

Dirigente

Direttore Generale

CDC

Servizio Controllo di Gestione

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
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	30/09/2008	Attività conclusa; lo spostamento dei tempi è stato conseguente alla scelta di unificare in un unico documento la presentazione delle politiche ambientali di previsione e la consuntivazione delle attività 2005-2007.
Azione conclusa: Sì							
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	30/09/2008	Attività conclusa; vedi dettaglio azione precedente.
Azione conclusa: Sì							
4	Presentazione alle Commissioni Consiliari ed al Consiglio Comunale.		01/06/2008	15/07/2008	01/06/2008	06/10/2008	Il documento è stato presentato nei termini all'amministrazione. La giunta ha licenziato il provvedimento in data 6/10/2008 e l'ha inviato alla presidenza del Consiglio per i passaggi in commissione ed in consiglio. Il documento verrà presentato per l'approvazione in Consiglio nelle prime settimane del 2009.
Azione conclusa: No							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 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	18/12/2008	Attività realizzata e tuttora in corso; 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 convegno annuale della rete Clear, programmato a Rovigo per il mese di Novembre 2008, è stato posticipato ai primi mesi del 2009 per consentire in quella sede la presentazione degli esiti della sperimentazione degli indicatori di ecoefficienza.
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Presentazione del documento finale per l'approvazione in Consiglio Comunale entro il 15/07/2008.		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	Attività realizzata entro il 30/09/2008.
2	Svolgimento del programma di lavoro del Gruppo Tecnico "Conti Monetari".		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	Attività realizzata.

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
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	01/07/2008	31/12/2008	Entro il dicembre 2008 è stato possibile realizzare solamente una sperimentazione della procedura. Le attività di formazione e diffusione della procedura saranno pertanto realizzate nel 2009.
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Rispetto dei tempi previsti da ciascuna fase.		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo parzialmente raggiunto per cause esterne	

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

Valutazioni ed osservazioni del Nucleo di Valutazione: PARZIALMENTE RAGGIUNTO PER CAUSE ESTERNE

Avanzamento % fasi 100,000
Avanzamento % indicatori 0,000
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	Attuazione dicembre 2008
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	01/01/2008	31/12/2008	È stata incaricata la Ditta Cedaf, attuale proprietario e fornitore del programma in uso, per la formazione, installazione ed assistenza del nuovo software implementativo. La ditta ha contattato gli uffici nel mese di Ottobre. Il caricamento del software è avvenuto dalla ditta in data 01/12/2008, sono state richieste dal Comune alcune piccole integrazioni, già realizzate dalla software house. La procedura sarà utilizzata a regime da tutta la struttura dal prossimo monitoraggio sullo stato di attuazione degli obiettivi, a Giugno 2009.

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
------------	--------------------	-------------------------------	------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------------	---------------------------------

Azione conclusa: No

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Rispetto dei tempi previsti da ciascuna fase.		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo parzialmente raggiunto per cause esterne	

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

Valutazioni ed osservazioni del Nucleo di Valutazione:	L'OBIETTIVO E' DA CONSIDERARSI COMUNQUE RAGGIUNTO DATO CHE IL PIANO E' STATO APPROVATO E LE SCADENZE INTERMEDIE NON AVEVANO CARATTERE OBBLIGATORIO E PERENTORIO.
---	--

Avanzamento % fasi -365,024
Avanzamento % indicatori 100,000
Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione dicembre 2008
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	30/09/2008	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: Sì

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
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	30/09/2008	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: Sì							
3	Stesura del Piano e verifica di coerenza con il Bilancio Pluriennale 2008-2010.		16/02/2008	31/03/2008	16/02/2008	31/10/2008	La stesura del Piano è stata completata nel mese di Ottobre 2008.
Azione conclusa: Sì							
4	Approvazione dal parte della Giunta.		16/02/2008	31/03/2008	16/02/2008	03/11/2008	Il Piano Triennale di Contenimento della Spesa è stato approvato con delibera di Giunta n. 186 del 3/11/2008.
Azione conclusa: Sì							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Rispetto dei tempi previsti per ciascuna fase.		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	

OBIETTIVO N. CDGO01

ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Peso per Dirigente Dirigente: D01 14 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di funzionamento

Valutazioni ed osservazioni del Nucleo di Valutazione:	Avanzamento % fasi	100,341
	Avanzamento % indicatori	120,878
	Avanzamento % obiettivo	Raggiunto

Azioni previste

<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>Attuazione dicembre 2008</i>
1	Gestione Piano degli Obiettivi		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	31/12/2008	ATTIVITA' CONTINUATIVA
Azione conclusa: Si							
2	Raccolta trimestrale dei dati per il manuale degli indicatori		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	18/12/2008	ATTIVITA' CONTINUATIVA
Azione conclusa: Si							
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	18/12/2008	Sono stati effettuati 3 monitoraggio sugli obiettivi di miglioramento con cadenza Giugno, Settembre e Dicembre e 2 monitoraggio sulle attività di funzionamento con cadenza semestrale.
Azione conclusa: Si							
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	18/12/2008	Le relazioni sono contenute nelle verifiche sull'attuazione degli obiettivi. Vedi punto precedente.

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
Azione conclusa: Si							
5	Relazione al Conto Annuale delle Spese del Personale		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	18/12/2008	La relazione al ministero è stata completata entro la scadenza dle 15 luglio 2008
Azione conclusa: Si							
6	Monitoraggio mensile incarichi professionali e verifica rispetto normativa per affidamento incarichi		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	18/12/2008	ATTIVITA' CONTINUATIVA
Azione conclusa: Si							
7	Monitoraggio periodico stato di attuazione del Programma OOPP		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	18/12/2008	Realizzato con la medesima cadenza del monitoraggio sugli obiettivi di miglioramento.
Azione conclusa: Si							
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	18/12/2008	ATTIVITA' CONTINUATIVA
Azione conclusa: Si							
9	Redazione Bilancio Ambientale Previsionale e Consuntivo		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	18/12/2008	Per il 2008, si veda obiettivo CDGN01.
Azione conclusa: Si							
10	Controllo mensile degli atti amministrativi per l'acquisto di beni e servizi		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	18/12/2008	ATTIVITA' CONTINUATIVA
Azione conclusa: Si							
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	18/12/2008	ATTIVITA' CONTINUATIVA
Azione conclusa: Si							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
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	18/12/2008	Il referto per l'anno 2007 è stato inviato alla Corte dei Conti il 23 luglio 2008.
Azione conclusa: Si							

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 31/12/2008</i>
1	N° indicatori monitorati		397	436	397	364	
2	N° reports gestionali Compreso il numero dei verbali delle riunioni del Nucleo di Valutazione.	Compreso il numero dei verbali delle riunioni del Nucleo di Valutazione.	37	40	37	42	
3	N° obiettivi di miglioramento monitorati Vengono conteggiati gli obiettivi NDV	Vengono conteggiati gli obiettivi NDV	92	91	92	88	
4	N° variazioni al Piano obiettivi		3	5	3	3	

CDC

Servizio Qualità e 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 affidati 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
del Nucleo di Valutazione:**

Avanzamento % fasi 108,368
Avanzamento % indicatori 216,667
Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione dicembre 2008

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</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	01/01/2008	31/12/2008	Sono stati raccolti i questionari relativi alle seguenti indagini: - Asilo nido integrato - Trasporto disabili n.b. : l'indagine sul S.A.D. non è stata effettuata a causa di mancanza di risorse finanziarie da destinare al compenso del personale rilevatore nell'ambito del Settore Servizi alla Persona.
Azione conclusa: Sì							
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 - nuovo modello indagine Nido Integrato - nuovo modello indagine Sezione Primavera; - nuovo modello questionario Museo; - nuovo modello Servizio assistenza Domiciliare (SAD) - nuovo modello Servizio Informagiovani - nuovo modello Servizio Teatro - nuovo modello Servizio Mensa scolastica - nuovo modello Servizio Trasporto disabili.
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</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	01/01/2008	31/12/2008	L'attività verrà terminata entro il primo trimestre 2009, poiché la raccolta dei questionari e il termine delle indagini avviene normalmente nel corso del 4° trimestre dell'anno. Questionari elaborati nel corso del 2008: - Teatro sociale; - Asili nido/Nido Integrato/Spazio giochi - Informagiovani - Informahandicap.
Azione conclusa: Sì							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Nuove indagini di c.s. 2008 elaborate: n. 3		3	4	
2	Nuovi modelli di questionari per indagini di c.s. realizzati: n. 03		3	9	Si è ritenuto di innovare sostanzialmente quasi tutti i questionari per le indagini previste.

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
3	Individuazione target.	Creazione banca dati destinatari.	01/01/2008	10/01/2008	01/01/2008	10/01/2008	Attività realizzate con una serie di riunioni effettuate presso l'Urp con i responsabili di progetto del Settore Istruzione.
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 rielaborazione e verifica tramite posta elettronica e riunioni di feedback.
Azione conclusa: Sì							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Realizzazione contenuti e progetto grafico per pieghevole cartaceo. Invio alla tipografia per la stampa.	Invio alla tipografia per la stampa.	Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	Attività realizzata entro i tempi previsti per la promozione del Convegno.
2	Realizzazione portlet e pagine web sito internet. Pubblicazione sul portale web.	Pubblicazione sul portale web.	Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	Attività realizzata entro i tempi previsti per la promozione del Convegno.
3	Verifica del feedback: partecipazione del pubblico al convegno. Riscontro fornito dagli organizzatori.	Riscontro fornito dagli organizzatori.	Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	L'Ufficio Istruzione ha comunicato che vi è stata un'ottima risposta in termini qualitativi e quantitativi di partecipazione del pubblico.

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

Valutazioni ed osservazioni del Nucleo di Valutazione:

Avanzamento % fasi 100,000
Avanzamento % indicatori 83,750
Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

<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>Attuazione dicembre 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	31/12/2008	Attività rerealizzata; è stato compiuto un monitoraggio e una verifica finale nel corso del quarto trimestre 2008.

Azione conclusa: Sì

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
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	31/12/2008	Attività reralizzata; è stato compiuto un monitoraggio e una verifica finale nel corso del quarto trimestre 2008.
Azione conclusa: Sì							
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	31/12/2008	Attività reralizzata; è stato compiuto un monitoraggio e una verifica finale nel corso del quarto trimestre 2008.
Azione conclusa: Sì							
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	31/12/2008	Attività realizzata; al DG sono stati inviati report corredati di tabelle e istogrammi.
Azione conclusa: Sì							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Approvazione elenco referenti; comunicazione alla Giunta con riferimento.		Obiettivo da raggiungere nei termini	0	È stata inviata comunicazione a dirigenti, referenti, amministratori, Direzione generale, via mail, il giorno 18.12.08. Non è stato possibile effettuare il riferimento di Giunta entro il 31.12. , considerati i tempi a disposizione.
2	Numero riunioni intersettoriali.			4	4

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 2008

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
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	È stata inviata comunicazione a dirigenti, referenti, amministratori, Direzione generale, via mail, il giorno 18.12.08. Non è stato possibile effettuare il riferimento di Giunta entro il 31.12. , considerati i tempi a disposizione.
4	Numero report trimestrali realizzati ed inviati al Direttore Generale.		4	3	Ovviamente il report relativo al 4° trimestre 2008 è stato inviato a Gennaio 2009-.

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
1	Pianificazione incontri e definizione soggetti partecipanti.	Comunicazione agli interessati date incontri.	01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	30/09/2008	<p>Gli incontri sono avvenuti presso l'aula informatica di Viale Trieste, con una durata di circa tre ore.</p> <p>L'URP ha realizzato un questionario (anonimo), mirato al target "collegli", per raccogliere informazioni e opinioni utili a migliorare la qualità del sito web comunale. Il modello è stato inviato a tutti i 32 partecipanti agli incontri con congruo anticipo rispetto alle date previste per le riunioni; è stato restituito all'URP entro la prima settimana di settembre, per consentirne l'elaborazione statistica.</p> <p>I questionari sono riconoscibili solo in funzione del "gruppo" che ha partecipato al meeting; in tal modo è stato più agevole per l'URP definire preventivamente e mettere a fuoco gli argomenti da trattare nell'ambito di ogni incontro.</p>
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
2	Realizzazione incontri con i gruppi di lavoro.	Durata per ogni incontro: circa due ore.	01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	31/12/2008	I gruppi di lavoro che hanno partecipato ai quattro incontri hanno individuato gli aggiornamenti da apportare ai contenuti del sito riferiti ai diversi Settori, in particolare alle informazioni riportate nella guida ai Servizi; sono state inoltre analizzate le modalità operative della rete dei Referenti dell'Urp e le eventuali criticità riscontrate nello scambio di informazioni.
Azione conclusa: Sì							
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	31/12/2008	L'URP, in qualità di redazione centrale del sito web, ha raccolto le proposte (provenienti dai partecipanti) di miglioramento del sito internet, nonché quelle inerenti la diffusione e sviluppo del sito stesso; infine sono state messe a fuoco nuove proposte di e-democracy per i cittadini, come i Forum, i servizi interattivi, ed altro.
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
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	31/12/2008	Durante l'anno sono state regolarmente inviate le segnalazioni del caso al D.G.

Azione conclusa: Sì

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Numero riunioni svolte e totale ore impiegate. Previste n. 4 riunioni e circa 12 ore impiegate	Previste n. 4 riunioni e circa 12 ore impiegate	0	0	Svolte n. 4 riunioni e impiegate n. 12 ore.
2	Numero pagine web aggiornate o modificate a seguito degli incontri		10	30	

OBIETTIVO N. URPN05

PROGETTO DI COMUNICAZIONE ESTERNA: NEWSLETTER DIGITALE "ROVIGOCOMUNICA"

"ROVIGOCOMUNICA" sarà il nuovo servizio gratuito attivato dal Comune di Rovigo per consentire agli "internauti" di ricevere le informazioni che desiderano direttamente nella loro casella di posta elettronica. Per iscriversi, ad una o più newsletter, è sufficiente compilare l'apposito modulo on line. E' possibile revocare l'iscrizione in qualsiasi momento con un semplice clic (sulla voce "cancella iscrizione" o "cancellazione").

E' prevista la creazione di un nuovo spazio sulla home page del sito web comunale, che consente con un unico "clic" l'accesso alle tre tipologie di newsletter che il Comune offrirà ai cittadini:

-Newsletter dell'URP. Tutte le novità dal Sito www.comune.rovigo.it Contiene informazioni su bandi, concorsi, viabilità, iniziative dell'Amministrazione comunale, convegni, tempo libero e tutte le notizie pubblicate sul nostro sito web: iscrivendosi si riceveranno con frequenza settimanale gli appuntamenti, le notizie, gli aggiornamenti riguardanti l'attività dell'Amministrazione comunale.

-Newsletter del Teatro Sociale. Contiene tutte le informazioni sulla programmazione delle stagioni di Lirica e di Prosa e sugli eventi artistici promossi dall'assessorato alla Cultura. Appuntamenti e news saranno inviati periodicamente con cadenza quindicinale.

-Newsletter dell'Ufficio Tributi. Contiene tutte le informazioni sulle attività dell'Ufficio Tributi: aliquote, agevolazioni, scadenze, normativa, modulistica. L'invio non segue una cadenza predefinita, ed avviene in funzione dei periodi di maggior interesse per le materie trattate.

Peso per Dirigente

Dirigente: D01

4 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

**Valutazioni ed osservazioni
del Nucleo di Valutazione:**

Avanzamento % fasi 112,270
Avanzamento % indicatori 151,400
Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

<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>Attuazione dicembre 2008</i>

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
1	Pianificazione nuovo layout e web content management.	Riunioni interne all'URP.	01/06/2008	30/09/2008	01/06/2008	30/09/2008	E' stato creato ex novo un link di accesso nella home page, in alto a destra, dal titolo "RovigoComunica", con due sottosezioni: "newsletter" e "segnalazioni"; cliccando sui titoli si accede a due specifiche pagine.
Azione conclusa: Sì							
2	Realizzazione incontri e/o scambi di informazioni con i referenti di Teatro e Ufficio tributi.	Anche tramite scambio di mail.	01/06/2008	30/09/2008	01/06/2008	30/09/2008	Si sono concordati con i colleghi tempi e metodi per la realizzazione del progetto.
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
3	Realizzazione nuove pagine web e moduli iscrizione telematici.	In collaborazione con ASM servizi informatici.	01/06/2008	30/10/2008	01/06/2008	30/09/2008	E' stato realizzato un "form", cioè l'interfaccia di un'applicazione che consente all'utente di inviare uno o più dati liberamente inseriti dallo stesso; è in pratica una "scheda da compilare" per l'inserimento dei dati necessari per l'iscrizione a tutte e tre le tipologie di newsletter o a una o due di esse . Un menu a tendina consente l'inserimento dei seguenti dati: nome, cognome, indirizzo e-mail (campi obbligatori); anno di nascita, città (campi facoltativi); vi è inoltre una casella che consente di indicare: iscrizione o cancellazione. Infine è prevista l'accettazione dell'informativa (obbligatoria) sull'accettazione del trattamento dei dati personali, prevista dal Dl.gs n. 196 del 2003, agli articoli 7 e 13.
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
4	Invio di n. 2 numeri di newsletter in FASE TEST a target campionato.		01/07/2008	15/10/2008	01/07/2008	30/09/2008	Sono state inviate tre newsletter sperimentali, incrementando il numero degli iscritti (oltre ai possessori di posta elettronica del Comune di Rovigo sono stati aggiunti i nuovi iscritti "esterni" e i dipendenti di ASM).
Azione conclusa: Sì							
5	Creazione della mailing list.	Sono iscritti (*): i dipendenti del Comune e di ASM, i Comuni della provincia di Rovigo, i gli enti locali e pubblici, le associazioni iscritte all'Albo comunale, gli Ordini professionali, le Associazioni di categoria, gli Enti non profit, le Associazioni dei Consumatori, tutti gli utenti che aderiscano iscrivendosi sul modulo web presente nel Sito comunale (*) presenti sul territorio provinciale	01/07/2008	30/11/2008	01/07/2008	30/09/2008	La mailing list è ovviamente in continuo stato di aggiornamento, considerando le costanti e quotidiane richieste che pervengono da utenti esterni (nuovi iscritti); dai primi di settembre è stata implementata con i soggetti e le categorie indicate nella descrizione aggiuntiva.
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
6	Attività di promozione dell'evento tramite il sito web e comunicati stampa ai Media.	Previsti almento tre comunicati da settembre a dicembre 2008.	01/08/2008	31/12/2008	01/08/2008	31/12/2008	Publicato il primo comunicato sui media locali in data 1° agosto 2008, il secondo in data 4 ottobre. Inoltre è stata pubblicata un'informativa specifica sul B.I.C. andato in stampa a fine dicembre 2008 e recapitato presso tutte le famiglie della Città.

Azione conclusa: Sì

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2008</i>	<i>Attuazione 2008</i>	<i>Valutazione al 31/12/2008</i>
1	Numero pagine web aggiornate o modificate a seguito dell'iniziativa		5	5	
2	Incremento percentuale iscritti alla newsletter Periodo osservato: ultimo trimestre 2008 + 50% (base: giugno 2008: 360 iscritti)	Periodo osservato: ultimo trimestre 2008 + 50% (base: giugno 2008: 360 iscritti)	50	101,4	Isritti alla newsletter dell'URP a giugno 2008: n. 360; iscritti al 31.12.08: n. 725, con un incremento pari a + 101,4 % Al 31.12 il numero di iscritti alla newsletter del Teatro è pari a 86 e il numero di iscritti alla newsletter dell'Ufficio Tributi è pari a 944. Il totale degli iscritti alle tre newsletter comunali, al 31.12.08, è pari a 1.755.

OBIETTIVO N. URPO01

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Peso per Dirigente Dirigente: D01 20 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di funzionamento

**Valutazioni ed osservazioni
del Nucleo di Valutazione:**

Avanzamento % fasi 99,765
Avanzamento % indicatori 167,999
Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

<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>Attuazione dicembre 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	31/12/2008	Si è riscontrato un aumento significativo dell'utilizzo della modulistica disponibile sul sito web (richieste risarcimento danni, segnalazioni e reclami, autocertificazioni, accesso agli atti).

Azione conclusa: Sì

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 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	31/12/2008	<p>Realizzate nuove sezioni del sito: gruppo protezione civile, archivio multimediale, trasparenza amministrativa, garante detenuti, bike sharing, guida stradale 2008, planetario, cenni storici e info sulla città, energivivo-sportelloweb per l'energia, mostre Roverella, corso base casa clima, servizio antiviolenza donne, Ande, bali e cante, Animazione sportiva, Animazione estiva per l'infanzia, Centro antiviolenza donne, banner del Fondo per l'Ambiente Italiano, mostra Belle Epoque, La bottega della fantasia, corso "Casa Clima", Centro donna interculturale, "Educare Oggi: tra cambiamento della società e identità professionale, Innovazione e professionalità nei servizi all'infanzia per l'età 0-6 anni", Elezioni 2008, sportello energivivo, Estate in città 2008, mostra "La fragilità dell'urna", Rovigo Comunica, Incontri con l'autore, Protezione civile, mostra "Pinocchio Illustrato", parcheggi gratuiti per le neomamme, consigli contro l'ozono, Ottobre Rodigino 2008, mostra "Museo delle Ghise", iniziativa "M'illumino di meno 2008", banner per la LAV "Lega Anti Vivisezione", VI° Festival di Musica e Cultura Popolare "Isole di terra e mare", incentivi per trasformazione dei veicoli a GPL e metano, incentivi per bici elettriche, "Le umane passioni" (serie di concerti), "Natale in città".</p> <p>Realizzazione di un nuovo strumento di comunicazione sul sito web: pubblicazione di due filmati in modalità streaming, ai fini della promozione, secondo criteri di marketing, del Museo dei Grandi Fiumi: una presentazione generale dei servizi museali e un resoconto degli scavi archeologici effettuati in località Campestrin, a Grignano Polesine</p> <p>Realizzato il riposizionamento - sul sito web - di layout e grafica dei banner di INFORMAGIOVANI, GRUPPO RHODIGIUM, ASM SPA, CUR, per promuovere le relative attività.</p>

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
Azione conclusa: Sì							
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	31/12/2008	Si è adottata una nuova procedura per migliorare efficacia ed efficienza della gestione dei reclami e segnalazioni (vedi obiettivo di miglioramento n. 03).
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 2008</i>
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	31/12/2008	Per il Servizio Istruzione sono state realizzate due serie di dvd destinati a tutti i genitori dei bambini iscritti all'animazione estiva 2008; i DVD contengono le raccolte di filmati e foto delle attività dei bambini; creazione di altri filmati concernenti le attività dei bambini iscritti alle scuole materne; creazione della presentazione utilizzata nel progetto "La bottega della fantasia", laboratori creativi. Messa in opera di campagne di comunicazione, con realizzazione completa di strumenti quali brochure, volantini, manifesti, locandine, spazi web, relativi a: - centro antiviolenza donne (in collaborazione con assessorato pari opportunità) - centro interculturale donna (in collaborazione con assessorato pari opportunità) - garante detenuti (in collaborazione con i Servizi Sociali) - sgombero per ordigno bellico (in collaborazione con Polizia Locale e Ufficio Stampa).
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 2008

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione dicembre 2008
5	Migliorare la qualità delle relazioni con l'utenza interna ed esterna.		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	31/12/2008	<p>Si sono attivati e implementati ulteriori strumenti di comunicazione, come il sistema costituito da quattro pannelli luminosi a scritta scorrevole posti nei punti di ingresso alla città e come le newsletter previste nell'obiettivo di miglioramento n. 05; inoltre si sono realizzate le seguenti iniziative : Collaborazione con il Consorzio Università di Rovigo per una serie di iniziative di comunicazione (scambio banner, diffusione delle informazioni e promozione dei Corsi di laurea); Partecipazione attiva alla Rete degli Urp del Veneto: il nostro Urp funge da redazione diffusa del Portale Rete degli Urp e interagisce periodicamente con la struttura di comunicazione della Regione Veneto; Interazione con Dip Funz Pubblica e iscrizione al PORTALE QUALITA' nazionale Collaborazione con FORUM PA su realizzazione indagine "E-democracy. Quale futuro?" Collaborazione con ASSOCIAZIONE COMUNICATORI PUBBLICI : invio materiale conoscitivo su esperienze URP Comune di Rovigo, per iniziative di studio e di raccolta di best practise; Attività di diffusione, nei confronti dei cittadini e presso tutti gli uffici comunali, di materiale informativo proveniente da altri enti o istituzioni: Difensore Civico Regionale, Ministeri, Arpav, Provincia di Rovigo, ASM, ASM SET, Accademia dei Concordi, Conservatorio di Rovigo, Agenzia delle Entrate, Regione Veneto, Tempio La Rotonda, Associazioni culturali e non profit, Associazioni di Categoria, Centro Teatrale Don Bosco, Fondazione Cariparo e Banca del Monte, ULSS n.18 e 19, Camera di Commercio di Rovigo, ecc. Invio newsletter mensile regione Veneto a dirigenti, funzionari, amministratori, in collaborazione con Urp della Regione Veneto Collaborazione con Camera di Commercio di Rovigo per una serie di iniziative di comunicazione (scambio banner, diffusione rassegna "camera di commercio informa", ecc).</p>
Azione conclusa: Sì							
6	Monitoraggio Carta del Servizio U.R.P.		01/01/2008	31/12/2008	01/01/2008	31/12/2008	Gli indicatori di qualità sono stati rispettati al 100 %
Azione conclusa: Sì							

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 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>Attuazione dicembre 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	31/12/2008	L'attività ha riguardato le seguenti indagini di c.s.: Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Asili nido (n.02), Informagiovani, Informahandicap, Informaimmigrati, Teatro, Museo.
Azione conclusa: Sì							

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 31/12/2008</i>
1	N. contatti (sportello/telefono/mail/internet)		254.503	254.597	254.503	237.638	
2	N. contatti internet		247.383	244.196	247.383	228.170	
3	N. contatti via e-mail		2.390	4.356	2.390	2.839	
4	N. contatti di persona/telefono		4.730	6.045	4.730	6.629	
5	N. segnalazioni/reclami/accessi		339	569	339	558	
6	N. riscontri ricevuti dai Servizi n. di risposte a segnalazioni/reclami entro i 30 gg.	n. di risposte a segnalazioni/reclami entro i 30 gg.	61	239	61	122	
7	N. aggiornamenti Guida Servizi e Pagine Web		526	1.807	526	713	
8	Rispetto degli standard contenuti nella Carta del Servizio		Obiettivo da raggiungere nei termini	0			

Stato di attuazione finale al 31/12/2008 obiettivi di miglioramento PDO 2008

	<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 31/12/2008</i>
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.	I questionari riguardano le indagini relative ai seguenti Servizi : Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Asili nido (n.02), Informagiovani, Informahandicap, Informaimmigrati, Teatro, Museo.	0	0			