Integrazione sistema qualità e piano di gestione dell'energia

Responsabile di Area (RA):	Salamino Maria Grazia
Responsabile del procedimento (RP):	Vitale Antonella

Finalità:

Il Comune di Sovizzo ha intrapreso il percorso di sottoscrizione del Patto dei Sindaci – Covenant of Major, un accordo di valenza europea che ha l'obiettivo di ridurre del 20% i consumi di energia e l'emissione di CO2 del territorio (e non solo dell'Ente Comunale), entro il 2020. La struttura comunale è quindi coinvolta nel progetto intercomunale CONURBANT di Vicenza, dovendo collaborare nella redazione del PAES, documento programmatico fondamentale del percorso di attuazione del Patto dei Sindaci.

Preliminarmente, è stato redatto un Bilancio delle Emissioni comunale, per il quale è stato necessario, per il Comune, recuperare una notevole mole di dati di carattere energetico.

In ottica di integrazione attività sistemiche qualità, ambientali ed energetiche e con l'obiettivo del miglioramento continuo perseguito dall'Amministrazione, preso atto inoltre dell'esigenza di abbattere i costi dovuti agli usi dell'energia, l'obiettivo ha lo scopo di perseguire un approccio sistemico alle attività di censimento ed analisi dei propri consumi ed emissioni inquinanti, nonché di censire e formalizzare i principali processi interni rilevanti a livello ambientale.

Il progetto ha un respiro temporale biennale, prevedendosi la sua positiva conclusione entro la fine del 2013 - primo trimestre del 2014.

Nel 2012, è prevista l'attivazione delle necessarie attività di progettazione esecutiva, avvio integrazione consumi energetici comunali con indicatori SQ, mappatura processi energivori e definizione principali aspetti su cui il Comune dovrà avviare un particolare monitoraggio di prestazione ambientale e controllo operativo, integrato con il vigente sistema qualità ISO 9001

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Introduzione del Mandato: la qualità della vita e il bene comune - garantire l'interazione tra funzioni e assessorati e lavorare per macro-progetti

Garantire un'adeguata informazione sulle attività e sulle decisioni amministrative

Peso Obiettivo	X	60%	40%
-----------------------	---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Area LLPP e Area URBANISTICA-AMBIENTE

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Progettazione esecutiva							X	X	X	X	X	X
2	Monitoraggio consumi										X	X	X
3	Monitoraggio aspetti ambientali										X	X	X
4	Definizione ambiti di miglioramento da attivare nel 2013												X

OBIETTIVO N. 2 - tipo: Strategico/Sviluppo**Denominazione:****QUALITA' & ENERGIA: Integrazione sistema qualità e piano di gestione dell'energia****Indicatori Misurabili**

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Approvazione progettazione	si/no	rispetto data	NV	100%
2	Elaborazione Energy Review	si/no	rispetto data	NV	80%
3	Elaborazione indicatori prestazione energetica	si/no	rispetto data	NV	70%
4	Elaborazione indicatori prestazione ambientale	si/no	rispetto data	NV	70%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento [] in linea con le attese [X] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate					80,00%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento
15/2/13	<p>Approvata progettazione con delibera di Giunta Comunale n.216 del 31/07/2012 Verbale 01_2012 della riunione del 11 settembre 2012 del Comitato Guida</p> <p>Raccolti da parte dell'ufficio ragioneria i dati relativi ai consumi energetici e trasmessi al professionista incaricato</p> <p>Come riportato nella descrizione dell'obiettivo che ha respiro biennale, nel 2012 era prevista l'attivazione delle necessarie attività di progettazione esecutiva (realizzata), avvio integrazione consumi energetici comunali con indicatori SQ (avviata positivamente e in corso di formalizzazione con Piano Performance 2013), mappatura processi energivori e definizione principali aspetti su cui il Comune dovrà avviare un particolare monitoraggio di prestazione ambientale e controllo operativo, integrato con il vigente sistema qualità ISO 9001 (avviati positivamente e in corso di formalizzazione con il Piano Performance 2013). Per tali motivazioni, la parte 2012 dell'obiettivo si stima raggiunta al 80% complessivo.</p>

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

Area Segreteria

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 3 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

POLITICHE SOCIALI E SANITARIE: Individuazione di iniziative specifiche a sostegno delle famiglie e aziende

Responsabile di Area (RA):	Salamino Maria Grazia
Responsabile del procedimento (RP):	Petra Zasnuso - Patrizia Vitale

Finalità:

- 1) Realizzare le strategie per il settore sociale e sanitario dell'Amministrazione Comunale attraverso la realizzazione dei seguenti progetti:
Progetto Over 30 per persone prive di ammortizzatori sociali
Ampliamento Servizio civile anziani
Progetto Giovani - "Anello generazionale"
- 2) Revisione delle politiche tariffarie in funzione di una migliore programmazione finanziaria 2013.
- 3) Rivisitare il Servizio di assistenza domiciliare individuando nuove fasce di utenza innovative (fragilità, nuove povertà, minori) oltre agli utenti anziani e diversamente abili che trovano risposta anche in altre forme di assistenza (es. badanti).
- 4) Potenziare la prevenzione di minori e famiglie investendo in servizi "sostegno socio-educativi" - "doposcuola" - "attività mirate"

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Paragrafo del mandato: "Politiche sociali e sanitarie": intero paragrafo

Peso Obiettivo	X	60%	40%
-----------------------	---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Individuazione utenti destinatari di tali interventi.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	predisposizione dei progetti	x	x	x	x								
3	attuazione degli interventi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	verifiche	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Rendicontazioni	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Indicatori Misurabili

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Rispetto fasi attuative progetti	SI/NO	SI	50%	80%
2	Correttezza rendicontazione	SI/NO	SI	50%	100%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento [] in linea con le attese [X] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate					90,00%

OBIETTIVO N. 3 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

POLITICHE SOCIALI E SANITARIE: Individuazione di iniziative specifiche a sostegno delle famiglie e aziende

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento
15/2/13	Zanuso Petra: in fase di revisione le tariffe per una migliore programmazione finanziaria

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

Area Segreteria

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 4 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

BIBLIOTECA: implementazione portale dedicato alla biblioteca e indagine di soddisfazione

Responsabile di Area (RA):	Salamino Maria Grazia
Responsabile del procedimento (RP):	Toschi Luca
Personale coinvolto:	Cecchinato Paola

Finalità:

- 1) Attivare, implementare, promuovere e tenere costantemente aggiornate e fruibili le pagine che, all'interno del nuovo portale internet attivato dalla rete di cooperazione Clavis, sono dedicate alla biblioteca di Sovizzo. Questo consentirà all'utente di poter essere costantemente aggiornato sulle novità librarie acquistate, di fare ricerche mirate e di prenotare volumi direttamente on line, di verificare lo stato dei propri prestiti, di essere informato sugli eventi culturali programmati e su ogni altra notizia utile che in esso verrà inserita.
- 2) Realizzazione indagine di customer satisfaction su biblioteca e/o eventi culturali gestiti direttamente

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Paragrafo "Cultura - Scuola" del Mandato: intero paragrafo e specificatamente "Il paese dei libri"

Peso Obiettivo

X	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Formazione sulle possibilità offerte dal portale e addestramento al corretto inserimento in esso delle pagine e delle notizie relative alla propria biblioteca.		x	x	x	x							
2	Elaborazione architettura pagine del sito a disposizione della biblioteca di Sovizzo				x	x							
3	Inserimento dati relativi a: notizie generali sulla biblioteca, novità e consigli librari, eventi culturali organizzati, avvisi.					x	x						
4	Promozione del sito presso gli utenti attraverso la redazione e distribuzione di materiale informativo.						x	x					
5	Aggiornamento costante delle pagine del sito dedicate alla biblioteca di Sovizzo ed implementazione delle stesse.							x	x	x	x	x	x
6	Realizzazione indagine di soddisfazione									x	x	x	x

OBIETTIVO N. 4 - tipo: Strategico/Sviluppo**Denominazione:****BIBLIOTECA: implementazione portale dedicato alla biblioteca e indagine di soddisfazione****Indicatori misurabili**

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Implementazione pagine web con dati aggiornati	SI/NO	rispetto data	100%	100%
2	Numero di pubblicazioni (scaffali a tema, eventi, novità librerie)	n.	>300	50%	100%
3	Realizzazione indagine di soddisfazione	si/no	rispetto data	NV	100%
4	Grado di soddisfazione rilevato (non è rilevante ai fini della valutazione del personale)	%	>5% indagine precedente	NV	incremento 1,15%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento <input checked="" type="checkbox"/> in linea con le attese <input type="checkbox"/> non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA <input type="checkbox"/> non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate					100,00%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento
15/2/13	Indicatore 2 effettuate n. 931 pubblicazioni
15/2/13	Indicatore 3 e 4: effettuata indagine di soddisfazione mesi di novembre e dicembre - grado di soddisfazione complessivo 88,37% con incremento di 1,15% rispetto all'indagine condotta nell'anno 2010

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

Area Segreteria

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 5 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

SCUOLE: Miglioramento dei servizi esternalizzati di trasporto scolastico e refezione scolastica

Responsabile di Area (RA):	Salamino Maria Grazia
Responsabile del procedimento (RP):	Salamino Maria Grazia
Personale coinvolto:	Daniela Meneguzzo e Fabiola Meneguzzo

Finalità:

Il progetto persegue la finalità di individuazione ambiti di miglioramento per i servizi esternalizzati di trasporto scolastico e refezione scolastica attraverso monitoraggio e controlli periodici.

Alcuni degli elementi di controllo si evincono dal capitolato di affidamento servizi, altri verranno definiti dal responsabile di servizio in collaborazione con il RGQ.

Detti elementi di controllo verranno definiti in una nuova scheda (check list) da applicarsi per anno scolastico 2012/2013. I controlli definiti sui servizi esternalizzati annui verranno effettuati in collaborazione con il Corpo di PL, nonno vigile e RGQ e verranno registrati puntualmente da parte dell'ufficio scuola sul modello 7.4.01 sia per trasporto sia per mensa.

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Peso Obiettivo

X	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D			
1	Verifica ispettiva interna trasporto scolastico per individuazione ambiti di miglioramento controlli servizio trasporto (RGQ entro giugno 2012)						x	x								
2	Individuazione elementi di controllo da capitolato affidamento servizio (Ufficio Scuola, entro Luglio 2012)							x	x							
3	Definizione nuova scheda di controllo/check list da applicarsi per anno scolastico 2012/2013 (RGQ + Uff. Scuola entro Agosto 2012)								x	x						
4	controlli sul servizio esternalizzato annui sul modello 7.4.01 sia per trasporto sia per mensa (Ufficio Scuola entro settembre 2012)									x	x					
5	Effettuazione dei controlli definiti nella tempistica prevista con eventuale collaborazione Corpo di PL (Nonno vigile + Ufficio Scuola + PL) nel corso dell'anno scolastico 2012/2013										x	x	x	x	x	x

OBIETTIVO N. 5 - tipo: Strategico/Sviluppo**Denominazione:****SCUOLE: Miglioramento dei servizi esternalizzati di trasporto scolastico e refezione scolastica****Indicatori misurabili**

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	effettuazione verifica ispettiva interna	si/no	si	100%	100%
2	Definizione nuova scheda di controllo/check list	si/no	si	NV	100%
3	Effettuazione controlli programmati	si/no	si	NV	100%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento <input checked="" type="checkbox"/> in linea con le attese <input type="checkbox"/> non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA <input type="checkbox"/> non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate					100,00%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento
15/02/13	Indicatore 1: effettuata verifica ispettiva interna il 20/06/2012
15/02/13	Indicatore 2 e 3: Effettuati controlli programmati. La nuova scheda di controllo e le registrazioni dei controlli effettuati viene utilizzata dal 01/01/2013

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

TUTTE LE AREE

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 6 - tipo Strategico/Sviluppo

Denominazione:

CONTROLLI INTERNI: Patto di stabilità

Responsabile di Area (RA):	Salamino Maria Grazia, Danese Davide
Responsabile del procedimento (RP):	Vitale Antonella, Danese Davide
Perdonale coinvolto:	Temolo Chiara, Lain Vanda, Pretto Elisabetta, Zuccon Carmen

Finalità:

Il progetto persegue la finalità del rispetto Patto di Stabilità 2012, Si attua mediante un monitoraggio programmato mensile circa il rispetto del patto di stabilità disciplinato dalla Legge n. 244/07, così come indicato nel bilancio di previsione.

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Introduzione del Mandato:

Peso Obiettivo	X	60%	40%
-----------------------	---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Direzione Politica - dipendenti comunali

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Valutazione flussi di cassa e trasmissione report mensili						x	x	x	x	x	x	x

Indicatori Misurabili

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Report mensili a partire dal mese successivo all'approvazione del bilancio	n.	>=6	50%	100%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento					100,00%

[X] in linea con le attese
[] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA
[] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento
15/2/13	Indicatore 1: emessi n. 7 report mensili

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento
------	----------

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento
------	----------

Piano degli obiettivi 2012

Finanze

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 7 - tipo Strategico/Sviluppo

Denominazione:

TRIBUTI: Imposta Municipale Unica

Responsabile di Area (RA): Danese Davide

Responsabile del procedimento (RP): Danese Davide

Perdonale coinvolto: Zuccon Carmen

Finalità:

Il "Progetto IMU" si pone l'obiettivo di mettere a disposizione del comune e dei cittadini servizi mirati all'introduzione dell'Imposta Municipale Propria IMU introdotta con l'art. 13 della legge 214 del 22 dicembre 2011.

Il progetto si compone di una pluralità di servizi che, attivabili anche singolarmente e nel tempo, consentono di minimizzare gli investimenti ottenendo immediati vantaggi.

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Introduzione del Mandato:

Peso Obiettivo

X	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Direzione Politica - dipendenti comunali

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Acquisizione nuovo software IMU				x	x							
2	Conversione banca dati ICI/IMU				x	x							
3	Formazione personale addetto					x	x		x	x			
4	Realizzazione e pubblicizzazione informativa alla cittadinanza sul sito internet comunale					x	x			x	x		x
5	Pubblicazione su sito internet programma per calcolo IMU personalizzato con dati di Sovizzo					x	x			x	x		x
6	Ampliamento orario di apertura al pubblico e assistenza alla cittadinanza					x	x	x	x				
7	Rendicontazione attività di assistenza alla cittadinanza							x	x				x

OBIETTIVO N. 7 - tipo Strategico/Sviluppo**Denominazione:****TRIBUTI: Imposta Municipale Unica****Indicatori Misurabili**

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Acquisizione nuovo software IMU	si/no	si	100%	100%
2	Conversione banca dati ICI/IMU	si/no	si	100%	100%
3	Formazione personale addetto	si/no	si	50%	100%
4	Pubblicizzazione informativa alla cittadinanza sul sito internet comunale	si/no	si	50%	100%
5	Pubblicazione su sito internet programma per calcolo IMU personalizzato con dati di Sovizzo	si/no	si	50%	100%
6	Ampliamento orario di apertura al pubblico e assistenza alla cittadinanza	%	>50%	100%	100%
7	Trasmissione reporto di rendicontazione attività di assistenza alla cittadinanza	n°	1	50%	100%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento <input checked="" type="checkbox"/> in linea con le attese <input type="checkbox"/> non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA <input type="checkbox"/> non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate					100,00%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento
15/2/13	Indicatore 6: raggiunto il 268% ore ordinarie previste 9,50 ore effettuate 25,50

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012
Area Lavori Pubblici
Misurazione della performance
OBIETTIVO N. 8 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

LAVORI PUBBLICI: Attuazione piano delle opere e manutenzioni - analisi energia

Responsabile di Area (RA):	Imbrunito Flavio
Responsabile del procedimento (RP):	Imbrunito Flavio
Personale Coinvolto:	Zorzanello Carla, Danieli Alessandro, Sbicego Monica, Menin Renzo, Crestani Mauro, Gemieri Diego

Finalità:

LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI: Attuazione piano delle opere e miglioramento attività di manutenzione ordinaria - Piano dell'Energia

Il progetto persegue la finalità di realizzare le OOPP avviate dalla GC e di controllare la corretta esecuzione delle attività manutentive programmate e non.

Il Comune di Sovizzo ha intrapreso il percorso di sottoscrizione del Patto dei Sindaci – Covenant of Major e la struttura comunale è quindi coinvolta nel progetto intercomunale CONURBANT di Vicenza, dovendo collaborare nella redazione del PAES, documento programmatico fondamentale del percorso di attuazione del Patto dei Sindaci.

In questo ambito, l'Area dovrà garantire la collaborazione alle attività di analisi dei consumi comunali per le aree di propria competenza - vedi obiettivo "Qualità".

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Paragrafo "Lavori Pubblici" del Mandato: tutti i 10 punti previsti

Peso Obiettivo

X	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

ditte incaricate esecuzione opere, manutenzioni straordinarie, manutenzioni ordinarie, sportello di coordinamento attività sociali

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Individuazione, da parte della GC, delle OOPP da avviare nel corso del 2012				X	X							
2	Esecuzione delle procedure di aggiudicazione, sulle OOPP individuate, coerentemente ai limiti di spesa come da Patto Stabilità						X	X	X	X	X	X	X
3	Aggiudicazione									X	X	X	X
4	Direzione lavori, coordinamento												X
5	Realizzazione OOPP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Realizzazione scadenziario unico manutenzioni programmate							X	X	X	X		
7	Controlli corretta esecuzione manutenzioni									X	X	X	X
8	Collaborazione analisi consumi									X	X	X	X

OBIETTIVO N. 8 - tipo: Strategico/Sviluppo**Denominazione:****LAVORI PUBBLICI: Attuazione piano delle opere e manutenzioni - analisi energia****Indicatori Misurabili**

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Rispetto delle fasi di attuazione	SI/NO	rispetto date	50%	100%
2	% gestione iter opere (opere gestite / opere con iter avviato GC e sostenibili per PSN)	%	70,00%	50%	100%
3	% di manutenzioni programmate non eseguite nei termini	%	0,00%	50%	100%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento		[X] in linea con le attese [] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate			100%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

Area Urbanistica

Misurazione della performance

OBIETTIVO 9 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

AMBIENTE: Progetto CONURBANT - analisi energia

Responsabile del servizio:	Bacchiocchi Edoardo
Responsabile del procedimento:	Bacchiocchi Edoardo
Personale coinvolto:	Chiara Temolo

Finalità:

Il Comune di Sovizzo ha aderito al Patto dei Sindaci – Covenant of Major, progetto che ha l'obiettivo di ridurre entro il 2020 le emissioni in atmosfera di CO₂ del 20%. L'iniziativa, pensata dalla Commissione Europea, intende coinvolgere direttamente i governi locali e i cittadini nella lotta contro il riscaldamento globale del pianeta. Il progetto prevede: l'inventario base delle emissioni; la presentazione di un piano di azione per l'energia sostenibile (PAES / SEAP), approvato dal consiglio comunale; pubblicazione ogni due anni di un rapporto sull'attuazione del piano, coordinamento delle attività tecnico/amministrative correlate

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Paragrafo: Capitolo del Mandato "Territorio - Ambiente e Sicurezza", paragrafi "Urbanistica e Ambiente"

Peso Obiettivo

X	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Ara Lavori Pubblici e Are Finanze

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Inventario base delle emissioni										X	X	
2	Adozione piano d'azione per l'energia sostenibile (PAES)												X
3	Attività di comunicazione dello stato di attuazione del progetto Conurbant										X	X	X
4	Rapporto periodico sull'attuazione: 1. fine 2013												X

Indicatori Misurabili

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Rispetto delle fasi di attuazione	SI/NO	rispetto date	NV	80%
<p>Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento</p> <p>[] in linea con le attese [X] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate</p>					80%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento
15/2/13	Dati richiesti da SOGESCA, per come si è riusciti a reperirli, sono stati forniti alla società incaricata medesima entro novembre 2012 . A febbraio 2013 è pervenuta nuova richiesta di aggregazione dei dati per edificio, che dovremo riuscire a fornire a SOGESCA entro la settimana del 18/02/2013

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento
	<p>Lo studio, elaborazione e formalizzazione del Paes, è obiettivo correlato al progetto Conurbant di cui il Comune di Vicenza è capofila e che coinvolge anche i comuni di Arcugnano, Creazzo e Monticello Conte Otto, già firmatari del patto dei sindaci con Sovizzo nel 2010 e che realizzeranno il Paes, con il supporto tecnico della SOGESCA.</p> <p>Le attività di raccolta dati di competenza della struttura tecnica del Comune sono state elaborate nell'ultima parte dell'anno, in ritardo rispetto a quanto previsto inizialmente, per assenza di dati già aggregati per edificio e uso energetico.</p> <p>Le attività di elaborazione e redazione del PAES per la sua approvazione nelle sedi istituzionali opportune sono state ritardate da SOGESCA, il RdA ha già coordinato le attività di recupero ed elaborazione dati, in correlazione con le attività di redazione del Piano di Gestione dell'Energia.</p> <p>Le attività di adozione PAES, e Comunicazione istituzionale troveranno pertanto conclusione nel 2013, per tali motivazioni si ritiene di proporre un grado di raggiungimento dell'obiettivo del 80%</p>

Piano degli obiettivi 2012

Area Urbanistica

Misurazione della performance

OBIETTIVO 10 - tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

ATTIVITA' PRODUTTIVE - EDILIZIA PRIVATA: SUAP e SUAPED telematico

Responsabile del servizio:	Bacchiocchi Edoardo
Responsabile del procedimento:	Bacchiocchi Edoardo
Personale coinvolto:	Stefano Masiero - Dalia Barcaro

Finalità:

Adozione nuovo programma software fornito dalla Camera di Commercio di Vicenza per la gestione informatica delle pratiche del SUAP / SUAPED. Inizialmente il programma verrà utilizzato esclusivamente per il settore commercio, per poi adottarlo entro il corrente anno anche per il settore edilizia / urbanistica. Si conta di offrire un servizio migliore al cittadino e alle imprese in termini di rapidità del procedimento, nonché di adeguarsi alla normativa vigente. Per quanto riguarda l'indagine in merito alla soddisfazione del cliente / utente sul programma adottato, si pensa di demandarla al prossimo anno, affinché il programma sia sufficientemente "rodato" e sia stato esteso anche al settore edilizia / urbanistica.

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

Paragrafo "Settori Imprenditoriali" del Mandato: in un momento di estrema difficoltà come quello che stiamo vivendo, è necessario utilizzare tutte le strategie disponibili cooperando attivamente con le Associazioni di Categoria, attraverso uno strumento di collegamento tra Ente Locale e Aziende.

Peso Obiettivo

X	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

--

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Scelta del software							X	X	X	X		
2	Fornitura del software									X	X		
3	Formazione degli addetti									X	X	X	
4	Utilizzo del software									X	X	X	X

Indicatori Misurabili

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Rispetto delle fasi di attuazione	SI/NO	rispetto date	NV	100%
	Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento		[X] in linea con le attese [] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate		100%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

Area Demografica

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 11 tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

SERVIZI DEMOGRAFICI: Dematerializzazione atti anagrafici e di stato civile - pubblicizzazione alla cittadinanza - rilevazione customer satisfaction

Responsabile di Area (RA):	Fiorenzo Piola
Responsabile del procedimento (RP):	Fiorenzo Piola
Personale coinvolto:	Gardina Davide, Ceccon Eleonora

Finalità:

Il progetto persegue la finalità di dematerializzare il flusso documentale in materia di anagrafe, stato civile ed elettorale. Rendere più veloce e di più facile accesso al cittadino il procedimento di iscrizione anagrafica e di cambio di abitazione. Realizzazione indagine di soddisfazione Servizi Demografici

Peso Obiettivo

x	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

Protocollo e CED

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D				
1	Acquisizione firma digitale per tutti i componenti del settore demografico					X	X	X	X								
2	Aggiornamento software "Anagrafe" per implementazione utilizzo casella PEC					X	X	X	X								
3	Formazione specifica per utilizzo nuove modalità di ricezione e inoltro documentazione digitale					X	X	X	X	X	X						
4	Personalizzazione modelli in uso su software "Anagrafe" con quanto previsto dai modelli approvati nel SGQ					X	X										
5	Pubblicizzazione su sito internet					X	X										
6	Aggiornamento e creazione schede di servizio specifiche nel SGQ e inserimento nel sito internet comunale e nella Guida ai servizi a disposizione del pubblico									X	X						
7	Realizzazione indagine di soddisfazione "Servizi demografici"									X	X	X	X	X	X	X	X

OBIETTIVO N. 11 tipo: Strategico/Sviluppo**Denominazione:****SERVIZI DEMOGRAFICI: Dematerializzazione atti anagrafici e di stato civile - pubblicizzazione alla cittadinanza - rilevazione customer satisfaction****Indicatori Misurabili**

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	Acquisizione firma digitale	n.	2	100%	100%
2	Utilizzo esclusivo PEC per la trasmissione documentazione digitale	SI/NO	si	100%	100%
3	personalizzazione modelli ministeriali su sw "Anagrafe"	n.	2	100%	100%
4	News su sito internet	n.	1	100%	100%
5	aggiornamento guida ai servizi	si/no	si	NV	100%
6	Realizzazione indagine di soddisfazione Newsletter "Servizi demografici"	si/no	rispetto data	NV	100%
7	Grado di soddisfazione rilevato (non è rilevante ai fini della valutazione del personale)	%	>5% indagine precedente	NV	90,02% dato non confrontabile con precedente indagine di soddisfazione
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento					100,00%

[X] in linea con le attese
 [] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA
 [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento
15/2/13	Indicatore 1: acquisire n. 3 firme digitali Indicatore 3: personalizzati n. 2 modelli ministeriali su software anagrafe Indicatore 4: pubblicata una news sul sito internet

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento

Piano degli obiettivi 2012

Area Demografica

Misurazione della performance

OBIETTIVO N. 12 tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

URP: Sviluppo delle attività di comunicazione, rilevazione customer satisfaction e promozione eventi culturali

Responsabile di Area (RA):	Fiorenzo Piola
Responsabile del procedimento (RP):	Fiorenzo Piola
Personale coinvolto:	Davide Gardina, Biancamaria Colombara

Finalità:

1. Attuazione ed utilizzo compiuto nuovo software "Monitoraggio URP"
2. Realizzazione indagine di soddisfazione Newsletter "SovizzoNews"
3. Realizzazione e promozione incontri o manifestazioni promossi dall'Amministrazione per iniziative occasionali legate a determinate ricorrenze o eventi di carattere culturale e di promozione sociale, in collaborazione con le associazioni di volontariato e di categoria del territorio.

Correlazione con il Programma Amministrativo del Sindaco

--

Peso Obiettivo

x	60%	40%
---	-----	-----

Coinvolgimento altre aree/settori - enti esterni:

--

Attività Previste

Nr.	Descrizione	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Attuazione ed utilizzo compiuto nuovo software "Monitoraggio URP", upervisione risposte degli uffici, predisposizione report annuale		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Realizzazione indagine di soddisfazione Newsletter "SovizzoNews"									X	X	X	X
03.01	Monitoraggio attività relativa ad eventi culturali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
03.02	Pubblicazione eventi nella sezione "News" del sito internet comunale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
03.03	Trasmissione news letter agli utenti iscritti e alle associazioni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
03.04	Pubblicazione aggiornamento albo associazioni			X	X								
03.05	Patrocini attività promosse dalle associazioni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
03.06	Comunicazione pubblicizzazione eventi patrocinati	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

OBIETTIVO N. 12 tipo: Strategico/Sviluppo

Denominazione:

URP: Sviluppo delle attività di comunicazione, rilevazione customer satisfaction e promozione eventi culturali

Indicatori Misurabili

Nr.	Denominazione	Unità di Misura	Risultato Atteso	Raggiungimento intermedio	Raggiungimento al 31/12/12
1	"Monitoraggio URP" utilizzo software, supervisione segnalazioni con rinvio e risposte degli uffici, predisposizione report annuale	si/no	rispetto data		100%
2	Realizzazione indagine di soddisfazione Newsletter "SovizzoNews"	si/no	rispetto data		100%
3	Grado di soddisfazione rilevato (non è rilevante ai fini della valutazione del personale)	%	>5% indagine precedente		analisi non confrontabile con quella precedente
4	Trasmissione report attività culturali	n.	almeno 2 all'anno		100%
5	Pubblicizzazione sul sito internet eventi culturali	%	100%		100%
6	trasmissione News letter eventi culturali	%	100%		100%
7	Pubblicizzazione eventi (manifesti, locandine, brochure, ecc.)	%	> 80%		100%
8	approvazione albo associazioni	si/no	rispetto data		100%
Valutazione del Servizio CdG/Qualità su stato avanzamento [X] in linea con le attese [] non in linea con le attese, Azioni Correttive già avviate da RdP/RdA [] non in linea con le attese, necessarie Azioni Correttive immediate					100,00%

Eventuali Commenti Responsabile del Procedimento (RP)

data	Commento

Eventuali Commenti Responsabile di Area (RA)

data	Commento

Eventuali Commenti Direzione Gestionale (DG)

data	Commento



COMUNE DI SOVIZZO

Via Cavalieri di Vittorio Veneto n. 21 36050 (VI)

Settore: Centro elaborazione dati–Gestione qualità–Protocollo informatico



UNI EN ISO 9001:2000
Certificato n. 9159-CSOV

Mod 8.2.05 "Piano di miglioramento/mantenimento - target e azioni" Rev 01 del 21/06/2010

PIANO DEGLI OBIETTIVI ORDINARI/MIGLIORAMENTO ANNO 2012



GESTIONE SISTEMA QUALITA'

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 4.2.001 – GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Numero di documenti - che in sede di audit o a seguito di NC rilevata - non risultano gestiti secondo il processo di Gestione dei documenti della qualità	zero	semestrale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	AV	

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 5.6.001 – PROCESSO DIREZIONALE							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Riesami effettuati	almeno 2 all'anno	semestrale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	AV	

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 7.2.001 – GESTIONE SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI - RECLAMI							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Gestione delle segnalazioni	>90%	semestrale	totale segnalazioni	44	SI	15/02/2013	AV	
				segnalazioni gestite	44				
				% raggiungimento target	100%				
2	Risposta ai cittadini	90% entro 30 gg	semestrale	entro 30 gg.	7	NO	15/02/2013	AV	
				oltre 30 gg.	1				
				% raggiungimento target	87,50%				
3	Controllo Gruppo Qualità sulle segnalazioni	100%	semestrale	totale segnalazioni	44	SI	15/02/2013	AV	
				segnalazioni controllate	44				
				% raggiungimento target	100%				
4	Elaborazioni statistiche status segnalazioni	almeno 2 all'anno	semestrale	% raggiungimento target	2	SI	15/02/2013	AV	
					2				
					100%				



AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 7.4.001 – VALUTAZIONE FORNITORI							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Esecuzione delle valutazioni di competenza dei singoli responsabili di area	entro il 31/01 di ogni anno	annuale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	AV	
2	Elaborazione classifica aggregata da parte del RGQ	entro il 28/02/2012 di ogni anno e comunque entro il riesame annuale	annuale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	AV	

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 8.2.001 – VERIFICHE ISPETTIVE							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Efficacia nell'esecuzione delle VII programmate	Numero di audit eseguiti su Audit pianificati	annuale	n. audit pianificati	23	SI	15/02/2013	AV	
				n. audit eseguiti	23				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 8.2.002 – MONITORAGGI E MISURAZIONI							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rispetto della cadenza programmata di monitoraggio e misurazione	N. 1 intermedio non numerico e n. 1 finale annuale	annuale	n. monitoraggi programmati	2	SI	15/02/2013	AV	
				n. monitoraggi eseguiti	2				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 8.3.001 – NON CONFORMITA'							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Numero di non conformità risolte in 30 gg sul totale delle non conformità rilevate	90%	annuale	n. totale non conformità	2	SI	15/02/2013	AV	
				n. non conformità risolte in 30 gg	2				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 8.5.001 – MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Numero di non AC/AP risolte nei tempi previsti, sul totale delle AC/AP rilevate	90%	annuale	n. totale AC/AP	42	SI	15/02/2013	AV	
				n. non AC/AP risolte nei tempi previsti	41				
				% raggiungimento target	97,61%				



SISTEMA INFORMATICO

AREA: SEGRETERIA		SETTORE	CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 6.3.001 – MANUTENZIONE SISTEMA INFORMATICO								
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	interventi di manutenzione hardware e software	Media giorni da richiesta a effettuazione intervento di manutenzione <=4	semestrale	Interventi effettuati entro 4 gg.	90	SI	15/02/2012	AV
				Interventi effettuati oltre 4 gg.	12			
				media gg. 2,23 % raggiungimento target	100%			

AREA: SEGRETERIA		SETTORE	CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.012 – GESTIONE WEB								
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Modifica della struttura del sito	100% entro 5 gg.	semestrale	entro 5 gg.	63	SI	15/02/2012	AV
				oltre 5 gg.	0			
				% di conformità:	100%			
2	Creazione delle news, con popolamento delle aree del sito a valenza di archivio	100% entro 2 gg.	semestrale	entro 2 gg.	98	SI	15/02/2012	AV
				oltre 2 gg.	0			
				% di conformità:	100%			



PROTOCOLLO INFORMATICO

AREA: SEGRETERIA		SETTORE	CED- QUALITA' – PROTOCOLLO INFORMATICO					
PROCESSO QUALITA' 7.5.001 – GESTIONE DEL PROTOCOLLO							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Percentuale digitalizzazione posta in arrivo	>90%	semestrale	Protocolli in arrivo	8135	SI	15/02/2012	AV
				Protocolli in arrivo con documento digitale	8101			
				% raggiungimento target	99,63%			



PERSONALE - CONTRATTI

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE - CONTRATTI				Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 6.2.001 – GESTIONE RISORSE UMANE										
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA		
1	Percentuale di operatori coinvolti in attività formative nei tre anni precedenti	80%	annuale	N. dipendenti	27	SI	15/02/2013	VL		
				N. dipendenti coinvolti	27					
				% raggiungimento target	100%					
2	Verifica dell'efficacia a valle della formazione effettuata	100%	annuale	N. Corsi effettuati	37	SI	15/02/2013	VL		
				Verifica efficacia effettuata	37					
				% raggiungimento target	100%					

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE - CONTRATTI				Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 6.2.002 – ATTIVAZIONE STAGE										
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA		
1	Stage attivati su stage richiesti da istituti o da tersi	80%	annuale	N. stage richiesti	8	SI	15/02/2013	VL		
				N. stage effettuati	8					
				% di conformità:	100%					

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE - CONTRATTI				Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.022 – DENUNCE SINISTRI E RICHIESTE DI RISARCIMENTO										
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA		
1	Trasmissione denuncia di sinistro al broker assicurativo	100% entro 15 giorni	semestrale	trasmissioni entro 15 gg.	1	SI	15/02/2013	VL		
				trasmissioni oltre 15 gg.	1 giust.					
				% di conformità:	100%					



SEGRETERIA

AREA: SEGRETERIA		SETTORE	AFFARI GENERALI – ORGANI ISTITUZIONALI E PARTECIPAZIONE – SCUOLE					
PROCESSO QUALITA' 7.5.040 – DETERMINAZIONI							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Tempo medio pubblicazione atti	14 gg.	Semestrale	Media giorni pubblicazione	26,73	NO	15/02/2013	DM
				% raggiungimento target	9,07%			

AREA: SEGRETERIA		SETTORE	AFFARI GENERALI – ORGANI ISTITUZIONALI E PARTECIPAZIONE – SCUOLE					
PROCESSO QUALITA' 7.5.041 – GESTIONE CONSIGLIO COMUNALE							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Tempo medio pubblicazione atti	14 gg.	Semestrale	Media giorni pubblicazione	20,6	NO	15/02/2013	DM
				% raggiungimento target	52,86%			

AREA: SEGRETERIA		SETTORE	AFFARI GENERALI – ORGANI ISTITUZIONALI E PARTECIPAZIONE – SCUOLE					
PROCESSO QUALITA' 7.5.042 – GESTIONE GIUNTA COMUNALE							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Tempo medio pubblicazione atti	14 gg.	Semestrale	Media giorni pubblicazione	13,93	SI	15/02/2013	DM
				% raggiungimento target	100%			

AREA: SEGRETERIA		SETTORE	AFFARI GENERALI – ORGANI ISTITUZIONALI E PARTECIPAZIONE – SCUOLE					
PROCESSO QUALITA' 7.5.043 – REVISIONE REGOLAMENTI							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Miglioramento del grado di applicabilità/aggiornamento dei regolamenti comunali	Riduzione 10% rispetto al dato iniziale rilevato al 31/12/2010	annuale	grado applicabilità al 31/12/10	1,2	NO	15/02/2013	DM
				grado applicabilità al 31/12/11	1,2			
				% raggiungimento target	0%			



**INDICATORI DI PERFORMANCE
DI PROCESSO - OBIETTIVI ORDINARI**

**ANNO DI
RIFERIMENTO
2012**



Sistema di qualità certificato UNI EN
ISO 9001:2008 Certificato n.
9159.SOVZ

Mod 8.2.03 Rev. 00 del 28/09/2010

SCUOLE

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		AFFARI GENERALI – ORGANI ISTITUZIONALI E PARTECIPAZIONE – SCUOLE					
PROCESSO QUALITA' 7.5.054 – TRASPORTO SCOLASTICO							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Efficacia temporale	100% rispetto termini diagramma di flusso	annuale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	DM	
2	% gradimento complessivo del servizio	>75%	annuale se prevista indagine	% raggiungimento target	NV		15/02/2013	DM	
3	Rispetto programmazione ed esecuzione controlli di processo esterno	100%	annuale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	DM	
AREA: SEGRETERIA		SETTORE		AFFARI GENERALI – ORGANI ISTITUZIONALI E PARTECIPAZIONE – SCUOLE					
PROCESSO QUALITA' 7.5.055 – REFEZIONE SCOLASTICA							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Efficacia temporale	100% rispetto termini diagramma di flusso	annuale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	DM	
2	% gradimento complessivo del servizio	>75%	annuale se prevista indagine	% raggiungimento target	NV		15/02/2013	DM	
3	Rispetto programmazione ed esecuzione controlli di processo esterno	100%	annuale	% raggiungimento target	100%	SI	15/02/2013	DM	



BIBLIOTECA

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		BIBLIOTECA					
PROCESSO QUALITA' 7.5.019 – ISCRIZIONE IN BIBLIOTECA ACCESSO AD INTERNET								Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Incremento del numero di iscritti rispetto all'anno precedente	5%	semestrale	N. iscritti anno precedente	2797	SI	29/01/2013	LT	
				N. iscritti anno corrente	3021				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		BIBLIOTECA					
PROCESSO QUALITA' 7.5.020 – PRESTITO BIBLIOTECA								Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Incremento deli prestiti librari rispetto all'anno precedente	5%	semestrale	N. prestiti anno precedente	11858	SI	29/01/2013	LT	
				N. prestiti anno corrente	15598				
				% raggiungimento target	100,00%				

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		BIBLIOTECA					
PROCESSO QUALITA' 7.5.021 – NOVITA' IN BIBLIOTECA								Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Efficacia nella pubblicazione web	N. di novità librerie acquisite nel periodo di riferimento/ N. di aggiornamenti presenti in pagine web 100%	semestrale	N. novità acquisite	671	SI	29/01/2013	LT	
				N. novità pubblicate sul web	671				
				% raggiungimento target	100%				
2	Efficacia nella catalogazione interna: Catalogazione interna/catalogazione totale	>60%	semestrale	catalogazione totale n. documenti	859	SI	29/01/2013	LT	
				catalogazione interna n. documenti	671				
				% raggiungimento target	100,00%				



AREA: SEGRETERIA		SETTORE		BIBLIOTECA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.011 – EVENTI ED INIZIATIVE CULTURALI									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rispetto della programmazione annuale	100% eventi programmati realizzati	semestrale	N. eventi programmati	20	SI	29/01/2013	LT	
				N. eventi realizzati	20				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		BIBLIOTECA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.056 – PROMOZIONE ALLA LETTURA									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rispetto della programmazione annuale	100% eventi programmati realizzati	semestrale	N. eventi programmati	18	SI	29/01/2013	LT	
				N. eventi realizzati	18				
				% raggiungimento target	100%				
1	Fasce di età alunni (classi) coinvolte su totali fasce presenti	>5	semestrale	N. classi presenti	34	SI	29/01/2013	LT	
				N. classi coinvolte	22				
				% raggiungimento target	100%				
1	CUSTOMER SATISFACTION % iniziative adeguate su totale iniziative programmate	>70%	semestrale	N. iniziative totali	18	SI	29/01/2013	LT	
				N. iniziative adeguate	18				
				% raggiungimento target	100%				



SERVIZI SOCIALI

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		SERVIZI SOCIALI				Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.051 – SERVIZI SOCIALI REGOLAMENTATI										
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA		
1	Media giorni erogazione servizi	<45 gg	Semestrale	media gioni erogazione servizi	23,36 e 16,96	SI	07/02/2013	PV e PZ		
				% raggiungimento target	100%					

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		SERVIZI SOCIALI				Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.052 – SPORTELLO SERVIZI SOCIALI										
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA		
1	Media giorni erogazione servizi	<45 gg	Semestrale	media gioni erogazione servizi	12,09 e 15,51	SI	07/02/2013	PV e PZ		
				% raggiungimento target	100%					

AREA: SEGRETERIA		SETTORE		SERVIZI SOCIALI				Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.053 – U.V.M.D.										
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA		
1	Media giorni erogazione servizi	<45 gg	Semestrale	media gioni erogazione servizi	15,90	SI	15/02/2013	PZ		
				% raggiungimento target	100%					



RAGIONERIA

AREA: FINANZE		SETTORE	FINANZE E CONTABILITA'				Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.028 – GESTIONE LIQUIDAZIONE FATTURE									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Emissione del mandato di pagamento a partire dal giorno di ricevimento degli atti di liquidazione spesa	100% entro 15 gg.	semestrale	N. mandati entro i termini	275	NO	24/01/2013	EP	
				N. mandati oltre i termini	24				
				% raggiungimento target	91,97%				



TRIBUTI

AREA: FINANZE		SETTORE	TRIBUTI		Periodo di analisi:			
PROCESSO QUALITA' 7.5.029 – ICI - IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI							anno 2012	
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Comunicazione alla cittadinanza (manifesto, pubblicazione web, ecc.)	entro un mese dalla data di approvazione bilancio	annuale	data approvazione bilancio	31/05/2012	SI	25/01/2013	CZ
				data comunicazione alla cittadinanza	17/05/2012			
				% raggiungimento target	100%			
1	% annullamento atti di accertamento)	< 30%	annuale	n. atti accertamento totali	524	SI	25/01/2013	CZ
				n. atti accertamento annullati	39			
				% conformità	100%			
1	Somma dei ricorsi respinti su ricorsi proposto, per gli avvisi di accertamento tributari	> 50%	annuale	n. ricorsi proposti	0		25/01/2013	CZ
				n. ricorsi respinti	0			
				% raggiungimento target	NV			



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

AREA:	DEMOGRAFICA	SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO					
PROCESSO QUALITA' 7.5.007 – RELAZIONE CON IL PUBBLICO							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Efficacia nel rispondere alle istanze ricevute senza rinvio ad ufficio specialistico	Almento il 90% del totale istanze rievute nel periodo di riferimento con risposta senza rinvio	semestrale	risposte senza rinvio	754+3575 prot.	SI	28/01/2013	BC
				risposte con rinvio	25+81 segnal.			
				% raggiungimento target	100%			

AREA:	DEMOGRAFICA	SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO					
PROCESSO QUALITA' 7.5.008 – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Periodico comunale	Almento 2 all'anno	annuale	N. periodici pubblicati	1 a dicembre (a giugno non pubblicato per decisione dell'amm.ne	SI	28/01/2013	BC
				% raggiungimento target	100%			
2	Newsletter	Almento 1 alla settimana	semestrale	N. newsletter trasemesse su n. settimane	56 newsletter su 52 settim.	SI	28/01/2013	BC
				% raggiungimento target	100%			
3	Iscritti alla newsletter	Monitoraggio quantitativo periodico	semestrale	Monitoraggi effettuati	Monitoraggi costanti (cartella dedicata all'interno della casella mail) n. 18 iscritti in più rispetto al 31/12/2011	SI	28/01/2013	BC
				% raggiungimento target	100%			



AREA: DEMOGRAFICA		SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO						
PROCESSO QUALITA' 7.5.009 – GESTIONE LOCALI COMUNALI							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Prenotazione preliminare locale comunale	All'atto della richiesta di informazioni	Semestrale	n. richieste	35	SI	28/01/2013	BC	
				N. prenotazioni preliminari	35				
				% raggiungimento target	100%				
2	Protocollazione di riscontro concessione locale	100% entro 10 gg.	Semestrale	entro 10 gg.	35	SI	28/01/2013	BC	
				oltre 10 gg.	0				
				% raggiungimento target	100%				



SERVIZI DEMOGRAFICI

AREA:	DEMOGRAFICA	SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO					
PROCESSO QUALITA' 7.5.003 – ISCRIZIONE ALBI ELETTORALI							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Affissione manifesti	Entro 31/10 (scrutatori) Entro 10/10 (presidenti)	annuale	N. affissioni entro i termini	2 (pubbl. 669 e 670)	SI	28/01/2013	FP
				N. affissioni oltre i termini	0			
				% raggiungimento target	100%			
2	Avviso deposito Albo scrutatori	Entro il 15/01	annuale	Avviso deposito effettuato il	14/01/2012	SI	28/01/2013	FP
				% raggiungimento target	100%			

AREA:	DEMOGRAFICA	SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO					
PROCESSO QUALITA' 7.5.004 – CONCESSIONI CIMITERIALI							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Predisposizione dell'atto concessorio e stipula atto formale con il richiedente	100% entro 9 giorni dalla data di presentazione attestazione di pagamento	Semestrale	entro 9 giorni	12	SI	28/01/2013	FP
				oltre 9 giorni	0			
				% raggiungimento target	100%			



AREA: DEMOGRAFICA		SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO						
PROCESSO QUALITA' 7.5.005 – ANAGRAFICO							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Media giorni da istanza del cittadino di richiesta residenza a spedizione richiesta cancellazione al comune di provenienza	gg. <25	Semestrale	media giorni	13,08 (chiusura misurazione all'8/05/2012 per variazione normativa)	SI	28/01/2013	FP	
				% raggiungimento target	100%				
2	Media giorni da istanza del cittadino a rilascio residenza	gg. <90	Semestrale	media giorni	32,3 (chiusura misurazione all'8/05/2012 per variazione normativa)	SI	28/01/2013	FP	
				% raggiungimento target	100%				
3	Immigrazione in altro comune - cambio residenza: media giorni da richiesta a cancellazione	gg. <4	Semestrale	media giorni	2,6 (chiusura misurazione all'8/05/2012 per variazione normativa)	SI	28/01/2013	FP	
				% raggiungimento target	100%				

AREA: DEMOGRAFICA		SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO						
PROCESSO QUALITA' 7.5.006 – STATO CIVILE							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rispetto tempistica indicata nei diagrammi di flusso del processo	95% entro i termini	Semestrale	% raggiungimento target	100%	SI	28/01/2013	FP	

AREA: DEMOGRAFICA		SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO						
PROCESSO QUALITA' 7.5.026 – ESTUMULAZIONE STRORDINARIA							Periodo di analisi:		anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Predisposizione dell'atto autorizzativo	100% entro 180 giorni dalla data di presentazione istanza	Semestrale	n. autorizzazioni entro i termini	0		28/01/2013	FP	
				n. autorizzazioni oltre i termini	0				
				% raggiungimento target	NV				



CULTURA

AREA:	DEMOGRAFICA	SETTORE	ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – SERVIZI CIMITERIALI – URP - CULTURA E SPORT - NOTIFICHE – ALBO PRETORIO – ARCHIVIO					
PROCESSO QUALITA' 7.5.010 – ALBO ASSOCIAZIONI							Periodo di analisi:	anno 2012
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Approvazione albo associazioni	Entro il 31/03 di ogni anno	annuale	Albo associazioni approvato il % raggiungimento target	08/03/2013 delib. GC 31 100%	SI	28/01/2013	FP



ECOLOGIA

AREA: URBANISTICA		SETTORE		ECOLOGIA				
PROCESSO QUALITA' 7.5.0014 – GESTIONE RIFIUTI								
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Rispetto della percentuale prevista per la categoria "Comune Riciclone"	55%	annuale	Percentuale ottenuta	66,20%	SI	08/02/2013	CT
				% raggiungimento target	100%			

AREA: URBANISTICA		SETTORE		ECOLOGIA				
PROCESSO QUALITA' 7.5.0015 – DISSERVIZI RACCOLTA RIFIUTI								
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Inoltro comunicazione ad ACA	100% entro 1 giorno	annuale	N. comunicazioni entro 1 giorno	8 URP + 8 AMB	SI	08/02/2013	CT
				N. comunicazioni oltre 1 giorno	0			
				% raggiungimento target	100%			

AREA: URBANISTICA		SETTORE		ECOLOGIA				
PROCESSO QUALITA' 7.5.016 – SEGNALAZIONI AMBIENTALI.0								
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Efficacia nella gestione interna delle segnalazioni ambientali ricevute senza coinvolgimento enti esterni	100% di gestione complessiva entro 60 gg	semestrale	entro 60 gg.	8 URP + 37 AMB	SI	08/02/2013	CT
				oltre 60 gg.	0			
				% raggiungimento target	100%			

AREA: URBANISTICA		SETTORE		ECOLOGIA				
PROCESSO QUALITA' 7.5.017 – SEGNALAZIONI PER AMIANTO								
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Avvio del procedimento	entro 10 gg. dalla segnalazione	semestrale	entro 10 giorni	4	SI	08/02/2013	CT
				oltre 10 giorni	0			
				% raggiungimento target	100%			

AREA: URBANISTICA		SETTORE		ECOLOGIA				
PROCESSO QUALITA' 7.5.018 – AUTORIZZAZIONI IN DEROGA ZONIZZAZIONE ACUSTICA								
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA
1	Emissione autorizzazione	100% entro 20 giorni dalla richiesta	semestrale	N. autorizzazioni entro 20 giorni	2	SI	08/02/2013	CT
				N. autorizzazioni oltre 20 giorni	0			
				% raggiungimento target	100%			



COMMERCIO - SUAP

AREA: URBANISTICA		SETTORE		SPORTELLINO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)				Periodo di analisi:	
PROCESSO QUALITÀ 7.5.023 – PRESENTAZIONE RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITÀ	DATA	FIRMA	
1	Rispetto tempistiche previste nel diagramma di flusso del processo	100%	Semestrale	% raggiungimento target	100%	SI	06/02/2013	DB	

AREA: URBANISTICA		SETTORE		SPORTELLINO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)				Periodo di analisi:	
PROCESSO QUALITÀ 7.5.024 – PRESENTAZIONE SCIA									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITÀ	DATA	FIRMA	
1	Rispetto tempistiche previste nel diagramma di flusso del processo	100%	Semestrale	% raggiungimento target	100%	SI	06/02/2013	DB	

AREA: URBANISTICA		SETTORE		SPORTELLINO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)				Periodo di analisi:	
PROCESSO QUALITÀ 7.5.025 – RILASCIO AUTORIZZAZIONE MANIFESTAZIONI TEMPORANEE									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITÀ	DATA	FIRMA	
1	Rispetto tempistiche previste nel diagramma di flusso del processo	100%	Semestrale	% raggiungimento target	100%	SI	06/02/2013	DB	



EDILIZIA PRIVATA

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.032 – IDONEITA' ALLOGGIO									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rilascio autorizzazione	90% entro 15 gg. dalla richiesta	semestrale	n. autorizzazioni entro i termini	15	NO	15/02/2013	EB	
				n. autorizzazioni oltre i termini	3				
				% raggiungimento target	92,60%				

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.033 – PRATICHE EDILIZIE									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Effettuazione istruttoria permessi di costruire	100% entro 60 gg. dalla richiesta	semestrale	n. Istruttorie entro i termini	47	NO	15/02/2013	EB	
				n. Istruttorie oltre i termini	6				
				% raggiungimento target	88,68%				

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.034 – RILASCIO CERTIFICAZIONI									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Tempo medio di rilascio dell'atto	90% entro 30 gg.	semestrale	Media rilascio atto	9	SI	15/02/2013	EB	
				% raggiungimento target	100,00%				

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.035 – VIGILANZA EDILIZIA									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Tempestività nell'esecuzione del sopralluogo da specifica richiesta	90% entro 30 giorni	semestrale	entro 30 gg	0		15/02/2013	EB	
				oltre 30 gg.	0				
				% raggiungimento target	NV				

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.036 – FRAZIONAMENTO TERRENI E DENUNCIA CEMENTI ARMATI									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rilascio copia frazionamento/ cementi controfirmati	90% entro 30 giorni	semestrale	entro 30 gg	35	SI	15/02/2013	EB	
				oltre 30 gg.	0				
				% raggiungimento target	100,00%				



EDILIZIA PRIVATA

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.037 – DIRITTI REALI DI GODIMENTO									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Comunicazione valori e richiesta pagamento	90% entro 90 gg.	semestrale	entro 90 gg	0		15/02/2013		EB
				oltre 90 gg.	0				
				% raggiungimento target	NV				

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.038 – CERTIFICATI AGIBILITA'									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rilascio certificato formale quando richiesto	90% entro 30 giorni	semestrale	entro 30 gg	13	SI	15/02/2013		EB
				oltre 30 gg.	0				
				% raggiungimento target	100,00%				

AREA: URBANISTICA		SETTORE		URBANISTICA – EDILIZIA			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.039 – INSEGNE PUBBLICITA'									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Rilascio autorizzazione	100% entro 60 gg. dalla richiesta	semestrale	n. autorizzazioni entro i termini	5	NO	15/02/2013		EB
				n. autorizzazioni oltre i termini	16				
				% raggiungimento target	23,81%				



LAVORI PUBBLICI

AREA: LAVORI PUBBLICI		SETTORE		LAVORI PUBBLICI –EDILIZIA PUBBLICA – ESPROPRIAZIONI			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.3.001 – GESTIONE LAVORI PUBBLICI									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Tempestività nell'avvio del procedimento amministrativo di realizzazione opera pubblica	termini da approvazione del progetto esecutivo a pubblicazione bando di gara. Media gg. <35	semestrale	Progetti pubblicati entro gg. 35	1	SI	15/02/2013	FI	
				progetti pubblicati oltre gg. 35	0				
				% raggiungimento target	100%				
2	Correttezza nella gestione formale dell'intero iter di affidamento realizzazione opere	100% dei procedimenti senza ricorsi/ contenziosi addebitabili ad errori procedimentali	annuale	N. procedimenti	33	SI	15/02/2013	FI	
				N. procedimenti senza ricorsi	32				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: LAVORI PUBBLICI		SETTORE		LAVORI PUBBLICI –EDILIZIA PUBBLICA – ESPROPRIAZIONI			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.3.002 – GESTIONE ESPROPRI									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Efficacia dell'azione bonaria di esproprio	100% espropri conclusi con accordo bonario	annuale	N. espropri conclusi con acc. bon.	6	NO	15/02/2013	FI	
				N. espropri conclusi senza acc. bon.	1				
				% raggiungimento target	85,71%				



MANUTENZIONI

AREA: LAVORI PUBBLICI		SETTORE		MANUTENZIONI - PROTEZIONE CIVILE			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.045 – SEGNALAZIONI MANUTENTIVE									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Efficacia nella gestione interna delle segnalazioni manutentive ricevute senza coinvolgimento di enti esterni	100% segnalazioni ordinarie (compatibili con risorse di bilancio entro 60 gg.	semestrale	n. segnalazioni entro i termini	250+64	SI	14/02/2013	CZ e AD	
				n. segnalazioni oltre i termini	0				
				% raggiungimento target	100%				
2	Efficacia nella gestione interna delle segnalazioni manutentive ricevute senza coinvolgimento di enti esterni	100% segnalazioni urgenti entro 5 gg.	semestrale	n. segnalazioni entro i termini	78+55	SI	14/02/2013	CZ e AD	
				n. segnalazioni oltre i termini	0				
				% raggiungimento target	100%				
3	Manutenzione estintori	100% revisione nei termini	semestrale	termine revisione	30/10/2012	SI	14/02/2013	CZ	
				manutenzione effettuata	12/04-10/10				
				% raggiungimento target	100%				
4	Richiesta di sopralluogo generica e per sinistro stradale	100% effettuazione entro 30 giorni		entro 30 gg	0		12/02/2013	AD	
				oltre 30 gg.	0				
				% raggiungimento target	NV				
5	Manutenzione impianti termici	Contratto di conduzione caldaie entro scadenza naturale	semestrale	scadenza contratto	30/04/2013	SI	14/02/2013	CZ	
				manutenzione effettuata	17/12/2012				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: LAVORI PUBBLICI		SETTORE		MANUTENZIONI - PROTEZIONE CIVILE			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.046 – OCCUPAZIONI SUOLO									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Tempestività nel rilascio del titolo autorizzatorio/concessorio	100% entro 30 giorni dalla richiesta	Semestrale	n. autorizzazioni entro i termini	13+5	SI	14/02/2013	CZ e AD	
				n. autorizzazioni oltre i termini	0				
				% raggiungimento target	100%				

AREA: LAVORI PUBBLICI		SETTORE		MANUTENZIONI - PROTEZIONE CIVILE			Periodo di analisi:		anno 2012
PROCESSO QUALITA' 7.5.047 – MANOMISSIONE SUOLO									
N.	DESCRIZIONE	STANDARD	FREQUENZA DI VALUTAZIONE	MONITORAGGIO		CONFORMITA'	DATA	FIRMA	
1	Tempestività nel rilascio del titolo autorizzatorio/concessorio	100% entro 30 giorni dalla richiesta	Semestrale	n. autorizzazioni entro i termini	22+5	SI	14/02/2013	CZ e AD	
				n. autorizzazioni oltre i termini	0				
				% raggiungimento target	100%				