

Dirigente

Direttore Generale

CDC

Controllo di Gestione

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

Azioni previste

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|--|-------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|--|
| 1 | Approvazione da parte della Giunta del documento contenente l'esplicitazione delle politiche ambientali. | | 01/01/2008 | 29/02/2008 | 01/01/2008 | 01/04/2008 | Il documento è stato approvato dalla Giunta con delibera n. 38 del 01.04.2008. |
| Azione conclusa: Sì | | | | | | | |
| 2 | Predisposiz. del Bilancio Ambientale di Previsione, contenente le pol. amb. approvate dalla giunta, da realizzarsi nel corso del mandato elettorale, gli stanziamenti previsti e gli "obiettivi" di miglioramento degli indicatori ambientali significativi. | | 01/03/2008 | 30/04/2008 | 01/03/2008 | 30/06/2008 | Attività in corso; lo spostamento dei tempi è conseguente alla scelta di unificare in un unico documento la presentazione delle politiche ambientali di previsione e la consuntivazione delle attività 2005-2007. Inoltre, per effetto delle decisioni del gruppo di lavoro nazionale, è tuttora in corso la valutazione circa la sperimentazione di nuovi indicatori di sintesi, detti di "eco-efficienza" già in questo documento. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 3 | Predisposizione del Consuntivo delle politiche ambientali, dei conti monetari e degli indicatori fisici, relativamente agli anni 2005-2006 e 2007. | | 01/03/2008 | 31/05/2008 | 01/03/2008 | 30/06/2008 | Attività in corso, si vedano le motivazioni espresse all'azione precedente. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 4 | Presentazione alle Commissioni Consiliari ed al Consiglio Comunale. | | 01/06/2008 | 15/07/2008 | 01/06/2008 | 30/06/2008 | Attività conseguente alla conclusione delle azioni precedenti. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusione dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|--|-------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------|--|
| 5 | Coordinamento delle attività del Gruppo di Lavoro nazionale sulla metodologia per il calcolo della spesa ambientale degli enti locali. | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività realizzata e tuttora in corso; in realtà i gruppi di lavoro Conti Fisici e Conti Monetari sono confluiti in un unico gruppo per la ricerca e sperimentazione degli indicatori di ecoefficienza. Il Comune di Rovigo ospiterà nel mese di Novembre 2008 il convegno annuale della rete Clear, dove verranno presentate le conclusioni delle attività del gruppo di lavoro realizzate nel 2008. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Indicatori di risultato

| | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Previsione 2008</i> | <i>Attuazione 2008</i> | <i>Valutazione al 30/06/2008</i> |
|---|--|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Presentazione del documento finale per l'approvazione in Consiglio Comunale entro il 15/07/2008. | | Obiettivo da raggiungere nei termini | Attività in corso di attuazione | |
| 2 | Svolgimento del programma di lavoro del Gruppo Tecnico "Conti Monetari". | | Obiettivo da raggiungere nei termini | Attività in corso di attuazione | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

Indicatori di risultato

| | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Previsione 2008 | Attuazione 2008 | Valutazione al 30/06/2008 |
|---|---|---------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|
| 1 | Rispetto dei tempi previsti da ciascuna fase. | | Obiettivo da raggiungere nei termini | Attività in corso di attuazione | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

Indicatori di risultato

| | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Previsione 2008 | Attuazione 2008 | Attuazione 2006 | Attuazione 2005 | Valutazione al 30/06/2008 |
|---|---|---------------------------|--|------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------------------|
| 1 | Rispetto dei tempi previsti da ciascuna fase. | | Obiettivo da raggiungere nei termini | Attività in corso di attuazione | | | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|---|-------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|---|
| 1 | Studio della normativa e delle interpretazioni, confronto con soggetti istituzionali di riferimento (Ancitel, Revisori, ecc.), invio di circolari esplicative. | | 01/01/2008 | 15/02/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | È stato realizzato ed è costante l'aggiornamento sulla normativa. Si è provveduto fin da Gennaio all'invio di una prima circolare esplicativa e si continua a monitorare eventuali indicazioni e linee guida che venissero emanate dalle autorità centrali (ministero, corte dei conti, anci, ecc) in quanto ad oggi pressoché inesistenti. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 2 | Raccolta delle proposte pervenute dai respons di settore, analisi di fattibilità economico-organizzativa, predisposiz. di incontri specifici, per servizio o intersettoriali, e di Comitati di Direzione, finalizzati alla definizione dei contenuti del Piano. | | 16/02/2008 | 31/03/2008 | 16/02/2008 | 30/06/2008 | Sono state raccolte alcune proposte provenienti dalla dirigenza in materia soprattutto di economie nell'uso dei cellulari di servizio e della gestione del patrimonio immobiliare. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 3 | Stesura del Piano e verifica di coerenza con il Bilancio Pluriennale 2008-2010. | | 16/02/2008 | 31/03/2008 | 16/02/2008 | 30/06/2008 | La stesura del piano è tuttora in corso, in quanto si sono attese finora ulteriori indicazioni operative dalle autorità ed istituzioni di riferimento. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 4 | Approvazione dal parte della Giunta. | | 16/02/2008 | 31/03/2008 | 16/02/2008 | 30/06/2008 | Attività conseguente alla conclusione dell'azione precedente. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

Indicatori di risultato

| | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Previsione 2008 | Attuazione 2008 | Valutazione al 30/06/2008 |
|---|--|---------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|
| 1 | Rispetto dei tempi previsti per ciascuna fase. | | Obiettivo da raggiungere nei termini | Attività in corso di attuazione | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|---|-------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|---|
| 3 | Monitoraggio trimestrale dello stato di attuazione degli obiettivi di Peg di Settore, con relazione all'amministr. ed eventuale adozione delle proposte di variazione | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività continuativa |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 4 | Monitoraggio costante circa lo stato di attuazione dei programmi in relazione alle Linee di Governo dell'Amministrazione: relazione semestrale | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività continuativa |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 5 | Relazione al Conto Annuale delle Spese del Personale | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività in corso: la scadenza per il 2008 è fissata al 31 luglio |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 6 | Monitoraggio mensile incarichi professionali e verifica rispetto normativa per affidamento incarichi | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività continuativa |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 7 | Monitoraggio periodico stato di attuazione del Programma OOPP | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività continuativa |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 8 | Supporto all'attività del Nucleo di Valutazione in ordine al processo di valutazione della Dirigenza | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività continuativa |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 9 | Redazione Bilancio Ambientale Previsionale e Consuntivo | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 10 | Controllo mensile degli atti amministrativi per l'acquisto di beni e servizi | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività continuativa |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusione dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|--|-------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------|---|
| 11 | Controllo semestrale degli atti di spesa per incarichi studio e consulenza, relazioni pubbliche, pubblicità mostre e convegni | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività continuativa |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 12 | Predisposizione ed invio alla Sezione Regionale di Controllo del Referto del Controllo di Gestione previsto dall'art.198-bis del T.U. 267/2000: entro 30 giorni dall'approvazione del conto consuntivo | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività in corso: il Referto viene inviato nel termine indicativo di 30 giorni dall'approvazione del Consuntivo. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Misuratori

| | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Previsione 2008 | Attuazione 2008 | Attuazione 2007 | Attuazione 2006 | Valutazione al 30/06/2008 |
|---|--|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | N° indicatori monitorati | | 397 | 437 | 387 | 364 | |
| 2 | N° reports gestionali | Compreso il numero dei verbali delle riunioni del Nucleo di Valutazione. | 37 | 28 | 12 | 19 | |
| 3 | N° obiettivi di miglioramento monitorati | Vengono conteggiati gli obiettivi NDV | 92 | 90 | 91 | 88 | |
| 4 | N° variazioni al Piano obiettivi | | 3 | 2 | 0 | 0 | |

CDC

U.R.P.

OBIETTIVO N. URPN01

PROGETTO QUALITA' E INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Dal 2003 al 2006 sono state realizzate numerose iniziative corrispondenti ad altrettanti obiettivi di miglioramento, che sono stati "assorbiti" gradualmente nella attività di funzionamento della Sezione Urp e Qualità. I compiti e le funzioni della Sezione previsti per il 2008, quindi, sono di fatto quadruplicati rispetto al 2003, pur risultando la struttura organizzativa invariata (4 persone) rispetto a tale epoca.

Il "Progetto Qualità", attivato nel 2004, prevede che annualmente i 26 Servizi dotati di Carta svolgano un'indagine sul gradimento dei Servizi, denominata "customer satisfaction". Nel 2007 l'URP ha gestito direttamente tutte le fasi del processo, comprese quelle affidate a soggetti esterni nei primi due anni del progetto. In particolare, nella veste di Ufficio di Staff della Direzione Generale, l'URP ha gestito l'attività di:

- revisione dei questionari da somministrare agli utenti relativi a tutti i Servizi messi a Carta (26 questionari per 26 Servizi);
- coordinamento e supervisione di n. 18 indagini svolte nel 2007 (Ambiente, Asili Nido, Commercio, Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Casa, Informagiovani, Servizi Sociali, Politiche Giovanili (C.R.A.), Polizia amministrativa, Servizi Vigilanza, Edilizia Privata, Museo, Teatro, Tributi, Anagrafe /Docum. Amm.va, Stato Civile, U.R.P);
- elaborazione, tabulazione, stampa e diffusione dei dati raccolti relativi a 9 indagini (su 18);

il tutto all'insegna della massima economicità, garantendo comunque la medesima qualità dei risultati degli anni precedenti.

Nel 2008 si realizzeranno nuove indagini riguardanti tre tipologie di servizi mai monitorate sino ad ora: Trasporto disabili; Assistenza domiciliare- SAD; Nido Integrato.

Nelle Linee programmatiche di governo 2006 si legge:

"La realizzazione del programma ha come presupposto un qualificato coinvolgimento degli apparati comunali. L'efficacia dell'azione amministrativa si misura dalla qualità delle risposte date ai problemi cittadini e dei servizi offerti alla comunità. Per questo la trasparenza degli indirizzi e degli obiettivi politici deve andare di pari passo con l'efficienza della macchina gestionale, con la motivazione ed il coinvolgimento del personale, il rispetto delle autonomie dei ruoli e la valorizzazione di tutte le professionalità interne evitando, quindi, gli sprechi dovuti ad affidamenti esterni spesso privi di ricadute in termini di efficacia e di efficienza".

Peso per Dirigente

Dirigente: D01

7 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

Valutazioni ed osservazioni:

Avanzamento % fasi **74,852**
 Avanzamento % indicatori **0,00**
 Avanzamento % obiettivo **Parzialmente raggiunto**

Azioni previste

| Nr | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Data prevista inizio azione | Termine previsto di conclusione dell'azione | Data effettiva inizio azione | Attuazione | Stato attuazione al 30/06/2008 |
|----|---|---|-----------------------------|---|------------------------------|------------|--|
| 1 | Coordinamento indagini di c.s. anno 2008. | Attività svolta nell'ambito dell'attività di staff alla Direzione Generale. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività in atto; nel corso del primo semestre sono stati raccolti i questionari relativi alle seguenti indagini: -Nido integrato. n.b. : l'indagine sul S.A.D. avrebbe dovuto essere svolta nel mese di giugno, ma è stata temporaneamente sospesa a causa di mancanza di risorse finanziarie da destinare all compenso del personale rilevatore nell'ambito del Settore Servizi alla Persona. La rilevazione relativa al trasporto disabili sarà effettuata dal mese di settembre in avanti, in concomitanza con la ripresa dell'anno scolastico. |

Azione conclusa: No

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|---|--|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|--|
| 2 | Studio e realizzazione nuovi modelli di questionari per indagini di c.s 2008. | Il fine è rendere il più possibile omogenei i dati e le misurazioni del livello degli standard di qualità. | 01/01/2008 | 30/08/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Realizzati: - nuovo modello indagine Asili Nido, Nido Integrato e Sezione Primavera; - nuovo modello questionario Museo; - nuovo modello Servizio assistenza Domiciliare (SAD). |
| Azione conclusa: Sì | | | | | | | |
| 3 | Elaborazione dati relativi alle indagini di c.s. anno 2008. Trasmissione dati ai Settori interessati. | L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | L'attività verrà necessariamente svolta durante il secondo semestre 2008 e primo trimestre 2009, poiché la raccolta dei questionari e il termine delle indagini avvien normalmente dopo il mese di giugno. |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Indicatori di risultato

| | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Previsione 2008</i> | <i>Attuazione 2008</i> | <i>Valutazione al 30/06/2008</i> |
|---|---|-------------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| 1 | Nuove indagini di c.s. 2008 elaborate: n. 3 | | 3 | 0 | |
| 2 | Nuovi modelli di questionari per indagini di c.s. realizzati: n. 03 | | 3 | 0 | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|--|---|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|--|
| 2 | Analisi dei contenuti | Interazione con Sezione Istruzione: riunioni e scambi di dati. | 01/01/2008 | 10/01/2008 | 01/01/2008 | 10/01/2008 | Come sopra |
| Azione conclusa: Sì | | | | | | | |
| 3 | Individuazione target. | Creazione banca dati destinatari. | 01/01/2008 | 10/01/2008 | 01/01/2008 | 10/01/2008 | Come sopra |
| Azione conclusa: Sì | | | | | | | |
| 4 | Strategia: definizione messaggio e strumenti di comunicazione. | Realizzato pieghevole informativo/invito; inviate e-mail mirate per invito alla manifestazione; realizzate pagine web specifiche e pubblicate sul portale comunale e provinciale. | 01/01/2008 | 10/01/2008 | 01/01/2008 | 10/01/2008 | Attività realizzate attraverso lo scambio di materiale , la successiva relaborazione e verifica tramite posta elettronica e riunioni di feedback. L'Ufficio Istruzione ha comunicato che vi è stata un'ottima risposta in termini qualitativi e quantitativi di partecipazione del pubblico. |
| Azione conclusa: Sì | | | | | | | |

Indicatori di risultato

| | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Previsione 2008</i> | <i>Attuazione 2008</i> | <i>Valutazione al 30/06/2008</i> |
|---|---|--|--------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| 1 | Realizzazione contenuti e progetto grafico per pieghevole cartaceo. | Invio alla tipografia per la stampa. | Obiettivo da raggiungere nei termini | Obiettivo raggiunto 100% | |
| 2 | Realizzazione portlet e pagine web sito internet. | Pubblicazione sul portale web. | Obiettivo da raggiungere nei termini | Obiettivo raggiunto 100% | |
| 3 | Verifica del feedback: partecipazione del pubblico al convegno. | Riscontro fornito dagli organizzatori. | Obiettivo da raggiungere nei termini | Obiettivo raggiunto 100% | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusione dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|--|--|------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------|---|
| 1 | Attivazione di nuove procedure per la gestione delle segnalazioni e dei reclami. Si stabilisce un termine massimo di 15 giorni per fornire una risposta all'URP da parte dei referenti. L'URP si farà carico poi di fornire un riscontro scritto ai cittadini. | Vengono definiti incontri, presso l'URP, con i responsabili di: Opere Pubbliche, Polizia Locale, Ambiente, Ufficio Aziende, ASM. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività reralizzata; da monitorare e riverificare nel mese di settembre 2008 |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 2 | Definizione dei nominativi dei referenti per l'URP (un titolare ed un supplente). | Verrà formalizzato un elenco da distribuire tra i Settori tramite posta elettronica. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività reralizzata; da monitorare e riverificare nel mese di settembre 2008 |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 3 | Realizzazione banca dati relativa alla casistica delle segnalazioni. | Dovranno essere individuati gli uffici competenti per materia e i relativi referenti. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività reralizzata; da monitorare e riverificare nel mese di settembre 2008 |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 4 | Attività di controllo nell'ambito della funzione di Staff del Direttore Generale. | L'URP attuerà un monitoraggio costante sul rispetto dei temi di risposta alle segnalazioni e reclami. A cadenza trimestrale il responsabile invierà al Direttore Generale un report dettagliato. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Attività in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Indicatori di risultato

| | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Previsione 2008</i> | <i>Attuazione 2008</i> | <i>Valutazione al 30/06/2008</i> |
|---|---|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------|---|
| 1 | Approvazione elenco referenti; comunicazione alla Giunta con riferimento. | | Obiettivo da raggiungere nei termini | 0 | Azione che sarà opportuno svolgere a settembre dopo le verifiche previste (vedi sopra). |
| 2 | Numero riunioni intersettoriali. | | 4 | 2 | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Previsione 2008 | Attuazione 2008 | Valutazione al 30/06/2008 |
|---|--|---------------------------|--------------------------------------|--------------------|--|
| 3 | Approvazione schema contenente la casistica delle segnalazioni e reclami; diffusione tramite posta elettronica; comunicazione alla Giunta con riferimento. | | Obiettivo da raggiungere nei termini | 0 | azione che sarà opportuno svolgere a settembre dopo le verifiche previste (vedi sopra) |
| 4 | Numero report trimestrali realizzati ed inviati al Direttore Generale. | | 4 | 2 | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|--|---|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| 1 | Pianificazione incontri e definizione soggetti partecipanti. | Comunicazione agli interessati date incontri. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 2 | Realizzazione incontri con i gruppi di lavoro. | Durata per ogni incontro: circa due ore. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 3 | Individuazione degli interventi migliorativi del sito web comunale. | Interazione con i gruppi di lavoro; individuazione degli aggiornamenti dei contenuti del sito, in particolare della guida ai Servizi. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 4 | Attività di monitoraggio nell'ambito della funzione di Staff del Direttore Generale. | L'URP attuerà un monitoraggio costante sul rispetto delle modalità di interazione e collaborazione dei Servizi con l'Ufficio in relazione a iniziative di comunicazione. A tal proposito, una volta constatate le omissioni o disfunzioni, il Responsabile invierà tempestivamente comunicazione al Direttore Generale. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Indicatori di risultato

| | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Previsione 2007 | Attuazione 2007 | Valutazione al 30/06/2008 |
|---|--|--|-----------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | Numero riunioni svolte e totale ore impiegate. | Previste n. 6 riunioni e n. 15 ore impiegate | 0 | 0 | Azione in corso |
| 2 | Numero pagine web aggiornate o modificate | | 10 | 0 | Azione in corso |

OBIETTIVO N. URPO01

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Peso per Dirigente Dirigente: D01 20 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di funzionamento

Valutazioni ed osservazioni:

Avanzamento % fasi **49,727**
Avanzamento % indicatori **75,227**
Avanzamento % obiettivo **Parzialmente raggiunto**

Azioni previste

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|-----------|--|-------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| 1 | Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini, al fine di assicurare la piena fruibilità degli stessi, anche con il supporto del sito web dell'ente. | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |

Azione conclusa: No

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusion e dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|----------------------------|--|--|------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| 2 | Aggiornare ed implementare il Sito Web istituzionale. | Aggiornare ed implementare il Sito Web istituzionale per favorire la conoscenza della struttura organizzativa, della modalità di accesso, dell'iter dei procedimenti Amministrativi, delle iniziative di interesse pubblico realizzate dall'ente e/o da altre istituzioni pubbliche o private. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 3 | Ricevere le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami dei cittadini; trasmettere agli uffici competenti le istanze e assicurare il sollecito riscontro ai cittadini. | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 4 | Supportare e coordinare la comunicazione esterna in relazione alle iniziative più rilevanti attivate dai diversi Settori | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 5 | Migliorare la qualità delle relazioni con l'utenza interna ed esterna. | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |
| 6 | Monitoraggio Carta del Servizio U.R.P. | | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in corso |
| Azione conclusa: No | | | | | | | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| <i>Nr</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Data prevista inizio azione</i> | <i>Termine previsto di conclusione dell'azione</i> | <i>Data effettiva inizio azione</i> | <i>Attuazione</i> | <i>Stato attuazione al 30/06/2008</i> |
|-----------|---|--|------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------|--|
| 7 | Coordinamento Indagini sul gradimento dei servizi | Le indagini annuali previste dal progetto qualità; a decorrere dal 2008, rientrano tra le attività di funzionamento. Attività svolta nell'ambito dell'attività di staff alla Direzione Generale. | 01/01/2008 | 31/12/2008 | 01/01/2008 | 30/06/2008 | Azione in atto; nel corso del primo semestre sono stati raccolti i questionari relativi alle seguenti indagini: - Asili nido; - Teatro (prima tranche: Stagione di Prosa); - Informahandicap. |

Azione conclusa: No

Misuratori

| | <i>Descrizione</i> | <i>Descrizione aggiuntiva</i> | <i>Previsione 2008</i> | <i>Attuazione 2008</i> | <i>Attuazione 2007</i> | <i>Attuazione 2006</i> | <i>Valutazione al 30/06/2008</i> |
|---|--|--|--------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| 1 | N. contatti (sportello/telefono/mail/internet) | | 254.503 | 123.409 | 133.783 | 132.304 | |
| 2 | N. contatti internet | | 247.383 | 118.673 | 129.735 | 126.676 | |
| 3 | N. contatti via e-mail | | 2.390 | 1.906 | 1.238 | 1.659 | |
| 4 | N. contatti di persona/telefono | | 4.730 | 2.830 | 2.810 | 3.969 | |
| 5 | N. segnalazioni/reclami/accessi | | 339 | 222 | 190 | 314 | |
| 6 | N. riscontri ricevuti dai Servizi | n. di risposte a segnalazioni/reclami entro i 30 gg. | 61 | 87 | 41 | 70 | |
| 7 | N. aggiornamenti Guida Servizi e Pagine Web | | 526 | 699 | 251 | 470 | |
| 8 | Rispetto degli standard contenuti nella Carta del Servizio | | Obiettivo da raggiungere nei termini | 0 | | | |

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2008

| | Descrizione | Descrizione aggiuntiva | Previsione 2008 | Attuazione 2008 | Attuazione 2007 | Attuazione 2006 | Valutazione al 30/06/2008 |
|---|---|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------------------|
| 9 | Elaborazione dati dei questionari indagini di c.s. 2008; n. indagini elaborate: 09. Trasmissione dati ai Settori interessati | I questionari riguardano le indagini relative ai seguenti Servizi : Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Asili nido (n.02), Informagiovani , Informahandicap, Informaimmigrati, Teatro, Museo. | 0 | 0 | | | |