



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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</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
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
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	01/01/2009	31/12/2009

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
4	Organizzazione evento "un week-end tra ecologia e consumo critico" e predisposizione di una guida informativa per il consumatore.	organizzeranno un evento di informazione e promozione del Tavolo. 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
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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
1	Numero di incontri delle associazioni coinvolte: almeno 5.		5

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
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 caro-vita 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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</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
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
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
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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
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

CDC

manifestazioni turistiche

OBIETTIVO N. 225N01

**ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO DI NEWS LETTER**

Al fine di dare una tempestiva comunicazione ai cittadini di tutte le iniziative di spettacolo che si svolgeranno in Città e nelle Frazioni e che coinvolgeranno la Sezione Turismo/Immagine.

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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Analisi e studio del progetto in collaborazione di altri Settori che hanno già attivato questa iniziativa.		01/01/2009	30/04/2009
2	Attivazione del servizio e avvio sperimentazione.		01/01/2009	31/05/2009
3	Invio comunicazioni agli utenti iscritti alla mailing list.		01/06/2009	31/12/2009

**Indicatori di risultato**

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

CDC

Commercio e Serv.connessi

OBIETTIVO N. 360N01

**NUOVA PROGRAMMAZIONE COMUNALE ATTIVITA' DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE**

Con l'entrata in vigore della nuova L.R. 21.09.2007 n. 29 ad oggetto "Disciplina dell'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande, il comune dovrebbe emanare entro 180 giorni dalla pubblicazione sul BUR dei criteri regionali, (pubblicazione non ancora avvenuta) i nuovi parametri e criteri di programmazione per l'insediamento sul proprio territorio, di nuove attività di somministrazione di alimenti e bevande, comprese quelle a carattere stagionale.

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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Ricerca di un professionista in grado di collaborare alla nuova programmazione comunale.	Affidamento incarico.	01/01/2009	30/04/2009
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
3	Presentazione all'Amministrazione della nuova programmazione per l'approvazione in Consiglio Comunale.		01/11/2009	31/12/2009

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Studio e approfondimento delle normative riguardanti il settore, completamente innovative, succedutesi dal 2001 ad oggi.		01/01/2009	31/03/2009
2	Stesura bozza nuovo Regolamento adeguato alla normativa vigente.		01/04/2009	01/10/2009
3	Predisposizione atti per approvazione Regolamento.		01/10/2009	31/12/2009

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 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

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
3	Predisposizione atti per approvazione Regolamento: entro il 31/12/2009.		Obiettivo da raggiungere nei termini



	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Studio e approfondimento delle normative riguardanti il settore, completamente innovative, succedutesi dal 2001 ad oggi.		01/01/2009	30/04/2009
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
3	Presentazione all'Amministrazione della delibera di Giunta Comunale.		01/03/2009	08/03/2009
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	30/09/2009	31/12/2009

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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
1	Riunioni tecniche.		Obiettivo da raggiungere nei termini
2	Stesura degli atti amministrativi.		Obiettivo da raggiungere nei termini
3	Presentazione per l'approvazione della G.C.		Obiettivo da raggiungere 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;
- 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

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data inizio dell'azione	Termine di conclusione dell'azione
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
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
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
4	Somministrazione questionari agli utenti.	Attraverso rilevatori esterni.	01/03/2009	30/08/2009
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

## Indicatori di risultato

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
1	Numero questionari indagini di c.s. 2009 somministrati all'utenza		1.600
2	Indagini di c.s 2008: numero questionari elaborati		400
3	Indagini di c.s 2009: numero questionari elaborati		1.600

**OBIETTIVO N. URPN02*****RINNOVAMENTO PUNTO INFORMATIVO "INFORMACITTÀ"***

Il rinnovamento del sistema "Informacittà" si concretizza con una serie di azioni migliorative sotto il profilo tecnico-informatico, contenutistico - strategie di comunicazione esterna -, e organizzativo, col fine di coinvolgere in modo sistematico tutta la struttura comunale nella realizzazione dei contenuti informativi, che avranno un diverso "taglio" comunicativo (essendo riferite ad un target diverso) rispetto alle pagine web del sito internet. Verrà inoltre valutata l'opportunità di installazione dello schermo in corrispondenza dell'URP, sotto i portici di Piazza V. Emanuele II o presso lo spazio ubicato in Vicolo Zanella.

**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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Implementazione del sistema di informazione, tramite videoproiezione, per i cittadini del Comune di Rovigo.	L'attività verrà svolta in collaborazione con la Divisione Sistemi informativi e Sviluppo di ASM.	01/01/2009	28/02/2009
2	Personalizzazione del software.	Il software verrà personalizzato e riconfigurato sulla base di specifiche esigenze, sulla base delle indicazioni provenienti dai diversi Settori: sarà infatti cura del Ufficio Relazioni con il Pubblico fornire le caratteristiche specifiche e i contenuti che dovranno essere visualizzati.	01/01/2009	31/03/2009
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
4	Installazione di uno schermo a cristalli liquidi in	Per migliorare la visibilità si prevede di installare	01/01/2009	31/12/2009

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
	corrispondenza della sede individuata.	uno schermo LCD.		

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Definizione obiettivi di comunicazione.		01/02/2009	31/05/2009
2	Analisi dei contenuti.		01/02/2009	30/06/2009
3	Individuazione target.	Creazione banca dati destinatari.	01/04/2009	30/06/2009
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
5	Stesura del regolamento.		01/06/2009	31/08/2009
6	Individuazione Commissione giudicante.		01/08/2009	31/08/2009
7	Indizione del concorso e premiazione vincitori.		01/08/2009	31/12/2009

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
1	Realizzazione contenuti e progetto grafico per pieghevole cartaceo.	Invio alla tipografia per la stampa.	Obiettivo da raggiungere nei termini
2	Realizzazione portlet e pagine web sito internet.	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	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" ovverosia 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**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
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
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.	01/01/2009	31/12/2009

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data inizio dell'azione	Termine di conclusione dell'azione
		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.		
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
4	Partecipazione a gruppi di lavoro.	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	01/01/2009	31/12/2009

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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
1	Inserimento links del Comune di Rovigo nelle schede tematiche del portale regionale.		Obiettivo da raggiungere nei termini
2	Partecipazione a riunioni e gruppi di lavoro.		Obiettivo da raggiungere nei termini

**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**

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Pianificazione incontri e definizione soggetti partecipanti.	Comunicazione agli interessati date incontri.	01/03/2009	31/12/2009
2	Realizzazione incontri con i gruppi di lavoro.	Durata per ogni incontro: circa tre ore.	01/03/2009	31/12/2009
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
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	01/03/2009	31/12/2009

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
		proposito, una volta constatate le omissioni o disfunzioni, il Responsabile invierà tempestivamente comunicazione al Direttore Generale.		

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
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 inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Verifica dei numeri telefonici dei Servizi.		01/01/2009	31/07/2009
2	Richiesta ai Settori da parte dell'Urp di conferma dei dati.		01/01/2009	31/07/2009
3	Individuazione numeri da pubblicare.		01/01/2009	31/07/2009
4	Realizzazione layout e tabella da utilizzare per la stampa.		01/01/2009	31/08/2009
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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
1	Invio della rubrica alle 23.000 famiglie della Città.		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. URPN07****CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE CONVEGNO "EDUCARE OGGI: EDUCATORI DI QUALITÀ E SERVIZI DI QUALITÀ  
Innovazione e qualità nei servizi all'infanzia per l'età da zero a sei anni"**

In collaborazione con la Sezione "Istruzione", sarà realizzata una campagna di comunicazione integrata finalizzata a promuovere il convegno di valenza nazionale, articolato in tre giornate dedicate ai servizi all'infanzia della città di Rovigo, presso il Chiostro degli Olivetani il 16-17-18 gennaio 2009.

**Peso per Dirigente**

Dirigente: D36

1 %

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

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Definizione obiettivi di comunicazione.	Interazione con Sezione Istruzione: riunioni.	01/01/2009	30/01/2009
2	Analisi dei contenuti.	Interazione con Sezione Istruzione: riunioni e scambi di dati.	01/01/2009	30/01/2009
3	Individuazione target.	Creazione banca dati destinatari e invio inviti via mail.	01/01/2009	30/01/2009
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

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2009
1	Realizzazione contenuti e progetto grafico per pieghevole cartaceo.	Invio alla tipografia per la stampa.	Obiettivo da raggiungere nei termini
2	Realizzazione nuovo portlet, nuovo form nel sito per iscrizione al convegno/concorso e pagine web sito internet.	Pubblicazione sul portale web.	Obiettivo da raggiungere nei termini
3	Verifica del feedback: partecipazione del pubblico al convegno e numero partecipanti al concorso di pittura collegato all'evento.	Riscontro fornito dagli organizzatori.	Obiettivo da raggiungere nei termini