

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 Gestione Fondi, Garanzie e Attività di Controllo:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
RILASCIO GARANZIA FIDEIUSSORIA A FAVORE DI TERZI PER ASSUNZIONE MUTUI	NUMERO DI GIORNI CHE INTERCORRONO FRA LA RICEZIONE DELL'ASSENSO ALLA CONCESSIONE DEL FINANZIAMENTO DALL'ISTITUTO FINANZIATORE E L'INVIO ALLA SEGRETERIA GENERALE DELLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE	≤25 GG

I processi certificati dell' Area Pianificazione e Controllo Economico-Finanziario:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ANALISI DEI COSTI E VALUTAZIONI ECONOMICO-FINANZIARIE	TOLLERANZA DEL TEMPO TOTALE DI SVILUPPO DELL'ANALISI	≤25%

I processi certificati dell'Area Contabilità:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE RISCOSSIONI	PERCENTUALE DI REVERSALI EMESSE IN 30GG, RISPETTO AL TOTALE DELLE AUTORIZZAZIONI ALLA RISCOSSIONE PERVENUTE NELLO STESSO TEMPO	≥85%
GESTIONE RISCOSSIONI SU CONTO CORRENTE POSTALE	PERCENTUALE DI BOLLETTINI DI CCP E DOCUMENTI CONTABILI CONTROLLATI, RISPETTO A QUELLI TRASMESSI DA POSTE ITALIANE S.P.A. NEL MESE PRECEDENTE. PERCENTUALE DEL NUMERO DELLE VERIFICHE EFFETTUATE IN 1MESE, RELATIVE ALLA CORRISPONDENZA TRA LE REGISTRAZIONI DEI PRELIEVI EFFETTUATE IN SIB E GLI ESTRATTI CONTO MENSILI TRASMESSI DA POSTE ITALIANE S.P.A	≥98% ≥98%

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE EMISSIONE MANDATI	PERCENTUALE DI MANDATI EMESSI NEI TEMPI MEDI DEL PROCESSO (30GG) RISPETTO ALLE DETERMINAZIONI PERVENUTE NEI TEMPI STABILITI	98%
	PERCENTUALE DI MANDATI EMESSI ARRIVATI GIA' SCADUTI NEL TEMPO MEDIO DI 5 GG.	80%
PROCESSO GESTIONE FARC	PERCENTUALE DI CONTROLLI EFFETTUATI IN 5 GG. (TEMPI STANDARD) SULLE RENDICONTAZIONI ANNUALI	75%

I processi certificati dell'Area Finanze e Oneri Tributari:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ACCETTAZIONE DICHIARAZIONI - PUBBLICITA' PERMANENTE (NON SOGGETTA A PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE)	PERCENTUALE DELLE DICHIARAZIONI EVASE RISPETTANDO LE TEMPSTICHE DEL PROCESSO	90%
	PERCENTUALE DELLE DICHIARAZIONI CHE ALLA FINE DEL PROCESSO RISULTANO CONFORMI	90%
ACCETTAZIONE E CARICAMENTO DICHIARAZIONI E COMUNICAZIONI ICI / IMU / TASI	PERIODO DI TEMPO ENTRO CUI VIENE ULTIMATO IL CARICAMENTO DELLE DENUNCE/ISTANZE	12 Mesi dal termine presentazione dichiarazione
ACCERTAMENTO AREE FABBRICABILI	PERCENTUALE DI ATTI ANNULLATI RISPETTO AGLI ATTI EMESSI	16%
ACCERTAMENTO FABBRICATI - IMU - TASI	N.ATTI ANNULLATI / ATTI EMESSI	11%
CONSULENZA AL CONTRIBUENTE TRIBUTO PATRIMONIALE	SODDISFAZIONE DEL CONTRIBUENTE:PERCENTUALE DI RECLAMI PERVENUTI IN UN ANNO SUL TOTALE DELLE CONSULENZE FORNITE IN UN ANNO	5 per mille
CONTROLLO RISCOSSIONI E FORMAZIONE RUOLI COATTIVI TRIBUTO IMMOBILI	PERCENTUALE DEI PROVVEDIMENTI DI DISCARICO TOTALE SUL TOTALE DEI PROVVEDIMENTI	15%
	PERCENTUALE DEI PROVVEDIMENTI DI DISCARICO PARZIALE SUL TOTALE DEI PROVVEDIMENTI	2,5%
GENERAZIONE MASSIVA ATTI DI ACCERTAMENTO	ATTI ANNULLATI/ATTI EMESSI	25%
GESTIONE RIMBORSI I.C.I.	RIDUZIONE DEL TEMPO MEDIO D'ATTESA DEL RIMBORSO	15%
ACCERTAMENTI	PERCENTUALE DEGLI AVVISI DI ACCERTAMENTO ANNULLATI	10%

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
AUTOTUTELA	PERCENTUALE ISTANZE EVASE ENTRO I TERMINI DI LEGGE	95%
BACK OFFICE	PERCENTUALE DI ISCRIZIONI A RUOLO ENTRO IL 31.12 DELL'ANNO SUCCESSIVO LA DATA DI RICEZIONE DELLE DENUNCE	85%
TARI WEB - INSERIMENTO DENUNCIE ON LINE	PERCENTUALI D'ISCRIZIONI O CANCELLAZIONI AL RUOLO ENTRO 8 MESI DALLA RICEZIONE DELLA DENUNCIA	90%
ISTANZE DI RIDUZIONE TASSAZIONE RIFIUTI ASSIMILATI	PERCENTUALE ISTANZE PROCESSATE ENTRO 18 MESI	95%
ISTANZE CED / RICHIESTA ESENZIONE PER CONDIZIONI ECONOMICHE DISAGIATE	PERCENTUALE ISTANZE PROCESSATE ENTRO 6 MESI	95%
ISTANZE DI DETASSAZIONE (RIFIUTI NON ASSIMILATI)	PERCENTUALE ISTANZE PROCESSATE ENTRO 6 MESI	95%
CONTENZIOSO TRIBUTARIO DI PRIMO E SECONDO GRADO	COSTITUZIONE NEI TERMINI, IN PRIMO E IN SE-CONDO GRADO (20 GG. ANTE UDIENZA)	95%
	RISCONTRO NEI TERMINI DEI RAPPORTI DELL'AVVOCATURA COMUNALE SUI RICORSI PER CASSAZIONE	95%
ACCERTAMENTO DI VARIAZIONI NELLO STATO DI FATTO DEGLI IMMOBILI NON DICHIARATO IN CATASTO	PERCENTUALE DI SCOSTAMENTO TRA COMUNICAZIONI INVIATE AI PROPRIETARI DI UNITÀ IMMOBILIARI VARIATE NELLO STATO DI FATTO E NON DICHIARATE IN CATASTO E RICHIESTE DI COLLAUDO / SURROGA ALL'AGENZIA DEL TERRITORIO	10%

I processi certificati dell'Area Pubblicità e Occupazione Suolo

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO E CIVILE	PERCENTUALE DELLE PRATICHE ISTRUITE ENTRO IL TERMINE FISSATO DALL'AVVOCATURA	95%
VIGILANZA - RIMOZIONE - POST RIMOZIONE	PERCENTUALE DEI SOPRALLUOGHI DI VIGILANZA EFFETTUATI ENTRO 30 GIORNI DALLA RICHIESTA;	95%
	PERCENTUALE DELLE ATTIVITA' DI RIMOZIONE IN APPALTO EFFETTUATE ENTRO 45 GIORNI DALL'EMISSIONE DELL'ORDINE DI RIMOZIONE;	80%
	PERCENTUALE DELLE ATTIVITA' DI RIMOZIONI EFFETTUATE DALL'UNITÀ OPERATIVA DI RIMOZIONE ENTRO 15 GIORNI DALL'EMISSIONE DELL'ORDINE DI RIMOZIONE	90

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ACCETTAZIONE-AUTORIZZAZIONE PUBBLICITA' DA BANCO	PERCENTUALE ISTANZE AUTORIZZATE RISPETTO ALLE PROTOCOLLATE	95%
S.C.I.A. (SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITA')	PERCENTUALE DELLE SCIA VERIFICATE ENTRO I 60 GG. DAL DEPOSITO	95%
AUTORIZZAZIONI GRANDI IMPIANTI E TARGHE	PERCENTUALE DELLE ISTANZE ISTRUITE ENTRO 90 GG DALLA DATA DI PROTOCOLLAZIONE PERCENTUALE DELLE ISTANZE EVASE ENTRO 90 GG DALLA DATA DI PROTOCOLLAZIONE	90% istruite 10% evase
AUTORIZZAZIONE PUBBLICITÀ TEMPORANEA	PERCENTUALE DELLE ISTANZE ISTRUITE ENTRO 30 GIORNI	95%
PUBBLICHE AFFISSIONI	PERCENTUALE DI MANIFESTI CONFORMI PER QUALITÀ DI AFFISSIONE E VISIBILITÀ, RISPETTO ALLA DURATA DIESPOSIZIONE DELLA SINGOLA CAMPAGNA PUBBLICITARIA	98%
PASSI CARRABILI: USO CANTIERE, DEFINITIVO, SPOSTAMENTO, CHIUSURA, REGOLARIZZAZIONE	PERCENTUALE PRATICHE EVASE ENTRO 120 GG DALLA DATA DI PRESENTAZIONE	60%
AUTORIZZAZIONI PER LA POSA DEI DISSUASORI DELLA SOSTA E ALTRI MANUFATTI	PERCENTUALE PRATICHE EVASE ENTRO 120 GG DALLA DATA DI PRESENTAZIONE	60%
CONCESSIONE MANOMISSIONE SOTTOSUOLO A SEGUITO "AVVISO DI MANOMISSIONE"	BUONI REGISTRATI ENTRO 90 GG. DALLA PRESENTAZIONE	70%
RILASCIO CONCESSIONI DI OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PER "SCAVI PER SOTTOSERVIZI"	PERCENTUALE PRATICHE EVASE ENTRO 90 GG	90%
CONCESSIONE PER PONTEGGI E CESATE	PERCENTUALE PRATICHE EVASE ENTRO 133 GG (DA REGOLAMENTO)	80%
RILASCIO CONCESSIONI PER OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO, EX-DEMANIO E TEMPORANEO	PERCENTUALE PRATICHE EVASE ENTRO 120 GG DALLA DATA DI PRESENTAZIONE	60%
RICORSO AVVERSO IL VERBALE DI CONTESTAZIONE	PERCENTUALE SCRITTI DIFENSIVI EVASI ENTRO 60 GG DAL DEPOSITO PERCENTUALE COMPARE DI COSTITUZIONE DEPOSITATE IN CANCELLERIA GDP O TRIBUNALE ENTRO I TERMINI STABILITI DAL GIUDICE	95% 95%