

Dirigente **Dirigente Settore Commercio, Turismo/Immagine, U.R.P., Statistica**

CDC **Statistica**

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
3	Definizione piano di rilevazione, reclutamento e formazione dei rilevatori.	Vengono stabiliti i tempi e le modalità di rilevazione attraverso i questionari predisposti per ufficio, nonché il numero di rilevazioni. Allo stesso tempo si procede al reclutamento con conseguente formazione dei rilevatori.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	Azione conclusa. E' stato definito il piano di rilevazione sia per quanto riguarda i tempi che i metodi e allo stesso tempo sono stati reclutati i due rilevatori che presso i vari servizi intervisteranno i cittadini utenti. I rilevatori incaricati muniti di idoneo tesserino di riconoscimento sono stati accompagnati presso i servizi e presentati ai relativi Responsabili, al fine di garantire la piena collaborazione tra i servizi stessi nella individuazione di appositi spazi necessari allo svolgimento delle indagini. Le interviste si concluderanno nel mese di settembre p.v.
Azione conclusa: Sì							
4	Validazione dei dati attraverso analisi e metodi statistici.	I dati raccolti ed elaborati secondo le metodologie previste saranno validati dalla Sezione Statistica con gli strumenti statistici idonei.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							
5	Contributo tecnico alla redazione della relazione finale sulle indagini 2009.	Collaborazione tecnica della Sezione Statistica con la Sezione Urp in fase di relazione finale sui dati.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Numero di indagini coordinate		20		
2	Numero di rilevatori selezionati e istruiti		2		
3	Numero di indagini e relazioni tecniche validate		20		

OBIETTIVO N. 090N02**SOSTEGNO E PROMOZIONE ECONOMIA SOLIDALE E SOCIALE DEL TERRITORIO**

Il Comune di Rovigo attraverso il suo Assessorato "Tutela e Difesa Diritti dei Consumatori" ha l'intenzione di costruire e promuovere una Rete di Economia Solidale che riunisca le realtà che operano nel campo dell'economia solidale e sociale del territorio attraverso lo sviluppo di iniziative che si concretizzano nell'istituzione del Tavolo dell'"ALTRAECONOMIA" basato sul confronto di modalità alternative di produzione, consumo, risparmio e lavoro, e nell'organizzazione di eventi.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

7 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento**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 al 30/06/2009</i>
1	Convocazione di tutte le realtà e associazioni locali formali e informali, appartenenti alla rete di economia solidale.	Si procederà all'individuazione di tutte le realtà e/o associazioni presenti sul territorio che perseguono la realizzazione dei principi di solidarietà, cooperazione, partecipazione alle scelte, rispetto di chi lavora e di chi acquista nel fondamentale rispetto del "Pianeta".	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	sono state individuate le associazioni presenti nel territorio che verranno convocate entro il mese di agosto.
Azione conclusa: Sì							
2	Costituzione Tavolo "Altraeconomia" definizione obiettivi e azioni del Tavolo.	In collaborazione con i soggetti aderenti al Tavolo verranno definiti obiettivi, strategie e possibili sviluppi nella rete territoriale di varie iniziative progetti, idee e eventi.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							

<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 al 30/06/2009</i>
3	Organizzazione di un evento con il Tavolo.	Tutti i soggetti aderenti al Tavolo che svolgono attività di consumo critico, commercio equosolidale, risparmio energetico, riciclo di materiali ecc., promozione ed inserimento lavorativo di soggetti deboli o svantaggiati in collaborazione con il Comune di Rovigo organizzeranno un evento di informazione e promozione del Tavolo.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							
4	Organizzazione evento "un week-end tra ecologia e consumo critico" e predisposizione di una guida informativa per il consumatore.	Coinvolgendo altre realtà presenti a livello provinciale e regionale si predisporrà un percorso caratterizzato dall'aspetto ecologico e dall'aspetto del consumo critico. A supporto del percorso con il contributo delle associazioni di categoria aderenti e di eventuali sponsor si procederà alla realizzazione e alla stampa di un opuscolo informativo da utilizzare durante le "giornate - evento. L'evento verrà organizzato nel mese di settembre con escursioni a piedi o in bicicletta attraverso piste ciclabili e aziende agrituristiche.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	

<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 al 30/06/2009</i>
Azione conclusa: No							
5	Organizzazione evento per premiazione Rovigo Città Equosolidale.	A seguito dell'adesione del Comune di Rovigo alla campagna " Città Eque" della Fair Trade Transfair Italia per le attività di sensibilizzazione intraprese in materia di consumo etico è prevista la premiazione del Comune stesso nell'ambito dell'organizzazione di un evento. L'evento prevede pertanto il coinvolgimento dell'associazione "La Fionda di Davide" degli istituti scolastici superiori e della COOP per promuovere una cultura di consumo critico attraverso una serie di conferenze con docenti qualificati in materia.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	Azione conclusa. il giorno 08.05.2009 "Festa della Pace" il Comune di Rovigo ha ricevuto il premio "Rovigo Città Equosolidale" da parte della Fair Trade Transfair Italia. Nell'occasione è stata organizzata in collaborazione con la associazione "La Fionda di Davide" una merenda equosolidale che è stata distribuita a tutti i bambini presenti in piazza per l'occasione (circa 1000).
Azione conclusa: SI							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Numero di incontri delle associazioni coinvolte: almeno 5.		5		
2	Costituzione Tavolo Altraeconomia: relazione.		Obiettivo da raggiungere nei termini		
3	Numero di eventi organizzati: almeno 3.		3		
4	Numero di guide realizzate		1.000		

OBIETTIVO N. 090N03**CARTA V.I.P. (Very Important People) e/o Family Card**

Il Progetto attraverso il coinvolgimento e la collaborazione degli Assessorati Commercio, Servizi alla Persona e Statistica ha l'obiettivo di cercare soluzioni per il contenimento degli effetti negativi del carovita su determinate fasce di popolazione. Verrà rilasciata secondo determinati criteri una Carta che permetterà di ottenere da parte dei possessori sconti o agevolazioni su determinati prodotti, presso negozi o esercizi commerciali che hanno aderito all'iniziativa.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

7 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento**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 al 30/06/2009</i>
1	Convocazione delle Associazioni di categoria.	Attraverso l'organizzazione di vari incontri con le Associazioni verrà definito il protocollo d'intesa.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	Sono stati organizzati incontri con i vari Assessorati e l'ACLI provinciale al fine di individuare i beni e servizi da inserire nella Carta e i destinatari della stessa.
Azione conclusa: Sì							
2	Stesura progetto e individuazione soggetti aderenti.	In collaborazione con le associazioni di categoria verranno individuati i beni e servizi da inserire nella Carta.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	E' stata definita una prima stesura delle azioni del progetto e dei soggetti aderenti.
Azione conclusa: Sì							
3	Sottoscrizione del protocollo e pubblicizzazione.	Tra il Comune di Rovigo e gli aderenti all'iniziativa verrà sottoscritto il Protocollo e verrà avviata la sua pubblicizzazione sul territorio con la collaborazione delle associazioni dei consumatori.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							

<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 al 30/06/2009</i>
4	Predisposizione della carta e relativa consegna.	Verrà consegnata agli aventi diritto una Carta di validità un anno e rinnovabile.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Numero di incontri preliminari: Almeno 2		2		
2	Esercizi aderenti: Almeno 20		20		
3	Numero soggetti sindacali di categoria aderenti: Almeno 3		3		
4	Numero carte consegnate: Almeno 100		100		

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	N. utenti iscritti alla mailing list		0		
2	N. comunicazioni inviate		0		

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
1	Ricerca di un professionista in grado di collaborare alla nuova programmazione comunale.	Affidamento incarico.	01/01/2009	30/04/2009	01/01/2009	30/04/2009	<p>Azione non conclusa. Nel periodo relativo alla predisposizione dell'avviso di selezione di un professionista per collaborare alla nuova programmazione comunale, sono uscite alcune sentenze (T.A.R. e C.d.S.) riguardo i limiti alla concorrenza, in cui si ribadisce che gli unici vincoli ammessi sono quelli riconducibili ai principi di cui all'art. 41 della Costituzione e a quanto stabilito dal c.d. Decreto Bersani. Pertanto, pare fondata l'ipotesi che alcuni criteri previsti dalle linee guide di cui alla D.G.R. n. 2982/08 non sono legittimi, in quanto palesemente in contrasto con l'art. 3 del D.L. n. 233/08, in quanto gli indicatori individuati dalle suddette linee guida individuano una programmazione su quote di mercato. Conseguentemente adottare una programmazione basata su indicatori fissati dalla D.G.R. n. 2982 del 14.10.2008 potrebbe risultare illegittimo. Auspicando a breve un intervento della Regione, si è ritenuto opportuno alla luce dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, sospendere la procedura dell'incarico. L'Ufficio ha chiesto un parere all'Avvocatura Civica allo scopo di adottare soluzioni non facilmente impugnabili in sede giurisdizionale.</p>
Azione conclusa: No							

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

<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 al 30/06/2009</i>
2	Predisposizione del Piano e Convocazione delle Associazioni di categoria e dei consumatori.	Il termine per la predisposizione del Piano e per la convocazione delle Associazioni è correlato alla nomina del soggetto incaricato.	01/05/2009	31/10/2009	01/05/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							
3	Presentazione all'Amministrazione della nuova programmazione per l'approvazione in Consiglio Comunale.		01/11/2009	31/12/2009			
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Affidamento incarico: entro il 30/04/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		
2	Stesura degli atti amministrativi: entro il 31/10/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		
3	Presentazione per l'approvazione del Consiglio Comunale: entro il 31/12/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		

OBIETTIVO N. 360N02

REGOLAMENTO PER SALE GIOCHI E INSTALLAZIONE GIOCHI LECITI NEI PUBBLICI ESERCIZI

Considerate le numerose e continue modifiche alla normativa del T.U.L.P.S. riguardante i giochi leciti si rende necessario rivedere in toto il precedente Regolamento in materia approvato con delibera del C.C. n. 60 del 15.04.1999.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

7 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

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 al 30/06/2009</i>
1	Studio e approfondimento delle normative riguardanti il settore, completamente innovative, succedutesi dal 2001 ad oggi.		01/01/2009	31/03/2009	01/01/2009	31/03/2009	Azione conclusa nei termini - Sono state raccolte le ultime disposizioni normative in tema di sale giochi
Azione conclusa: Sì							
2	Stesura bozza nuovo Regolamento adeguato alla normativa vigente.		01/04/2009	01/10/2009	01/04/2009	30/06/2009	Fase di approfondimento delle stesse per elaborazione bozza di Regolamento
Azione conclusa: No							
3	Predisposizione atti per approvazione Regolamento.		01/10/2009	31/12/2009			
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Studio e approfondimento delle normative riguardanti il settore, completamente innovative, succedutesi dal 2001 ad oggi: entro il 31/03/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		
2	Stesura bozza nuovo Regolamento adeguato alla normativa vigente: entro il 01/10/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		
3	Predisposizione atti per approvazione Regolamento: entro il 31/12/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		

OBIETTIVO N. 360N03

PIANIFICAZIONE COMUNALE DEL COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE

Adozione, ai sensi degli artt. 27 e ss. del D.Lgs. 31 marzo 1998 n. 114 "Riforma della disciplina relativa al settore del commercio" e della L.R. 6 Aprile 2001 n.10 recante "Nuove norme in materia di commercio su aree pubbliche", del Piano comunale del commercio su Aree pubbliche ed approvazione del Regolamento per la disciplina del commercio su aree pubbliche di cui il servizio è sprovvisto.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

8 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

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 al 30/06/2009</i>
1	Ricerca di un professionista in grado di collaborare alla nuova programmazione comunale.	Affidamento incarico.	01/01/2009	30/04/2009	01/01/2009	30/04/2009	L'avviso pubblico di selezione è stato predisposto. In attesa di pubblicazione dopo le verifiche dell'art. 5 del regolamento sugli incarichi professionali.
Azione conclusa: No							
2	Predisposizione del Piano e del Regolamento. Convocazione delle Associazioni di categoria e dei consumatori.	Il termine per la predisposizione degli atti e la convocazione delle Associazioni è correlato alla nomina del soggetto incaricato.	01/05/2009	31/10/2009	01/05/2009	30/06/2009	Azione da iniziare perchè successiva a quanto sopra.
Azione conclusa: No							
3	Presentazione all'Amministrazione della nuova programmazione per l'approvazione in Consiglio Comunale.		01/11/2009	31/12/2009			
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Affidamento incarico: entro il 30/04/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		
2	Stesura degli atti amministrativi: entro il 31/10/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		
3	Presentazione per l'approvazione del Consiglio Comunale: entro il 31/12/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini		

OBIETTIVO N. 360N04

ISTITUZIONE IN VIA SPERIMENTALE DI UN MERCATO DEGLI IMPRENDITORI AGRICOLI

Considerato che gli obiettivi dell'attivazione di un mercato degli imprenditori agricoli possono essere riassunti in tre parole strategiche "ambiente, agricoltore, consumatore":

- promozione e sviluppo della zona del Polesine e della consapevolezza dei prodotti locali a chilometri zero;
 - importante opportunità d'integrazione del reddito per le imprese agricole;
 - valorizzazione della filiera dei prodotti locali e rafforzamento del rapporto di fiducia con il consumatore finale;
- si ritiene che il presente progetto si possa collocare tra le azioni e le strategie di valorizzazione territoriale e commerciale assunte dall'Amministrazione Comunale.
La realizzazione dell'attività verrà monitorata al fine di valutare l'andamento in termini economici e di riscontro della popolazione.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

7 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

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 al 30/06/2009</i>
1	Studio e approfondimento delle normative riguardanti il settore, completamente innovative, succedutesi dal 2001 ad oggi.		01/01/2009	30/04/2009	01/01/2009	30/04/2009	Azione conclusa nei termini
Azione conclusa: Sì							
2	Predisposizione del Disciplinare, del Codice di Comportamento e della Convenzione. Convocazione delle Associazioni di categoria e dei soggetti interessati.		28/02/2009	02/03/2009	28/02/2009	02/03/2009	Azione conclusa nei termini
Azione conclusa: Sì							
3	Presentazione all'Amministrazione della delibera di Giunta Comunale.		01/03/2009	08/03/2009	01/03/2009	08/03/2009	Azione conclusa nei termini. Delibera di giunta n. 26 del 04.03.09.
Azione conclusa: Sì							

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

<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 al 30/06/2009</i>
4	Monitoraggio semestrale e relazione di riscontro.	La realizzazione dell'attività verrà monitorata semestralmente al fine di valutare l'andamento in termini economici e di riscontro della popolazione.	30/09/2009	31/12/2009			
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Riunioni tecniche.		Obiettivo da raggiungere nei termini		n. 4
2	Stesura degli atti amministrativi.		Obiettivo da raggiungere nei termini		Obiettivo raggiunto nei termini
3	Presentazione per l'approvazione della G.C.		Obiettivo da raggiungere nei termini		Obiettivo raggiunto nei termini
4	Relazione finale sul gradimento dell'iniziativa.		Obiettivo da raggiungere nei termini		

CDC

U.R.P.

OBIETTIVO N. URPN01

REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI 2009: APPLICAZIONE DI NUOVE METODOLOGIE E SINERGIA CON IL SERVIZIO STATISTICA COMUNALE

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 2009, 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, dopo 5 anni di indagini svolte presso i Servizi comunali, subirà un radicale cambiamento nelle metodologie utilizzate nelle diverse fasi del processo: l'Ufficio URP e Qualità si occuperà della revisione dei questionari da somministrare agli utenti; del coordinamento e supervisione delle indagini, della elaborazione, tabulazione, stampa e diffusione dei dati raccolti, il tutto all'insegna della massima economicità.

Nel 2009 verranno elaborati i dati relativi ai questionari riguardanti le indagini svolte nell'ultimo trimestre del 2008; per il 2009 saranno previste indagini riguardanti i seguenti Servizi:

- 1.Ambiente
- 2.Anagrafe /Docum. Amm.va
- 3.Asili nido
- 4.Casa
- 5.Commercio
- 6.Edilizia Privata
- 7.Informa handicap
- 8.Informagiovani
- 9.Informaimmigrati
- 10.Mensa scolastica
- 11.Museo
- 12.Polizia Locale - Servizi amministrativi
- 13.Polizia Locale - Servizi di vigilanza
- 14.Servizi Sociali
- 15.Stato Civile
- 16.Teatro
- 17.Trasporto disabili
- 18.Trasporto scolastico
- 19.Tributi
- 20.U.R.P

Gli aspetti innovativi delle azioni programmate consistono nella sinergia che verrà attivata con l'Ufficio Statistica del Comune, che supporterà l'URP dal punto di vista metodologico e statistico, in particolare in relazione a:

- definizione piano di campionamento;
- individuazione parametri oggetto di analisi;

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

- pianificazione delle attività di rilevazione, con conseguente reclutamento e formazione di rilevatori esterni all'Ente (individuati presso l'archivio ufficiale ISTAT);
- validazione scientifica dei dati attraverso analisi e metodi statistici;
- contributo tecnico alla redazione del rapporto finale sulle indagini di customer satisfaction anno 2009.

La collaborazione col Servizio Statistica consentirà di realizzare indagini e susseguenti analisi con un grado di scientificità ancora maggiore (imparzialità e validazione dei dati e dei metodi di campionamento presso gli utenti) rispetto al passato; verranno per la prima volta utilizzate figure professionali (rilevatori selezionati dall'archivio ufficiale dell'ISTAT) esterne all'Ente che somministreranno i questionari ai cittadini in prossimità degli uffici; in taluni casi la rilevazione avverrà con l'invio tramite posta ai destinatari dei servizi.

Va precisato che la realizzazione del progetto sarà possibile solo se il Servizio Statistica disporrà delle risorse finanziarie per la remunerazione del personale addetto alla somministrazione dei questionari.

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: D36

16 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

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 al 30/06/2009</i>
------------	--------------------	-------------------------------	------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------------	---------------------------------

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
1	Elaborazione dati relativi a n. 05 indagini di c.s.; questionari somministrati nell'anno 2008. Trasmissione dati ai Settori interessati.	L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti.	01/01/2009	30/04/2009	01/01/2009	30/04/2009	La Giunta comunale, nella seduta del 4 maggio 2009, con riferimento n. 127 (inviato ai Dirigenti via mail in data 25 maggio u.s.), ha approvato la relazione sulle indagini riguardanti la soddisfazione dell'utenza che si sono svolte nel corso del 2008; i dati sono stati pubblicati sul sito web; è stata inviata mail informativa a tutti i Settori interessati e agli Amministratori.
Azione conclusa: Sì							
2	Coordinamento indagini di c.s. anno 2009.	Attività svolta nell'ambito dell'attività di staff alla Direzione Generale.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	attività in corso; per definire gli aspetti operativi, si sono svolte riunioni tra il Servizio URP, Statistica ed il D.G.
Azione conclusa: No							
3	In sinergia con Serv.Statistica: - definiz.piano di campionamento; - individuaz.parametri oggetto di analisi; -pianificaz. attività di rilevazione,con conseguente reclutamento e formaz.di rilevatori esterni all'Ente (individuati presso l'archivio Uff.ISTAT)	Il fine è: - rendere il più possibile omogenei i dati e le misurazioni del livello degli standard di qualità; - garantire imparzialità e validazione scientifica dei dati e dei metodi di campionamento presso gli utenti.	01/01/2009	30/04/2009	01/01/2009	30/04/2009	si sono svolte numerose riunioni tra resp URP e serv. Statistica, che hanno portato alla realizzazione del piano di lavoro, delle procedure e del cronoprogramma ; i rilevatori sono stati selezionati , formati ed è stato formalizzato il loro incarico al fine di iniziare le rilevazioni a decorrere da luglio 2009.
Azione conclusa: Sì							

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
4	Somministrazione questionari agli utenti.	Attraverso rilevatori esterni.	01/03/2009	30/08/2009	01/03/2009	30/06/2009	Dal mese di luglio 2009 saranno attivate rilevazioni con personale esterno in riferimento a n. 14 Servizi ; per quanto attiene ai Servizi Refezione scolastica, Asili Nido e Trasporto scolastico verrà utilizzato per la prima volta lo strumento della compilazione on line di un form che sarà pubblicato sul sito web comunale. Il Servizio Museo ha invece attivato la rilevazione con autocompilazione sin da maggio 2009
Azione conclusa: No							
5	Elaborazione dati relativi alle indagini di c.s. anno 2009 e dati relativi a indagini 2008 non elaborate nel corso del 2008.	Trasmissione dati al Servizio Statistica per validazione e in seguito invio dei dati ai Settori interessati dai dati e richiesta agli stessi di redigere relazione sulle indagini di competenza di ogni singolo Settore. L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti con maggiore scientificità dei dati acquisiti.	01/09/2009	31/12/2009			attività conclusa per quanto riguarda i questionari indagini 2008
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Numero questionari indagini di c.s. 2009 somministrati all'utenza		1.600		
2	Indagini di c.s 2008: numero questionari elaborati		400	581	581 questionari elaborati
3	Indagini di c.s 2009: numero questionari elaborati		1.600		

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

<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 al 30/06/2009</i>
3	Messa a punto del sistema di integrazione con i contenuti del portale metropolitano del Comune di Rovigo, con particolare riguardo alle seguenti sezioni del sito: news, comunicati stampa, rubrica "in primo piano", avvisi.	Il software prevede la pubblicazione in modo automatico, rilevando i contenuti dal Portale Web comunale.	01/01/2009	31/03/2009	01/01/2009	31/03/2009	attività realizzata in collaborazione con ASM - Divisione Sistemi Informativi e Sviluppo
Azione conclusa: Sì							
4	Installazione di uno schermo a cristalli liquidi in corrispondenza della sede individuata.	Per migliorare la visibilità si prevede di installare uno schermo LCD.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	prevista entro settembre 2009
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Pagine web proiettate al mese.		60		

OBIETTIVO N. URPN03

CAMPAGNA DI MARKETING: REALIZZAZIONE DEL CONCORSO "UNO SCATTO PER IL SITO WEB DEL COMUNE"

L'azione corrisponde ad una campagna di marketing, finalizzata a promuovere e diffondere l'uso del sito web istituzionale e a veicolare nei confronti dei cittadini un messaggio di dinamismo e coinvolgimento da parte dell'amministrazione e della struttura comunale.

Il concorso offrirà la possibilità a tutti i cittadini di inviare all'Urp le foto (da loro realizzate) della Città di Rovigo. Il messaggio di fondo è che il sito del Comune di Rovigo è anche il sito dei cittadini, che in tal modo possono anche loro partecipare alla sua costruzione.

Verrà realizzato un regolamento, con l'istituzione di una commissione per valutare le migliori foto e si cercheranno sponsor per mettere in palio eventuali premi.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

4 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

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 al 30/06/2009</i>
1	Definizione obiettivi di comunicazione.		01/02/2009	31/05/2009	01/02/2009	31/05/2009	si è individuato come obiettivo primario l'incremento di visitatori del sito web istituzionale.
Azione conclusa: Sì							
2	Analisi dei contenuti.		01/02/2009	30/06/2009	01/02/2009	30/06/2009	un elemento essenziale è la valorizzazione e promozione dei beni paesaggistici, culturali e storici della città di Rovigo e delle sue Frazioni.
Azione conclusa: Sì							

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
3	Individuazione target.	Creazione banca dati destinatari.	01/04/2009	30/06/2009	01/04/2009	30/06/2009	il piano di marketing mix può, allo stato, essere concepito soltanto nei confronti di un target generalista, non essendo disponibile in bilancio alcuna risorsa finanziaria, che consentirebbe di definire gli strumenti di comunicazione da utilizzare per eventuali target mirati (per esempio: giovani, associazioni culturali, studenti universitari, ecc).
Azione conclusa: Sì							
4	Strategia: definizione messaggio e strumenti di comunicazione.	Saranno realizzati, in funzione delle risorse finanziarie disponibili in base al bilancio 2009, alcuni strumenti di marketing e promozione quali: pieghevole informativo, pagine web specifiche da pubblicare sul portale comunale e provinciale, annunci radiofonici presso le radio locali.	01/04/2009	31/07/2009	01/04/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							
5	Stesura del regolamento.		01/06/2009	31/08/2009	01/06/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							
6	Individuazione Commissione giudicante.		01/08/2009	31/08/2009			
Azione conclusa: No							

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

<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 al 30/06/2009</i>
7	Indizione del concorso e premiazione vincitori.		01/08/2009	31/12/2009			
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</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		
2	Realizzazione portlet e pagine web sito internet. Pubblicazione sul portale web.	Pubblicazione sul portale web.	Obiettivo da raggiungere nei termini		
3	Verifica del feedback: partecipazione del pubblico al concorso: numero partecipanti. Non è possibile quantificare a priori un numero/obiettivo	Non è possibile quantificare a priori un numero/obiettivo	0		

OBIETTIVO N. URPN04***PARTECIPAZIONE ALLA COSTRUZIONE DI UNA RETE DI STRUTTURE DI COMUNICAZIONE TRA LA REGIONE DEL VENETO E IL COMUNE DI ROVIGO***

Il Comune di Rovigo, in data 2 ottobre 2008, ha aderito al protocollo d'intesa con la Regione Veneto, finalizzato alla costruzione di una rete di strutture di comunicazione tra la Regione del Veneto e il Comune di Rovigo. Nel corso del 2009 l'Urp del Comune attiverà una serie di azioni finalizzate ad implementare la rete degli Urp del Veneto.

Per sfruttare appieno le potenzialità degli URP è necessario trasformare tali Uffici da unità autonome ed a sé stanti a Strutture in grado di interagire in un sistema organizzato a "Rete" ovvero un circuito per mezzo del quale arricchire le proprie capacità e competenze in modo da rendere disponibile questo patrimonio a tutte le Amministrazioni coinvolte e, quindi, al Cittadino.

E' così che la comunicazione tra Enti diversi si trasformerà da adempimento formale a mezzo di collegamento con la Comunità

La Rete degli URP del Veneto è una struttura di relazioni che connette uffici di enti diversi, creata appositamente per promuovere il passaggio delle informazioni e le relazioni dirette ed informali tra operatori, nonché per sollecitare comportamenti di tipo cooperativo orientati all'utilizzo e alla valorizzazione delle competenze di ciascuno.

Il progetto "Rete degli URP del Veneto", in generale, si propone di:

Agevolare l'accesso degli operatori URP al patrimonio conoscitivo di ogni ente, mettendo loro a disposizione una base di dati che chiarisca i servizi offerti e le funzioni ricoperte da ciascuno.

Facilitare ai cittadini l'utilizzo dei servizi offerti dalle PA migliorando le modalità di accesso ai servizi medesimi, alle informazioni e ai documenti. Questo obiettivo si realizza facendo in modo che l'informazione possa essere sempre più organicamente strutturata per diventare patrimonio comune all'intera collettività. Si farà ricorso, per la realizzazione di questo obiettivo, all'utilizzo di schede/moduli contenenti tutte le informazioni relative alle attività degli enti partecipanti alla rete e raggruppate in un'unica piattaforma informatica.

Favorire la reciproca informazione fra gli URP e gli uffici di tutti gli enti territoriali attraverso il potenziamento delle tecniche della comunicazione interna.

Promuovere l'ascolto, verificando la qualità e il gradimento dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni, anche mediante specifiche azioni di customer satisfaction rivolte ai cittadini-utenti dei servizi.

Diffondere e consolidare nei cittadini un'immagine positiva dell'operato delle pubbliche amministrazioni attraverso il ricorso ai media: organi di stampa, emittenti radio-televisive, campagne di comunicazione etc.

La nostra Rete dovrebbe diventare un esempio di applicazione basata su rete sociale, un social network il cui scopo non sarà solo quello di reperire informazioni ma di diventare protagonisti di un territorio e rappresentarne la complessità.

Il Comune di Rovigo, per partecipare alla Rete degli URP del Veneto, si è iscritto al Portale "Rete degli Urp", utilizzando il sito <http://elearning.regione.veneto.it>, messo gratuitamente a disposizione dalla Regione Veneto e nato come strumento per la formazione a distanza. E' stata creata all'interno di questo sito un'area appositamente dedicata alla comunità professionale degli URP.

Nel corso del 2009 il nostro Urp diverrà parte di questa comunità e potrà utilizzare questo strumento altamente interoperativo, fortemente orientato a sviluppare ed accrescere il senso di appartenenza dei componenti della rete. Sarà possibile scambiare informazioni, notizie, comunicazioni, dibattere argomenti ed esprimere opinioni e altro ancora.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

8 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

Azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
1	Partecipazione a incontri periodici tra i responsabili degli URP della Rete nelle diverse sedi.	Partecipazione a incontri periodici tra i responsabili degli URP della Rete nelle diverse sedi per una sempre migliore conoscenza e scambio delle reciproche competenze ed esperienze di lavoro e di organizzazione degli uffici. Agli incontri tra responsabili URP si potranno affiancare, con modalità simili, degli incontri periodici anche tra gli addetti allo scopo di coinvolgerli nel progetto e per lo scambio di esperienze e di competenze lavorative, nonché di informazioni sul materiale presente nei diversi URP.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	attività in corso; realizzato un incontro tra i responsabili URP della Rete a livello provinciale
Azione conclusa: No							

<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 al 30/06/2009</i>
2	Partecipazione alla costruzione di banche dati integrate con le informazioni in possesso dei vari enti locali.	Si tratta di un'azione finalizzata a gestire, acquisire, organizzare e raccordare le informazioni delle pubbliche amministrazioni. Obiettivo dell'attività è di rendere utilizzabile il patrimonio conoscitivo presente nelle banche dati di ciascun ente, superandone i limiti in termini di disomogeneità, incompletezza, incongruenza, e rendendo possibile l'interrelazione tra diverse strutture informative. Area Banche dati: comprensiva delle schede per materia e dell'anagrafica degli Enti, sarà implementata e modificata a differenti livelli gerarchici: regionale, provinciale, comunale e di altri enti.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	attività in corso; sono stati inseriti nel portale della Rete degli Urp (http://laboratorio.reteurpveneto.it/enti/) i seguenti link al sito web del Comune di Rovigo. Bike sharing; Servizio antiviolenza sulle donne; MUSEO DEI GRANDI FIUMI;
Azione conclusa: No							

<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 al 30/06/2009</i>
3	Diffusione, da parte del Responsabile URP, presso Amministratori, Dirigenti e Funzionari del Comune, della Newsletter mensile della Rete degli URP del Veneto.	Si tratta di una lettera informativa dedicata ad argomenti di interesse comune inserita nel portale. Per ogni argomento vengono riportati i contenuti più rilevanti, cercando, in particolare, di indicare i destinatari dell'iniziativa descritta e alla fine del comunicato è sempre presente un link che rimanda ad un documento più esaustivo.	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	attività in corso ; inviate dal Resp. URP a Dirigenti, Amministratori, Capi Sezione e Ufficio Stampa n. 02 newsletter al mese dal 1° gennaio al 30 giugno 2009
Azione conclusa: No							

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
4	Partecipazione a gruppi di lavoro.	<p>Partecipazione a gruppi di lavoro: -per la scelta delle materie oggetto di scheda riepilogativa e informativa; -per l'impostazione del portale; -per il raccordo con gli altri enti; -per favorire la condivisione di azioni atte ad arricchire il progetto con nuove iniziative; -per valutare, di concerto con gli URP degli enti locali, la funzionalità del portale e proporre i dovuti miglioramenti. I comuni aderenti al progetto potranno beneficiare di: -miglioramento del livello di comunicazione e cooperazione fra gli URP di enti diversi, mediante, l'adozione di strumenti di misurazione delle richieste degli utenti e la standardizzazione della struttura delle informazioni comuni, quali quelle relative all'organizzazione degli enti ("chi fa che cosa") e la descrizione dei procedimenti amministrativi e la modulistica; -miglioramento del livello di integrazione informativa ed organizzativa dell'URP all'interno della propria struttura amministrativa. Metodiche e strumenti standard permettono infatti l'acquisizione in tempo reale di informazioni attinenti l'attività del proprio ente (atti, decreti deliberativi, nuova normativa nazionale, regionale ed europea, ecc.), utili all'aggiornamento delle banche dati; -contatti più facili ed immediati fra gli URP attraverso l'accesso strutturato alle banche dati di livello regionale o sovregionale attraverso sistemi di knowledge management.</p>	01/01/2009	31/12/2009	01/01/2009	30/06/2009	attività in corso; sono state scambiate periodicamente informazioni - tramite posta elettronica -tra URP del Comune e la redazione centrale della rete; è stato inoltre pubblicato un banner specifico della "RETE DEGLI URP" sul sito web comunale, con link al sito dedicato.

<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 al 30/06/2009</i>
Azione conclusa: No							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Inserimento links del Comune di Rovigo nelle schede tematiche del portale regionale.		Obiettivo da raggiungere nei termini		sono stati inseriti nel portale della Rete degli Urp (http://laboratorio.reteurpveneto.it/enti/) i seguenti link al sito web del Comune: Bike sharing; Servizio antiviolenza sulle donne; MUSEO DEI GRANDI FIUMI
2	Partecipazione a riunioni e gruppi di lavoro.		Obiettivo da raggiungere nei termini		01 riunione provinciale

OBIETTIVO N. URPN05

PROGETTO DI COMUNICAZIONE INTERNA "CONOSCIAMO IL NOSTRO SITO WEB"

SECONDA FASE

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". A seguito della prima fase del progetto, realizzata nel corso del 2008, si prevedono nuovi incontri con colleghi appartenenti ai seguenti Servizi: Istruzione; Opere Pubbliche; Servizi Demografici - Partecipazione Popolare - Ufficio Elettorale - Affari Generali - Organi istituzionali; Urbanistica.

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: D36

4 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

Azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data prevista inizio azione	Termine previsto di conclusione dell'azione	Data effettiva inizio azione	Attuazione	Attuazione al 30/06/2009
1	Pianificazione incontri e definizione soggetti partecipanti.	Comunicazione agli interessati date incontri.	01/03/2009	31/12/2009	01/03/2009	30/06/2009	gli incontri avranno luogo tra settembre e dicembre 2009
Azione conclusa: No							
2	Realizzazione incontri con i gruppi di lavoro.	Durata per ogni incontro: circa tre ore.	01/03/2009	31/12/2009	01/03/2009	30/06/2009	
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.	01/05/2009	31/12/2009	01/05/2009	30/06/2009	
Azione conclusa: No							

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

<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 al 30/06/2009</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.	01/03/2009	31/12/2009	01/03/2009	30/06/2009	

Azione conclusa: No

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Numero riunioni svolte			4	
2	Totale ore impiegate: 12/15.			12	
3	Numero pagine web aggiornate o modificate			10	

OBIETTIVO N. URPN06**STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ESTERNA: REALIZZAZIONE RUBRICA TELEFONICA DEI SERVIZI COMUNALI E DIFFUSIONE IN COLLABORAZIONE CON ASM**

L'azione è finalizzata a creare l'opportunità di inviare (tramite i canali "ASM", nella busta contenente la bolletta del gas) alle 23.000 famiglie del nostro Comune una sintetica rubrica telefonica, con i numeri relativi agli uffici comunali di loro maggior interesse. L'Urp realizzerà una tabella, una facciata in formato A4, contenente i numeri telefonici dei Servizi comunali; sul retro del foglio potrebbero essere analogamente indicati i numeri telefonici dei Servizi di ASM. La stessa ASM potrebbe provvedere alla stampa a colori (la nostra Stamperia non ha i mezzi tecnici per stampe a colori) ed alla imbustazione dei 23.000 fogli.

Peso per Dirigente

Dirigente: D36

3 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento**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 al 30/06/2009</i>
1	Verifica dei numeri telefonici dei Servizi.		01/01/2009	31/07/2009	01/01/2009	30/06/2009	attuate numerose verifiche contattando tutti i Servizi comunali
Azione conclusa: Sì							
2	Richiesta ai Settori da parte dell'Urp di conferma dei dati.		01/01/2009	31/07/2009	01/01/2009	30/06/2009	tramite posta elettronica sono state inviate a tutti i Servizi e al D.G. le bozze della rubrica, con la richiesta di confermare o suggerire le utenze telefoniche da pubblicare entro una data perentoria.
Azione conclusa: Sì							
3	Individuazione numeri da pubblicare.		01/01/2009	31/07/2009	01/01/2009	30/06/2009	individuati i numeri dei Servizi e Organi Istituzionali comunali, oltre ad una serie di numeri utili appartenenti ad altri Enti pubblici presenti sul territorio comunale.

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

<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 al 30/06/2009</i>
Azione conclusa: Sì							
4	Realizzazione layout e tabella da utilizzare per la stampa.		01/01/2009	31/08/2009	01/01/2009	30/06/2009	realizzata su un foglio di dimensione A4 la tabella con una grafica ed un lay out di facile consultazione e comprensione per l'utente; sul retro è stata stampata una presentazione dell'iniziativa rivolta alla cittadinanza a firma dell'URP (CONCORDATA CON IL D.G. ed il Sindaco).
Azione conclusa: Sì							
5	Contatti con ASM per definire le modalità di diffusione all'interno della busta contenente la bolletta del gas.		01/01/2009	30/11/2009	01/01/2009	30/06/2009	Si è concordato col Direttore di ASM SET: nella bolletta del gas che sarà recapitata a giugno saranno inseriti i fogli (25.000 copie formato A4) in carta bianca riportanti la rubrica telefonica su una facciata e una presentazione a cura dell'URP del Comune sull'altra facciata.
Azione conclusa: Sì							

Indicatori di risultato

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</i>
1	Invio della rubrica alle 23.000 famiglie della Città.		Obiettivo da raggiungere nei termini		Invio della rubrica alle 23.000 famiglie della Città ed a 2000 utenti di ASM SET , residenti nei comuni limitrofi.

Servizio Controlli Interni e Qualità

Stato di Attuazione degli Obiettivi di Miglioramento al 30/06/2009

<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 al 30/06/2009</i>
4	Strategia: definizione messaggio e strumenti di comunicazione.	Realizzazione pieghevole informativo/invito; invio di e-mail mirate per invito alla manifestazione; realizzazione pagine web specifiche da pubblicare sul portale comunale e provinciale.	01/01/2009	30/01/2009	01/01/2009	30/01/2009	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 2009</i>	<i>Attuazione 2009</i>	<i>Valutazione al 30/06/2009</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		attività realizzata entro i tempi previsti per la promozione del Convegno
2	Realizzazione nuovo portlet, nuovo form nel sito per iscrizione al convegno/concorso e pagine web sito internet. Pubblicazione sul portale web.	Pubblicazione sul portale web.	Obiettivo da raggiungere nei termini		attività realizzata entro i tempi previsti per la promozione del Convegno
3	Verifica del feedback: partecipazione del pubblico al convegno e numero partecipanti al concorso di pittura collegato all'evento. Riscontro fornito dagli organizzatori.	Riscontro fornito dagli organizzatori.	Obiettivo da raggiungere nei termini		L'Ufficio Istruzione ha comunicato che vi è stata un'ottima risposta in termini qualitativi e quantitativi di partecipazione del pubblico