



<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
4	Presentazione alle Commissioni Consiliari ed al Consiglio Comunale.		01/06/2008	15/07/2008
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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2008
1	Presentazione del documento finale per l'approvazione in Consiglio Comunale entro il 15/07/2008.		Obiettivo da raggiungere nei termini
2	Svolgimento del programma di lavoro del Gruppo Tecnico "Conti Monetari".		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. CDGN02****REALIZZAZIONE DI SISTEMA DI MONITORAGGIO DEGLI INCARICHI PROFESSIONALI MEDIANTE LA RETE INTRANET AZIENDALE**

L'obiettivo si propone di migliorare tempi e modalità dell'attività di monitoraggio dell'affidamento di incarichi professionali, implementando mediante la rete intranet aziendale un'unica banca dati, utilizzabile per la produzione di report agli organi di vertice e ai cittadini e per il soddisfacimento efficiente delle esigenze informative richieste dalla normativa vigente.

**Peso per Dirigente**

Dirigente: D01

8 %

**Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento****Azioni previste**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Analisi della normativa e delle specifiche tecniche per la realizzazione del progetto.		01/01/2008	30/06/2008
2	Realizzazione della fase test, diffusione formativa - informativa agli operatori referenti del controllo di gestione nei servizi periferici; avviamento sperimentale della nuova procedura.		01/07/2008	31/12/2008

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>
1	Rispetto dei tempi previsti da ciascuna fase.		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. CDGN03****REALIZZAZIONE DEL CARICAMENTO DECENTRATO DELLO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO  
(Monitoraggi di Giugno - Settembre - Dicembre)**

L'attività prevista ha come finalità principale la riduzione dei tempi di raccolta dati per la realizzazione dei monitoraggi periodici sul grado di realizzazione degli obiettivi di miglioramento. Ciò attraverso l'accesso diretto, in modalità web, all'applicativo di programmazione e controllo da parte responsabili di settore, consentendo all'ufficio controllo di gestione di ridurre i tempi finora dedicati alla "copiatura" e controllo formale delle comunicazioni di posta elettronica. Il tempo "guadagnato" potrà essere dedicato all'implementazione delle attività di analisi delle rendicontazioni pervenute dai settori.

**Peso per Dirigente**

Dirigente: D01

8 %

**Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento****Azioni previste**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Analisi delle specifiche tecniche ed organizzative per la realizzazione del progetto. Formazione ed avvio SPERIMENTALE della nuova procedura.		01/01/2008	31/12/2008

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2008
1	Rispetto dei tempi previsti da ciascuna fase.		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. CDGN04*****PREDISPOSIZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI CONTENIMENTO DELLE SPESE, previsto dall'art.3, commi 594 e ss. Della Legge 244/2007 - Finanziaria 2008***

L'obiettivo in oggetto, nel rispondere alla realizzazione delle prescrizioni normative introdotte con la legge finanziaria 2008, permette di perseguire contemporaneamente la finalità di razionalizzare sempre più l'utilizzo delle risorse affidate ai vari servizi, nell'ottica di un miglioramento continuo e progressivo della gestione.

Il Servizio Controllo di Gestione assicurerà il necessario coordinamento intersettoriale per la predisposizione del Piano in oggetto, per la sua adozione e per il monitoraggio sulla concreta realizzazione di quanto programmato.

**Peso per Dirigente**

Dirigente: D01

10 %

**Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento****Azioni previste**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</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
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
3	Stesura del Piano e verifica di coerenza con il Bilancio Pluriennale 2008-2010.		16/02/2008	31/03/2008
4	Approvazione dal parte della Giunta.		16/02/2008	31/03/2008

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>
1	Rispetto dei tempi previsti per ciascuna fase.		Obiettivo da raggiungere nei termini

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****Azioni previste**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
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
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

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2008
1	Nuove indagini di c.s. 2008 elaborate: n. 3		3
2	Nuovi modelli di questionari per indagini di c.s. realizzati: n. 03		3



**OBIETTIVO N. URPN03****GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI. NUOVE PROCEDURE PER UNA MAGGIORE EFFICACIA DELLE RISPOSTE AI CITTADINI.**

Constatato che negli ultimi 4 anni le segnalazioni degli utenti riguardano per il 90% i servizi erogati da Opere Pubbliche, Polizia Locale, Ambiente e ASM, si ritiene opportuno migliorare la rete di relazione tra URP ed i Servizi o aziende citati. A tal fine si realizzeranno riunioni intersettoriali per produrre una procedura semplificata e maggiormente efficace di quella in uso nel 2007, favorendo l'obiettivo di fornire una risposta ai cittadini in tempi ragionevoli e comunque non oltre i 30 giorni.

**Peso per Dirigente**

Dirigente: D01

5 %

**Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento****Azioni previste**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</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
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
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
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 mensile il responsabile invierà al Direttore Generale un report dettagliato.	01/01/2008	31/12/2008

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2008
1	Approvazione elenco referenti; comunicazione alla Giunta con riferimento.		Obiettivo da raggiungere nei termini
2	Numero riunioni intersettoriali.		4
3	Approvazione schema contenente la casistica delle segnalazioni e reclami; diffusione tramite posta elettronica; comunicazione alla Giunta con riferimento.		Obiettivo da raggiungere nei termini
4	Numero report trimestrali realizzati ed inviati al Direttore Generale.		4

**OBIETTIVO N. URPN04****PROGETTO DI COMUNICAZIONE INTERNA "CONOSCIAMO IL NOSTRO SITO WEB"**

L'iniziativa ha lo scopo di favorire le interazioni tra l'Urp, intesa come redazione centrale del sito web istituzionale, e i colleghi dei diversi Servizi, intesi come redazioni diffuse del "giornale elettronico". Per il 2008 sono previsti incontri con colleghi appartenenti ai seguenti Servizi: Ambiente-Trasporti; Polizia Locale; Politiche Giovanili; Servizi Sociali; Teatro/Museo; Tributi. Nel corso del 2009 si pianificherà una seconda serie di incontri con altri Servizi comunali.

Gli incontri avranno carattere "interattivo", prevedendo la "navigazione" del sito web da parte dei partecipanti, coadiuvati dal personale dell'URP, e si svolgerà in aula provvista di un personal computer per ogni partecipante. Gli incontri favoriranno la conoscenza dello strumento web presso tutti i Settori, incrementando lo scambio di informazioni e regolandone il flusso secondo canoni di efficacia ed efficienza, contribuendo a consolidare la cultura della comunicazione istituzionale ispirata ai principi dell'orientamento all'utenza e della e-democracy.

**Peso per Dirigente**

Dirigente: D01

15 %

**Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento****Azioni previste**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Pianificazione incontri e definizione soggetti partecipanti.	Comunicazione agli interessati date incontri.	01/01/2008	31/12/2008
2	Realizzazione incontri con i gruppi di lavoro.	Durata per ogni incontro: circa due ore.	01/01/2008	31/12/2008
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
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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2008
1	Numero riunioni svolte e totale ore impiegate	Previste n. 6 riunioni e n. 15 ore impiegate	
2	Numero pagine web aggiornate o modificate		10