

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 LAVORO, GIOVANI E SPORT	////////////////////	////////////////////	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
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	////////////////////	////////////////////	CONCESSIONE PATROCINI	PERCENTUALE DI PROPOSTE DI DELIBERAZIONI INVIATE ALLA GIUNTA COMUNALE ENTRO 30 GG DALLA RICEZIONE DELLA RICHIESTA COMPLETA DI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO NECESSARIA	70%
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA LAVORO E FORMAZIONE	UNITÀ FORMAZIONE PER IL LAVORO UOF 1-2-3	ISCRIZIONE ED EROGAZIONE CORSI	N° ORE EROGATE COMPETENZE SAPER FARE / N° ORE TOTALE ORE DEL CORSO (PER I CORSI CHE PREVEDONO LA COMPETENZA SAPER FARE) NUMERO DI NUOVI CORSI PROGETTATI O RIPROGETTATI NEL CORSO DELL'A.F. MEDIA DI SODDISFAZIONE DELLE C.S. SU UNA SCALA DA 1 A 10 SUL TOTALE	> 50% ≥ 3 ≥ 6
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA LAVORO E FORMAZIONE	UNITÀ FORMAZIONE PER IL LAVORO UOF 3	TIROCINIO	N° TIROCINI CONCLUSI/N° TIROCINI ATTIVATI	Almeno 70%
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA LAVORO E FORMAZIONE	UNITÀ SCUOLE CIVICHE PARITARIE E ISTRUZIONE	APPROVVIGIONAMENTO DIRETTO DELLE SCUOLE CIVICHE	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA DEI FORNITORI A RICHIESTA PREVENTIVI = Σ (DATA PREVENTIVO - DATA RICHIESTA PREVENTIVO) / N° TOTALE PREVENTIVI RICHIESTI % DI CONFORMITA' = (N° APPROVVIGIONAMENTI CONFORMI / N° TOTALE APPROVVIGIONAMENTI)*100	≤ 7 GG. lav. ≤ 80%
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA LAVORO E FORMAZIONE	UNITÀ SCUOLE CIVICHE PARITARIE E ISTRUZIONE	GESTIONE INFRASTRUTTURE E AMBIENTI DI LAVORO NELLE SCUOLE CIVICHE	INDICE DI EFFICIENZA: (N° INTERVENTI EFFETTUATI NELL'ANNO/N° INTERVENTI RICHIESTI NELL'ANNO)*100 TEMPO MEDIO DI RICHIESTA INTERVENTO SULLA STRUTTURA: Σ (N° GIORNI CHE INTERCORRONO TRA DATA RILEVAZIONE DANNO E DATA INVIO RICHIESTA INTERVENTO)/N° TOTALE DANNI RILEVATI	≥ 80% ≤ 3 GG lav.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA LAVORO E FORMAZIONE	UNITÀ SCUOLE CIVICHE PARITARIE E ISTRUZIONE	ORGANIZZAZIONE DELLA ATTIVITÀ DIDATTICA ED EXTRADIDATTICA NELLE SCUOLE CIVICHE	<p>INDICE DI SUCCESSO SCOLASTICO=(TOTALE PROMOSSI/TOTALE SCRUTINATI O ISCRITTI ESAMI)*100</p> <p>INDICE DI DISPERSIONE SCOLASTICA =(N. ISCRITTI ALLA SCUOLA - N°SCRUTINATI O ISCRITTI AGLI ESAMI)/TOTALE ISCRITTI)*100</p> <p>INDICE DI SUCCESSO RECUPERO DEBITI FORMATIVI=(TOTALE STUDENTI CON DEBITI PROMOSSI A SETTEMBRE/TOTALE STUDENTI CON DEBITI FORMATIVI)*100</p>	<p>≥ 85% (SCUOLE PARITARIE)</p> <p>≥ 50% (CORSI PREPARAZ. ESAMI)</p> <p>≤ 3% (SCUOLE PARITARIE)</p> <p>≤ 50% (CORSI PREPARAZ. ESAMI)</p> <p>≥ 90% (SCUOLE PARITARIE)</p>
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA LAVORO E FORMAZIONE	UNITÀ SCUOLE CIVICHE PARITARIE E ISTRUZIONE	PROGETTAZIONE E SVILUPPO PTOF / POF	% ATTIVITA' ANNUALI REALIZZATE: (N° TOTALE ATTIVITA' REALIZZATE/N° TOTALE ATTIVITA' PROPOSTE NEL PTOF/POF)*100 ATTIVITA' NUOVE REALIZZATE RISPETTO AL PTOF/POF PRECEDENTE: (N° TOTALE NUOVE ATTIVITA' REALIZZATE/N° TOTALE ATTIVITA' REALIZZATE)	<p>≥80%</p> <p>≥ 1</p>
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA LAVORO E FORMAZIONE	UNITÀ SCUOLE CIVICHE PARITARIE E ISTRUZIONE	PROMOZIONE ISCRIZIONI E FORMAZIONE CORSI/CLASSI NELLE SCUOLE CIVICHE	%EFFICACIA ATTIVITA' DI PROMOZIONE = (N. AVENTI DIRITTO ISCRITTI / N. AVENTI DIRITTO ALL'ISCRIZIONE)*100 %EFFICACIA ATT. ORIENTAMENTO= (N. ISCRITTI / N. COLLOQUI ORIENTAMENTO SVOLTI)*100	<p>≥ 80%</p> <p>≥ 70%</p>
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	DIREZIONE DI PROGETTO PROMOZIONE GIOVANILE E	UNITÀ PROMOZIONE GIOVANILE	SERVIZIO INFORMATIVO ED ORIENTAMENTO PER I GIOVANI	RILEVAZIONE DEL DATO STATISTICO ANNUALE SUL NUMERO DI GIOVANI CHE UTILIZZANO I SERVIZI	≥ 1.500 giovani
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA SPORT E ATTRATTIVITÀ	UNITÀ CITY PROMOTIONS & BRAND IDENTITY	ORGANIZZAZIONE EVENTI FIERISTICI	NUMERO DI CONTATTI ATTIVATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI	> 200
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA SPORT E ATTRATTIVITÀ	UNITÀ IMPIANTI SPORTIVI	AFFIDAMENTO DI AREE O IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI IN CONCESSIONE D'USO	PERCENTUALE DI BANDI APPROVATI CON DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE ENTRO 60 GIORNI DALLA DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE DI APPROVAZIONE DELLE LINEE DI INDIRIZZO	75%
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA SPORT E ATTRATTIVITÀ	UNITÀ IMPIANTI SPORTIVI	APPROVAZIONE PROGETTI PER LA RIQUALIFICAZIONE DELLO STADIO MEDIANTE PROCEDURA A SCOMPUTO ONERI	NUMERO DI PROGETTI APPROVATI IN GIUNTA COMUNALE ENTRO 30 GG./ PROGETTI DEFINITIVI VERIFICATI	≥80%
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA SPORT E ATTRATTIVITÀ	UNITÀ IMPIANTI SPORTIVI	ASSENSO SU PROGETTI SVILUPPO/RIQUALIFICAZIONE IMPIANTI SPORTIVI	N. ASSENSI RILASCIATI ENTRO 30 GG. DALLA RICEZIONE DELLA RELAZIONE DI TERMINE PROCEDURA PER IL RILASCIO DELL'ASSENSO / TOTALE ASSENSI RILASCIATI	>80%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA SPORT E ATTRATTIVITÀ	UNITÀ MANIFESTAZIONI SPORTIVE	CONCESSIONE UTILIZZO ARENA CIVICA	PERCENTUALE DI RICHIESTE SODDISFATTE RISPETTO ALLA DISPONIBILITÀ DELL'IMPIANTO / ANNO	≥90%
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA SPORT E ATTRATTIVITÀ	UNITÀ MANIFESTAZIONI SPORTIVE	CONCESSIONE DI CONTRIBUTO PER ATTIVITÀ CONTINUATIVA IN AMBITO SPORTIVO	PERCENTUALE DI DETERMINE DI LIQUIDAZIONE INVIATE ENTRO 10 GG.LAVORATIVI DALL'ACQUISIZIONE DELLE DICHIARAZIONI/ATTESTAZIONI.	≥90%
DIREZIONE LAVORO, GIOVANI E SPORT	AREA SPORT E ATTRATTIVITÀ	UNITÀ INIZIATIVE E PROGETTI SPECIALI	CONCESSIONE DI CONTRIBUTO PER INIZIATIVE/EVENTI IN AMBITO: SPORTIVO E TURISTICO	PERCENTUALE DI CONTRIBUTI PER I QUALI E' STATA INVIATA LA LIQUIDAZIONE ENTRO 10 GG. LAVORATIVI DALLA DATA DI RICEZIONE DEL REGOLARE RENDICONTO	≥ 60%