

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 ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	AREA AMMINISTRAZIONE RISORSE UMANE	UNITÀ AMMINISTRAZIONE	PROCEDIMENTO DISCIPLINARE DI COMPETENZA DELL' UFFICIO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	PERCENTUALE DI SANZIONI DISCIPLINARI ANNULLATE DAL GIUDICE DEL LAVORO A SEGUITO DI RICORSO PERCENTUALE DI SANZIONI NON ESEGUITE PER VARIAZIONI DELLO STATO DI SERVIZIO DEL DIPENDENTE ACCERTABILI MA NON RILEVATE DALL'UFFICIO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	≤ 15% ≤ 8%
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	UNITÀ FORMAZIONE AGGIORNAMENTO E SVILUPPO PROFESSIONALE	PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	N. DI INTERVISTE REALIZZATE NON INFERIORE AL N. DELLE DIREZIONI DI 1° LIVELLO DELLA MACROSTRUTTURA DELL'ENTE (Il n. è variabile in base alle variazioni strutturali dell'Ente)	= N.DI DIREZIONI DI 1° LIVELLO
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	UNITÀ FORMAZIONE AGGIORNAMENTO E SVILUPPO PROFESSIONALE	PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE CORSI/SEMINARI	PERCENTUALE DI INTERVENTI STRATEGICI PROGETTATI RISPETTO ALLE SCHEDE TECNICHE VALIDATE PERCENTUALE DI VALUTAZIONI BUONE, RILEVATE CON I QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION, SUL TOTALE DEI PARTECIPANTI	≥ 90% ≥ 85%
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	UNITÀ ORGANIZZAZIONE	CONSULENZA E SUPPORTO METODOLOGICO PER ATTUAZIONE INTERVENTI COMPORTANTI MODIFICHE DEGLI ASSETTI ORGANIZZATIVI	NUMERO DI GIORNI INTERCORRENTI FRA L'AVVIO DELLA PREDISPOSIZIONE DELLA BOZZA DI MODIFICA ORGANIZZATIVA E LA REDAZIONE DELLA STESSA	≤ 10 GG.
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE	UNITÀ ORGANIZZAZIONE	AGGIORNAMENTO / ATTUALIZZAZIONE SISTEMA POSIZIONI ORGANIZZATIVE E ALTE PROFESSIONALITÀ	NUMERO DI GIORNI NECESSARI PER VALUTARE L'IMPATTO DELLA REVISIONE ORGANIZZATIVA	≤ 10 GG.
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	AREA ACQUISIZIONE RISORSE UMANE	UNITÀ MOBILITÀ COMANDI E DISTACCHI / UNITÀ ASSUNZIONI ED ASSEGNAZIONI	MOBILITÀ IN INGRESSO A SEGUITO DI INDIZIONE BANDO	NUMERO DI GIORNI INTERCORRENTI FRA LA DATA DI CHIUSURA DEL BANDO E LA PUBBLICAZIONE DELLA DETERMINAZIONE DI APPROVAZIONE CHIUSURA LAVORI E L'ALLEGATO ELENCO DEI CANDIDATI IDONEI NUMERO DI GIORNI INTERCORRENTI FRA LA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO E L'INVIO DEL DOCUMENTO RIEPILOGATIVO ALL'UFFICIO INFORTUNI	60 ≤ 10
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	AREA ACQUISIZIONE RISORSE UMANE	UNITÀ MOBILITÀ COMANDI E DISTACCHI	MOBILITÀ IN USCITA A SEGUITO DI PARTECIPAZIONE AD AVVISO INDETTO DA ENTE ESTERNO	A PARTIRE DALLA DATA DI RICEZIONE DELL'ISTANZA DI MOBILITA', NUMERO DI GIORNI NECESSARIO PER VERIFICA POSSESSO REQUISITO NECESSARIO A PARTIRE DALLA DATA DELLA FIRMA DIGITALE DELLA DETERMINAZIONE DI AUTORIZZAZIONE AL TRASFERIMENTO, NUMERO DI GIORNI NECESSARIO PER INVIO COMUNICAZIONE AL DIPENDENTE	≤ 5 ≤ 2