

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'Area Patrimonio Immobiliare:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ALIENAZIONI DI IMMOBILI DI PROPRIETÀ COMUNALE	PERCENTUALE DI GARE PUBBLICATE ENTRO 90 GIORNI DALLA MESSA A DISPOSIZIONE DEI BENI DA PARTE DELLA DIREZIONE	90%
ACQUISIZIONE DI BENI CONFISCATI ALLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA	PERCENTUALE DI IMMOBILI CONFISCATI ASSEGNATI ALLA DIREZIONE POLITICHE SOCIALI ENTRO 60 GIORNI DAL RICEVIMENTO DEL DECRETO DI TRASFERIMENTO	95%
GARE PER LA VENDITA IMMOBILIARE	PERCENTUALE DI GARE PUBBLICATE ENTRO 15 GIORNI DALLA DETERMINAZIONE DI APPROVAZIONE DEL BANDO DI GARA	90%
GARE PER LA LOCAZIONE / CONCESSIONE DI IMMOBILI DI PROPRIETÀ COMUNALE	PERCENTUALE DI GARE PUBBLICATE ENTRO 60 GIORNI DALLA MESSA A DISPOSIZIONE DEI BENI DA PARTE DELLA DIREZIONE	90%
STIPULA NUOVO CONTRATTO DI LOCAZIONE O CONCESSIONE	PERCENTUALE DI CONTRATTI STIPULATI IN 6 MESI	80%
VOLTURA LOCAZIONI	PERCENTUALE DI VOLTURE GESTITE ENTRO 31 GG DALLA ISTANZA DI PARTE ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DI PRESA D'ATTO DELLA CESSIONE, ESCLUSI I PERIODI DI SOSPENSIONE DEL PROCEDIMENTO	80%
RECUPERO MOROSITA'	PERCENTUALE DI PARTITE CONTABILI RECUPERATE AL TOTALE DELLE PARTITE CONTABILI INTESTATE A SOGGETTI MOROSI	70%
SGOMBERO LOCALI IN VIA DI AUTOTUTELA	PERCENTUALE DI SGOMBERI COMPLETATI IN 6 MESI	80%
RICHIESTA PARERE DI INTERESSE ALLA SOVRINTENDENZA DEI BENI ARCHITETTONICI E PAESAGGISTICI	TEMPO MASSIMO DI AVVIO PROCEDIMENTO AMINISTRATIVO PER RICHIESTA PARERI NELL'80% DELLE PRATICHE	≤30 gg
GESTIONE LOGISTICA SPAZI UNITA' ORGANIZZATIVE DEL COMUNE	RISPETTO PERCENTUALE DEL MARGINE INDIVIDUATO DEL PARAMETRO DI 18 M ² LORDI / DIPENDENTE	≤10 %

I processi certificati dell'Area Patrimonio Strumentale E Archivi:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
RIPRODUZIONE DOCUMENTI (ACCESSO AGLI ATTI UTENZA ESTERNA)	PERCENTUALE DI RISPOSTE SUFFICIENTI A DOMANDE DEL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	≥60%
RICHIESTA CONSULTAZIONE DOCUMENTI DI RILEVANZA STORICA PER MOTIVI DI STUDIO	PERCENTUALE DI RISPOSTE A QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION CON VALORE SUFFICIENTE	≥60%
SCARTO DOCUMENTI ARCHIVIO CIVICO	PERCENTUALE DI SPAZI LIBERATI PER NUOVE ARCHIVIAZIONI IN UN ANNO, A SEGUITO DI MAGGIORE PERIODICITÀ NELLA EFFETTUAZIONE DELLE OPERAZIONI DI SCARTO DEI DOCUMENTI	5%
TRASMISSIONE ALLE AREE DI DOCUMENTI ARCHIVIATI	PERCENTUALE DI RIDUZIONE DEI TEMPI MEDI DI EVASIONE DELLE RICHIESTE DOCUMENTALI: RISULTATO OTTENUTO, RIDUZIONE A 5 GIORNI.	50%
GESTIONE CUSTODIA BENI MOBILI (MOBILIA)	PERCENTUALE DI TITOLARI DI BENI IN CUSTODIA RESTITUITI ENTRO LA SCADENZA PREVISTA	90%
ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI: LA GESTIONE DEL REPORT	VERIFICA DEL NUMERO DEI REPORT DI SOPRALLUOGO EFFETTUATI IN UN ANNO	100%
GESTIONE EROGAZIONE FORMAZIONE	VERIFICA DELLA PERCENTUALE DEI LAVORATORI SOTTOPOSTI A FORMAZIONE, INFORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEI CORSI	100%
PROPEDEUTICA ALLA GESTIONE DELLE EMERGENZE	VERIFICA DEL RISPETTO DELLA PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELLE PROVE DI ESODO	100%
ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI: LA GESTIONE DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA	VERIFICA DELLA PERCENTUALE DEI LAVORATORI SOTTOPOSTI A VISITA RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DELLA SORVEGLIANZA SANITARIA	100%

I processi certificati dell'Area Facility Management

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ACQUISIZIONE BENI	MISURA % BENI INVENTARIATI SU BENI ACQUISTATI DAL SETTORE NELL'ARCO DELL'ANNO	90%

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: GESTIONE ANAGRAFICA CONSEGNETARI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA	5 GG.
GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ANAGRAFICA DISLOCAZIONI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA	5 GG.
GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: CANCELLAZIONE BENI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA DALLA RICEZIONE DELLA DETERMINA DIRIGENZIALE	5 GG.
GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: TRASFERIMENTO BENI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA	5 GG
MOVIMENTAZIONE MATERIALI E ARREDI VARI PER UFFICI / SERVIZI DEL COMUNE / ASILI NIDO, SCUOLE D'INFANZIA E SERVIZI ALL'INFANZIA, SCUOLE PRIMARIE, SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO	% DI MOVIMENTAZIONI EFFETTUATE SUL TOTALE DELLE RICHIESTE	80%
GESTIONE ARREDI	PERCENTUALE DI RICHIESTE EVASE	70%
GESTIONE VESTIARIO PER SERVIZI COMUNALI DIVERSI	SODDISFAZIONE ESIGENZE DEI RICHIEDENTI DELLE VARIE DIREZIONI/AREE/UNITA' RIGUARDANTI L'ACQUISIZIONE DEL VESTIARIO	80%
TRATTAZIONE VERBALE INFRAZIONE AL CODICE DELLA STRADA	TEMPI TRATTAZIONE VERBALE INFRAZIONE AL CODICE DELLA STRADA (DALLA NOTIFICA AL PAGAMENTO O ALLA DEFINIZIONE DEL RICORSO).	Entro 60 GG
GESTIONE LOGISTICA PER CONSULTAZIONI ELETTORALI E REFERENDARIE	NUMERO MEDIO DI SEZIONI ELETTORALI CONSEGNATE GIORNALMENTE NEI PLESSI SEDI DI SEGGIO	90
COLLOCAZIONE PERSONALE IN CARICO ALL'UNITÀ	NUMERO DI AGGIORNAMENTI ANNUALI DELLA MAPPA DELL'ORGANICO	1
REPERIMENTO PERSONALE PER OPERAZIONI CONNESSE AL SERVIZIO ELETTORALE	TEMPI DI RECLUTAMENTO DI PERSONALE COMUNALE	20 GIORNI
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI	NUMERO RECLAMI/NUMERO CITTADINI	≤20 %
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE CONTRATTI DI SERVIZI E FORNITURE PER IL FUNZIONAMENTO DELLE AREE COMUNALI	PERCENTUALE DI RICHIESTE SODDISFATTE PER SERVIZI / FORNITURE AGGIUNTIVE (IN FUNZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE DISPONIBILI)	90%
GESTIONE CONTRATTI TRASVERSALI DI SERVIZI E FORNITURE PER IL FUNZIONAMENTO DELLE AREE COMUNALI: CONTROLLO FORNITURE / SERVIZI	NUMERO DI CONTROLLI ANNUI EFFETTUATI DA PERSONALE INTERNO SU OGNUNO DEI SERVIZI/FORNITURE IN GESTIONE.	≥2
GESTIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI	RISPETTO AL CONTRATTO PRECEDENTE, A SEGUITO DELL'ANALISI DELLA SINISTROSITÀ E DELLA GESTIONE DIRETTA, CONTENIMENTO DELLA SPESA ASSICURATIVA PER SINISTRI RCT < 30.000 €	15%

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE DEI SINISTRI	TEMPI MEDI DI LIQUIDAZIONE, IN GESTIONE DIRETTA, DALLA DATA DI APERTURA DEL SINISTRO DI RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI DI IMPORTO INFERIORE A 30.000 €, PER DANNI A COSE: PER DANNI A PERSONE:	6 MESI 8 MESI
ACQUISIZIONE E ASSEGNAZIONE VEICOLI	PERCENTUALE DI ACQUISIZIONI ATTUALE RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELIBERATA DALLA GIUNTA (NUMERO DI VEICOLI PROGRAMMATI / NUMERO DI VEICOLI ACQUISTATI)	70%
RIPARAZIONE / REVISIONE DEI VEICOLI DI PROPRIETÀ COMUNALE E DEMOLIZIONE	PERCENTUALE DI RIPARAZIONI ESEGUITE IN UN ANNO RISPETTO ALLE RICHIESTE.	>90%
PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE MODULISTICA E STAMPATI	TEMPI MEDI DI EVASIONE DI PRODUZIONE DERIVATA DA RICHIESTE PROGRAMMATE	5 GG.
GESTIONE DEL FERMO VEICOLI A NOLEGGIO PER MANUTENZIONE ORDINARIA / STRAORDINARIA E SINISTRI	PERCENTUALE DI RIPARAZIONI CON ESITO POSITIVO PER RIPARAZIONI CON FERMO SUPERIORE A 5 GIORNI	≥97%