

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

I processi certificati dell'Unità di Coordinamento Funzioni del Sindaco:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE CORRISPONDENZA INDIRIZZATA AL SINDACO	TEMPO MASSIMO DI INOLTRO ALLA FUNZIONE COMPETENTE PER IL 90% DELLA CORRISPONDENZA CLASSIFICATA CON "RISPOSTA DOVUTA"	31 GG
ATTRIBUZIONE BENEMERENZE CIVICHE	VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE BENEMERENZE ENTRO UNTEMPO MASSIMO DI	53 GG

I processi certificati dell'Area Gabinetto del Sindaco:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ASSEGNAZIONE PREMIO MARRA E PREMIO AMBROSOLI	PREMIO MARRA: N° DI TESI PERVENUTE	≥20
	PREMIO AMBROSOLI: N° DI TESI PERVENUTE	≥10
CONTRIBUTI EX L.R. 12/2005	PERCENTUALE DI DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI DI LIQUIDAZIONE TRASMESSE ALL'AREA CONTABILITÀ ENTRO IL TERMINE DI 15 GG.: - DALLA STIPULA DELLA CONVENZIONE 1ª QUOTA, -DAL RICEVIMENTO DELL'ISTANZA DELL'ENTE RELIGIOSO (2ª QUOTA) -DAL RICEVIMENTO DELL'ISTANZA O, OVE PREVISTO, DEL RAPPORTO POSITIVO SUE (3ª QUOTA)	90%
AUTORIZZAZIONE RIPRESE CINE - FOTO - TELEVISIVE PROFESSIONALI IN AREE CENTRALI, PARCHI, IMMOBILI COMUNALI	COMPLETAMENTO PRATICHE "PREASSENTITE" ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI	≥75%
	COMPLETAMENTO DELLE PRATICHE "STANDARD" ENTRO 5 GIORNI LAVORATIVI	≥66%
SUPPORTO ATTIVITÀ CERIMONIALE E ALLESTIMENTO SPAZI PER PUBBLICHE MANIFESTAZIONI	CAPACITÀ DI MESSA A DISPOSIZIONE DEI MATERIALI PER LE MANIFESTAZIONI RICHIESTE	95%

I processi certificati dell'Area Comunicazione:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CREAZIONE, AGGIORNAMENTO E GESTIONE CONTENUTI SUL PORTALE ISTITUZIONALE	NUMERO DI DOCUMENTI DEL PORTALE ISTITUZIONALE SU CUI È STATO ESEGUITO IL CONTROLLO DI QUALITÀ SU BASE SEMESTRALE	≥60
CONSULENZA E/O CREAZIONE SITI TEMATICI, PROGETTAZIONE E/O RESTYLING PORTALE, TEST SERVIZI ON LINE/SITI	PERCENTUALE DI RICHIESTE SODDISFATTE IN UN ANNO	≥80%
DEFINIZIONE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE PER SERVIZI / PRODOTTI / MESSAGGI DELL'ENTE	PERCENTUALE DI RICHIESTE SODDISFATTE FRA QUELLE PERVENUTE SU BASE ANNUALE	≥80%
CREAZIONE E INVIO NEWSLETTER DAL PORTALE ISTITUZIONALE	PERCENTUALE DI RICHIESTE SODDISFATTE IN UN ANNO	≥2
ACCREDITAMENTO E MODIFICA GRUPPI REDAZIONI DECENTRATE (WCM/WEBCITY/CRM)	PERCENTUALE DI RICHIESTE EVASE ENTRO 3 GG. LAVORATIVI DALLA RICEZIONE	≥80%
DIFFUSIONE DI CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE DELL'ENTE SU SPAZI MEDIA TABELLARI E ALTRI STRUMENTI	PERCENTUALI DI MEDIA PLANNING GESTITI ANNUALMENTE, SUL TOTALE DI QUELLI RICHIESTI	≥80%
ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE GUIDATE A PALAZZO MARINO	PERCENTUALE DI VISITE EFFETTUATE RISPETTO ALLA DISPONIBILITA' DI PALAZZO MARINO	70%