

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 della Direzione Economia Urbana e Lavoro:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONCESSIONE CONTRIBUTI OCCASIONALI	N° GIORNI INTERCORSI DALLA RICHIESTA CORREDATA DI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA E L'INSERIMENTO DEL PROVVEDIMENTO NELL'APPLICAZIONE XARC	Max 30 gg
CONCESSIONE PATROCINI	N° DI PRATICHE EVASE/ N° DI PRATICHE RICEVUTE E IDONEE ALLA RICEZIONE DEL PATROCINIO	90%
	N° DI PRATICHE CON RICHIESTA DI INTEGRAZIONI/N° TOTALE DI PRATICHE RICEVUTE	90%

I processi certificati dell'Area Lavoro e Formazione:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ISCRIZIONE E EROGAZIONE CORSI	- N° ORE EROGATE (COMPETENZE SAPER FARE)/ N° ORE SU UN TOTALE DI 25 (SEDE DI VIA GIUSTI)	>50%
	- N° ORE DI UTILIZZO LABORATORIO/ ORE UTILIZZABILI	>50%
	- MEDIA DI SODDISFAZIONE DELLE C.S. SU UNA SCALA DA 1 A 6 PER SUL TOTALE ALLIEVI FORMATI	>=3,5
TIROCINIO	N° TIROCINI CONCLUSI/N° TIROCINI ATTIVATI	Almeno 70%

I processi certificati dell'Area Attività Produttive e Commercio:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
PRESA IN CARICO TELEMATICA E VERIFICA DELLE SEGNALAZIONI CERTIFICATE DI INIZIO ATTIVITA' (S.C.I.A.)	TEMPO MEDIO DI TRATTAZIONE S.C.I.A. CONCLUSASI CON TRASMISSIONE AL BACK OFFICE	20 GG
PROCEDIMENTI (AUTORIZZATORI E SEMPLIFICATI) RELATIVI ALLE INFRASTRUTTURE DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA PER IMPIANTI RADIOELETTRICI	PERCENTUALE DI ISTANZE/DIA TRASMESSE AD ARPA ENTRO 5 GG.	>80 %
RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER L'APERTURA DI MEDIA STRUTTURA DI VENDITA	PERCENTUALE DI PRATICHE PER LE QUALI L'AUTORIZZAZIONE VIENE EMESSA ENTRO 15 GG. DALLA RICEZIONE DEI PARERI FAVOREVOLI DA PARTE DEGLI ENTI/UFFICI COINVOLTI	80%

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER L'APERTURA DI GRANDE STRUTTURA DI VENDITA	PERCENTUALE DI PRATICHE PER LE QUALI LA TRASMISSIONE IN COPIA AGLI ALTRI ENTI/UFFICI INTERESSATI AVVIENE ENTRO 15 GG. DALLA RICEZIONE DELLA DOMANDA	70%
PROCESSO SANZIONATORIO A CARICO DI ATTIVITA' COMMERCIALI	PERCENTUALE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI IL CUI RISPETTO SIA STATO VERIFICATO DALL'AMMINISTRAZIONE	100%
RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER ATTIVITA' DI COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE SU POSTEGGIO IN CONCESSIONE	PERCENTUALE DI AUTORIZZAZIONI RILASCIATE ENTRO 60 GG. DALLA PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA DEFINITIVA	100%