

## 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.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ PROGRAMMAZIONE ED APPLICAZIONE D.LGS 81/2008	ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI: LA GESTIONE DEL REPORT	VERIFICA DEL NUMERO DEI REPORT DI SOPRALLUOGO EFFETTUATI IN UN ANNO	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ PROGRAMMAZIONE ED APPLICAZIONE D.LGS 81/2008	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%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ PROGRAMMAZIONE ED APPLICAZIONE D.LGS 81/2008	GESTIONE EROGAZIONE FORMAZIONE	VERIFICA DELLA PERCENTUALE DEI LAVORATORI SOTTOPOSTI A FORMAZIONE, INFORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEI CORSI	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ PROGRAMMAZIONE ED APPLICAZIONE D.LGS 81/2008	PROPEDEUTICA ALLA GESTIONE DELLE EMERGENZE	VERIFICA DEL RISPETTO DELLA PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELLE PROVE DI ESODO	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	PATRIMONIO STRUMENTALI E ARCHIVI	UNITA' CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	IMMISSIONE E ESTRAZIONE MECCANIZZATA DI FONDI ARCHIVISTICI	PROCEDURE DI IMMISSIONE COMPLETATE RICHIESTE DI ESTRAZIONE COMPLETATE IN 7 GIORNI	almeno 80% ≥ 80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE CONTRATTI - UFFICIO 2	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%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ TECNICO PATRIMONIALE	SGOMBERO LOCALI IN VIA DI AUTOTUTELA	PERCENTUALE DI SGOMBERI COMPLETATI IN 6 MESI	80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE CONTRATTI	RECUPERO MOROSITÀ	PERCENTUALE DI PARTITE CONTABILI RECUPERATE RISPETTO AL TOTALE DELLE PARTITE CONTABILI INTESTATE A SOGGETTI MOROSI	70%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE CONTRATTI / UNITÀ GESTIONE INVENTARIO	STIPULA NUOVO CONTRATTO DI LOCAZIONE O CONCESSIONE	PERCENTUALE DI CONTRATTI STIPULATI IN 6 MESI	80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ GESTIONE INVENTARIO	RICHIESTA PARERE DI INTERESSE ALLA SOVRINTENDENZA DEI BENI ARCHITETTONICI E PAESAGGISTICI	TEMPO MASSIMO DI AVVIO PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO PER RICHIESTA PARERI NELL'80% DELLE PRATICHE	≤30 gg

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ TRASFERIMENTI IMMOBILIARI E GARE	GARE PER LA VENDITA IMMOBILIARE	PERCENTUALE DI GARE PUBBLICATE ENTRO 15 GIORNI DALLA DETERMINAZIONE DI APPROVAZIONE DEL BANDO DI GARA	90%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ TRASFERIMENTI IMMOBILIARI E GARE	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%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ TRASFERIMENTI IMMOBILIARI E GARE	ALIENAZIONI DI IMMOBILI DI PROPRIETÀ COMUNALE	PERCENTUALE DI ISTRUTTORIE AMMINISTRATIVE AVVIATE ENTRO 90 GIORNI DALL'APPROVAZIONE DEL PIANO DELLE ALIENAZIONI	90%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ TRASFERIMENTI IMMOBILIARI E GARE	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%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ LOGISTICA	GESTIONE LOGISTICA SPAZI UNITA' ORGANIZZATIVE DEL COMUNE	RISPETTO DEL MARGINE INDIVIDUATO DEL PARAMETRO DI MINIMO 6 M2 NETTI / DIPENDENTE	≤90 %
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO IMMOBILIARE	UNITÀ SERVIZI CATASTALI	RILASCIO DI VERBALE DI ASSEGNAZIONE PUNTI FISSI DI LINEA	PRATICHE EVASE ENTRO 20 GIORNI DALLA RICHIESTA DI RILASCIO DEL VERBALE PUNTI FISSI ALL'AREA RICHIEDENTE. (AD ESCLUSIONE DELLE PRATICHE SOSPESE, O IN ATTESA DI INTEGRAZIONE RICHIESTA PER CAUSE INDIPENDENTI DALL'UFFICIO ESPROPRI)	100%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	RICHIESTA CONSULTAZIONE DOCUMENTI DI RILEVANZA STORICA PER MOTIVI DI STUDIO	PERCENTUALE DI RISPOSTE A QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION CON VALORE SUFFICIENTE	≥ 60%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	RIPRODUZIONE DOCUMENTI (ACCESSO AGLI ATTI UTENZA ESTERNA)	PERCENTUALE DI RISPOSTE SUFFICIENTI A DOMANDE DEL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	≥ 60%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	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%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA PATRIMONIO STRUMENTALE E ARCHIVI	UNITÀ CITTADELLA DEGLI ARCHIVI	TRASMISSIONE ALLE AREE DI DOCUMENTI ARCHIVIATI	PERCENTUALE DI RIDUZIONE DEI TEMPI MEDI DI EVASIONE DELLE RICHIESTE DOCUMENTALI: RISULTATO OTTENUTO, RIDUZIONE A 5 GIORNI.	50%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA CONTRATTI FACILITY	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%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA CONTRATTI FACILITY	GESTIONE CONTRATTO TRASVERSALE PER IL SERVIZIO DI PULIZIA NEGLI STABILI COMUNALI: CONTROLLO SERVIZI	NUMERO DI CONTROLLI ANNUI EFFETTUATI DA PERSONALE INTERNO SU OGNUNO DEI SERVIZI/FORNITURE IN GESTIONE.	≥ 2
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ACQUISIZIONE BENI	MISURA % BENI INVENTARIATI SU BENI ACQUISTATI DAL SETTORE NELL'ARCO DELL'ANNO	90%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ANAGRAFICA CONSEGNATARI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA	5 GG.
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: ANAGRAFICA DISLOCAZIONI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA	5 GG.
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: CANCELLAZIONE BENI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA DALLA RICEZIONE DELLA DETERMINA DIRIGENZIALE	5 GG.
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	GESTIONE DELL'INVENTARIO DEL PATRIMONIO MOBILIARE COMUNALE: TRASFERIMENTO BENI	TEMPI MEDI DI TRATTAMENTO PRATICA	5 GG
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	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%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	GESTIONE ARREDI	PERCENTUALE DI RICHIESTE EVASE	70%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE BENI MOBILI E MOVIMENTAZIONE	GESTIONE VESTIARIO PER SERVIZI COMUNALI DIVERSI	SODDISFAZIONE ESIGENZE DEI RICHIEDENTI DELLE VARIE DIREZIONI/AREE/UNITA' RIGUARDANTI L'ACQUISIZIONE DEL VESTIARIO	80%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE PERSONALE AUSILIARIO E CONTRATTI FACILITY PER LE SCUOLE COMUNALI	COLLOCAZIONE PERSONALE IN CARICO ALL'UNITA'	NUMERO DI AGGIORNAMENTI ANNUALI DELLA MAPPA DELL'ORGANICO	1
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE PERSONALE AUSILIARIO E CONTRATTI FACILITY PER LE SCUOLE COMUNALI	REPERIMENTO PERSONALE PER OPERAZIONI CONNESSE AL SERVIZIO ELETTORALE	TEMPI DI RECLUTAMENTO DI PERSONALE COMUNALE	20 GIORNI

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE PERSONALE AUSILIARIO E CONTRATTI FACILITY PER LE SCUOLE COMUNALI	ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI	NUMERO RECLAMI	20
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE SINISTRI E CONTRATTI ASSICURATIVI	GESTIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI	RISPETTO DEI TERMINI PREVISTI DAL CONTRATTO PER: L'APERTURA DEI SINISTRI: I PAGAMENTI:	30 GG; TERMINI CONTRATTO
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ GESTIONE SINISTRI E CONTRATTI ASSICURATIVI	GESTIONE DEI SINISTRI	TEMPI MEDI DI DEFINIZIONE DEI SINISTRI DI RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI, DI IMPORTO INFERIORE ALLA FRANCHIGIA, DALLA DATA DI APERTURA ALLA DEFINIZIONE DEGLI STESSI PER DANNI A COSE: PER DANNI A PERSONE:	6 MESI 8 MESI
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ MOBILITÀ E CIVICA STAMPERIA	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
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ MOBILITÀ E CIVICA STAMPERIA	GESTIONE LOGISTICA PER CONSULTAZIONI ELETTORALI E REFERENDARIE	NUMERO MEDIO DI SEZIONI ELETTORALI CONSEGNATE GIORNALMENTE NEI PLESSI SEDI DI SEGGIO	90
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ MOBILITÀ E CIVICA STAMPERIA	ACQUISIZIONE E ASSEGNAZIONE VEICOLI	PERCENTUALE DI ACQUISIZIONI RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEGLI ACQUISTI DELIBERATA DAL CONSIGLIO COMUNALE (NUMERO DI VEICOLI PROGRAMMATI/NUMERO DI VEICOLI ACQUISTATI)	70%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ MOBILITÀ E CIVICA STAMPERIA	RIPARAZIONE / REVISIONE DEI VEICOLI DI PROPRIETÀ COMUNALE E DEMOLIZIONE	PERCENTUALE DI RIPARAZIONI ESEGUITE IN UN ANNO RISPETTO ALLE RICHIESTE.	> 90%
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ MOBILITÀ E CIVICA STAMPERIA	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE MODULISTICA E STAMPATI	TEMPI MEDI DI EVASIONE DI PRODUZIONE DERIVATA DA RICHIESTE PROGRAMMATE	5 GG.
DIREZIONE DEMANIO E PATRIMONIO	AREA FACILITY MANAGEMENT	UNITÀ MOBILITÀ E CIVICA STAMPERIA	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%