

## 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 TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	REDAZIONE DEL DOCUMENTO DI FATTIBILITA' DELLE ALTERNATIVE PROGETTUALI	PERCENTUALE DI DOCUMENTI DI FATTIBILITA' DELLE ALTERNATIVE PROGETTUALI REDATTI ENTRO 40 GIORNI DALLA DATA DELLA CORRELATA NOMINA DEL RUP	≥ 80%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	REDAZIONE DI PROGETTI DI FATTIBILITA' TECNICA ED ECONOMICA, DEFINITIVI ED ESECUTIVI	PERCENTUALE DI PROGETTI DEFINITIVI IN ACCORDO QUADRO O ATTI TECNICI REDATTI ENTRO 120 GIORNI DALLA NOMINA DEL /I PROGETTISTA/I (N.B. NOMINA RIFERITA A QUESTA FASE DI PROGETTAZIONE)	≥ 70%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	ACQUISIZIONE PARERI E APPROVAZIONI TECNICHE	PERCENTUALE DI PROGETTI IN AQ TRASMESSI ALL'UNITA' ESAMI PROGETTI UEP (DIREZIONE CENTRALE UNICA APPALTI) CHE RICEVONO ENTRO 120 GIORNI IL RAPPORTO DELL'ESAME TECNICO-AMMINISTRATIVO-ESITO POSITIVO	≥ 75%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	VERIFICA E VALIDAZIONE DEI PROGETTI DEFINITIVI ED ESECUTIVI DA SOTTOPORRE AD APPROVAZIONE	PERCENTUALE DI PROGETTI VALIDATI DAL RUP (INTERNO ALL'AMMINISTRAZIONE) ENTRO 45 GIORNI DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DEL RAPPORTO DELL'ESAME TECNICO AMMINISTRATIVO-ESITO POSITIVO	≥ 80%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	NOMINA DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO	NOMINE DEL RUP IN FASE DI PROGETTAZIONE DI PROGETTI DI FATTIBILITA' TECNICA ED ECONOMICA EFFETTUATE ENTRO 30 GG. DALLA DATA DI ACQUISIZIONE DEL CUP	≥ 75%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	APPALTO DI ESECUZIONE LAVORI	PERCENTUALE DI APPALTI DI ESECUZIONE LAVORI CONCLUSI COME DA PREVISIONE TEMPORALE CONTRATTUALE (VERBALE DI CONSEGNA LAVORI)	≥ 20%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	APPALTO DI ESECUZIONE DI SERVIZI E FORNITURE	PERCENTUALE DI APPALTI DI ESECUZIONE PRESTAZIONE SERVIZI E FORNITURE CONCLUSI COME DA PREVISIONE TEMPORALE CONTRATTUALE (VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO)	≥ 50%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE – CERTIFICATO DI COLLAUDO FINALE	PERCENTUALE DI CERTIFICATI DI REGOLARE ESECUZIONE E CERTIFICATI DI COLLAUDO FINALE EMESSI RISPETTIVAMENTE NON OLTRE 3 E 6 MESI DALLA DATA DI ULTIMAZIONE DEI LAVORI O DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DEL CONTRATTO	≥ 50%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	VARIANTI IN CORSO D'OPERA	PERCENTUALE DI PERIZIE DI VARIANTE IN CORSO D'OPERA CHE HANNO OTTENUTO IL PARERE DI CONGRUITA' DALL'UNITA' ESAME PROGETTI DELLA DIREZIONE CENTRALE UNICA APPALTI ENTRO 180 GG DALL'ATTO DI TRASMISSIONE	≥ 75%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	////////////////////	////////////////////	ISCRIZIONE RISERVE	PERCENTUALE DI CONTRATTI CON RISERVE LA CUI TRATTAZIONE SIA ESEGUITA NEI TERMINI DI LEGGE OVVERO CONTRATTI DOVE NON RISULTA IL PAGAMENTO DI INTERESSI PER RITARDI DI TRATTAZIONE	90%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	AREA GESTIONE IMPIANTI	////////////////////	ACQUISIZIONE DEGLI IMPIANTI	ACQUISIZIONE DEGLI IMPIANTI ENTRO 35 GG. DALLA RICHIESTA	65%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	AREA GESTIONE IMPIANTI	////////////////////	VERIFICA, CONTROLLO E LIQUIDAZIONE CONSUMI UTENZE ENERGETICHE	NUMERO DI PRATICHE INVIATE ALLA LIQUIDAZIONE ENTRO 35 GG DALLA DATA DI ARRIVO	70%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	AREA GESTIONE IMPIANTI	////////////////////	GESTIONE FORNITURE ELETTRICHE	NUMERO DI PRATICHE ESAMINATE ENTRO 48 ORE DALLA RICHIESTA PERVENUTA	70%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	AREA GESTIONE IMPIANTI	////////////////////	RICEZIONE E SMISTAMENTO RICHIESTE INTERVENTI	INOLTRO ALL'UNITÀ TECNICA COMPETENTE DELL'ORDINE D'INTERVENTO ENTRO UN'ORA E TRENTA MINUTI DALLA SEGNALAZIONE	80%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	AREA GOVERNO DEL TERRITORIO, ARREDO E DECORO URBANO	UNITÀ ARREDO E DECORO URBANO	PIANIFICAZIONE RIQUALIFICAZIONE D'AMBITO	PERCENTUALE DI PRATICHE ISTRUITE RISPETTO AL TOTALE PERVENUTO IN UN ANNO	≥ 70%
DIREZIONE TECNICA E ARREDO URBANO	AREA GOVERNO DEL TERRITORIO, ARREDO E DECORO URBANO	UNITÀ ARREDO E DECORO URBANO	RILASCIO PARERI ENDOPROCEDIMENTALI ALLE AREE COMPETENTI ALL'AUTORIZZAZIONE	PARERI RILASCIATI ENTRO 20 GG DAL RICEVIMENTO DELLA RICHIESTA	≥ 90%