

## 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
GABINETTO DEL SINDACO	////////////////////	UNITÀ DI COORDINAMENTO FUNZIONI DEL SINDACO / UFFICIO CERIMONIALE	ATTRIBUZIONE CIVICHE BENEMERENZE	VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE BENEMERENZE ENTRO UN TEMPO MASSIMO DI	53 GG
GABINETTO DEL SINDACO	////////////////////	UNITÀ RELAZIONI CON I CITTADINI	GESTIONE CORRISPONDENZA INDIRIZZATA AL SINDACO	TEMPO MASSIMO DI INOLTRO ALLA FUNZIONE COMPETENTE PER IL 90% DELLA CORRISPONDENZA CLASSIFICATA CON "RISPOSTA DOVUTA"	25 GIORNI
GABINETTO DEL SINDACO	AREA GABINETTO DEL SINDACO E RAPPORTI CON ENTI PARTECIPATI	UNITÀ AMMINISTRATIVA CONTABILITÀ E CONTRIBUTI	CONTRIBUTI EX L.R. 12/2005	PERCENTUALE DI DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI DI LIQUIDAZIONE TRASMESSE ALL'AREA CONTABILITÀ ENTRO IL TERMINE DI 15 GG.: - DALLA STIPULA DELLA CONVENZIONE (1a QUOTA) - DAL RICEVIMENTO DELL'ISTANZA DELL'ENTE RELIGIOSO (2a QUOTA) - DAL RICEVIMENTO DELL'ISTANZA O, OVE PREVISTO, DEL RAPPORTO POSITIVO SUE (3a QUOTA)	90%
GABINETTO DEL SINDACO	AREA GABINETTO DEL SINDACO E RAPPORTI CON ENTI PARTECIPATI	UNITÀ AFFARI LEGALI NOMINE INCARICHI	ASSEGNAZIONE PREMIO MARRA E PREMIO AMBROSOLI	PREMIO MARRA: N° DI TESI PERVENUTE PREMIO AMBROSOLI: N° DI TESI PERVENUTE	≥10 ≥10
GABINETTO DEL SINDACO	AREA GABINETTO DEL SINDACO E RAPPORTI CON ENTI PARTECIPATI	UNITÀ GOVERNANCE ORDINARIA ENTI PARTECIPATI	PARTECIPAZIONE DEL SINDACO O DI UN SUO DELEGATO ALLE ASSEMBLEE DELLE SOCIETÀ E DEGLI ENTI PARTECIPATI	N. DI GIORNI CHE INTERCORRONO TRA IL TERMINE DI RICEZIONE DEGLI INDIRIZZI RELATIVI AI PUNTI ALL'ORDINE DEL GIORNO DELL'ASSEMBLEA E L'INOLTRO DELL'ISTRUTTORIA TECNICA	≤12 GG.
GABINETTO DEL SINDACO	AREA AFFARI GENERALI	UFFICIO VALORIZZAZIONE	ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE GUIDATE A PALAZZO MARINO	PERCENTUALE DI VISITE EFFETTUATE RISPETTO ALLA DISPONIBILITÀ DI PALAZZO MARINO	70%
GABINETTO DEL SINDACO	AREA AFFARI GENERALI	UNITÀ DI GESTIONE SEDI D I RAPPRESENTANZA	SUPPORTO ATTIVITÀ CERIMONIALE E ALLESTIMENTO SPAZI PER PUBBLICHE MANIFESTAZIONI	CAPACITÀ DI MESSA A DISPOSIZIONE DEI MATERIALI PER LE MANIFESTAZIONI RICHIESTE	95%
GABINETTO DEL SINDACO	AREA COMUNICAZIONE	UFFICIO CREATIVITÀ E PRODUZIONE	DEFINIZIONE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE PER SERVIZI / PRODOTTI / MESSAGGI DELL'ENTE	PERCENTUALE DI RICHIESTE SODDISFATTE FRA QUELLE PERVENUTE SU BASE ANNUALE	≥80%
GABINETTO DEL SINDACO	AREA COMUNICAZIONE	UNITÀ PIANIFICAZIONE	DIFFUSIONE DI CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE DELL'ENTE SU SPAZI MEDIA TABELLARI E ALTRI STRUMENTI	PERCENTUALI DI MEDIA PLANNING GESTITI ANNUALMENTE, SUL TOTALE DI QUELLI RICHIESTI	≥80%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GABINETTO DEL SINDACO	AREA COMUNICAZIONE	UNITÀ REDAZIONE/Ufficio Tecnico Digitale - Comunicazione Esterna	ACCREDITAMENTO E MODIFICA GRUPPI REDAZIONI DECENTRATE	PERCENTUALE DI RICHIESTE EVASE ENTRO 3 GG. LAVORATIVI DALLA RICEZIONE	≥80%
GABINETTO DEL SINDACO	AREA COMUNICAZIONE	UNITÀ REDAZIONE/Ufficio Tecnico Digitale - Comunicazione Esterna	CREAZIONE SITI TEMATICI	PERCENTUALE DI RICHIESTE SODDISFATTE IN UN ANNO	≥80%
GABINETTO DEL SINDACO	AREA COMUNICAZIONE	UNITÀ REDAZIONE/Ufficio Tecnico Digitale - Comunicazione Esterna	CREAZIONE E INVIO NEWSLETTER DAL PORTALE ISTITUZIONALE	NUMERO DI INVII NEWSLETTER SU BASE MENSILE	≥10
GABINETTO DEL SINDACO	AREA COMUNICAZIONE	UNITÀ REDAZIONE/Ufficio Tecnico Digitale - Comunicazione Esterna	CREAZIONE, AGGIORNAMENTO E GESTIONE CONTENUTI SUL PORTALE ISTITUZIONALE	NUMERO DI DOCUMENTI DEL PORTALE ISTITUZIONALE SU CUI È STATO ESEGUITO IL CONTROLLO DI QUALITÀ SU BASE SEMESTRALE	≥60
GABINETTO DEL SINDACO	AREA COMUNICAZIONE	UNITÀ REDAZIONE/Ufficio Tecnico Digitale - Comunicazione Interna	PUBBLICAZIONE NEWS IN SPAZIO COMUNE (INTRANET)	PERCENTUALI DI NEWS PUBBLICATE ENTRO UN GIORNO DALLA RICEZIONE DELLA RICHIESTA DA PARTE DEI COMMITTENTI (CALCOLO SEMESTRALE)	90%
GABINETTO DEL SINDACO	AREA INTERNAL AUDITING	////////////////////	AUDIT – SERVIZI DI ASSURANCE	FORMALIZZAZIONE DELLA RELAZIONE FINALE DI CIASCUN AUDIT NEI TEMPI CONCORDATI	>=90%