

**Dirigente**

**Dirigente Settore Commercio, Turismo/Immagine, URP,  
Statistica**

**CDC**

**Statistica**

**OBIETTIVO N. 090N01**

***SECONDA FASE DEL PROGETTO INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI: ANNO 2010, APPLICAZIONE DI NUOVE METODOLOGIE E SINERGIA CON IL SERVIZIO URP***

Nel corso del 2009 è stata realizzata la prima fase del progetto indagini sul gradimento dei Servizi, con la rilevazione del gradimento relativo a 18 Servizi:

Ambiente; Anagrafe /Docum. Amm.va, Asili nido, Casa, Commercio, Edilizia Privata, Informa handicap, Informagiovani, Informaimmigrati, Mensa scolastica, Museo, Polizia Locale – Servizi amministrativi, Polizia Locale - Servizi di vigilanza, Servizi Sociali, Stato Civile, Trasporto scolastico, Tributi, U.R.P.

**L'attività si è svolta in linea con gli indirizzi contenuti nel Piano industriale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, che considera strategica l'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction).**

**Il "Progetto Qualità", attivato dal Comune di Rovigo nel 2004, ha subito dal 2006 un radicale cambiamento nelle metodologie utilizzate nelle diverse fasi del processo: l'Ufficio URP e Qualità si occupa 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. Gli aspetti innovativi delle azioni programmate in questa seconda fase del progetto (avviato nel 2009) consistono nella sinergia realizzata con l'Ufficio Statistica del Comune, che supporta l'URP dal punto di vista metodologico e statistico, in particolare in relazione al miglioramento, sulla scorta dell'esperienza maturata nel corso del 2009, delle seguenti attività:**

- **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 dell'URP con il nostro Servizio Statistica consente 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 seconda 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 o attraverso la compilazione on line di modelli pubblicati sul sito web istituzionale.**

**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.**

**L'attività di rilevazione del gradimento dei Servizi – attuata dall'Ente sin dal 2004, e implementata nel 2009 e nel 2010 con nuove modalità che garantiscono maggior scientificità, obiettività e trasparenza, costituisce inoltre un elemento fondante dei criteri di misurazione, valutazione e trasparenza della performance delle strutture e dei dipendenti del Comune, in ossequio ai principi stabiliti del decreto legislativo di attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.**

A questo proposito, si rileva che, sin dal 2005, per quanto attiene ai dipendenti comunali, il miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi viene misurato sulla base dei risultati delle indagini di customer satisfaction e delle conclusioni dei responsabili presentate nella relazione annuale sul rispetto degli standard delle Carte dei Servizi. Ciò ai fini di legittimare l'erogazione del premio di produttività sulla base dei parametri richiesti dal CCNL 1.4.1999, art.15, comma 5.

È importante sottolineare che i risultati delle indagini svolte "in house" dal Comune, dal 2004 al 2009, coincidono sistematicamente con quelli dei sondaggi che la società Ekma Ricerche effettua ogni sei mesi, da cui si evince una conferma dei dati rilevati direttamente attraverso le indagini realizzate dall'Ufficio Qualità del Comune; infatti il Comune di Rovigo si colloca da cinque anni entro i primi 23 Capoluoghi in Italia – e sempre al secondo posto nel Veneto - nella speciale classifica di gradimento dei Servizi erogati.

Nel 2010 verranno definiti nuovi indicatori statistici che consentiranno di implementare ed innovare nel suo complesso l'attività di rilevazione della citizen satisfaction. Inoltre l'URP, il Servizio Statistica, il Controllo di Gestione e il Settore Risorse Umane opereranno in sinergia per contribuire alla definizione dei nuovi criteri di misurazione, valutazione e trasparenza delle performance, in linea con i dettami del decreto legislativo di attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

**Saranno elaborati i dati relativi ai questionari riguardanti le indagini svolte nell'ultimo trimestre del 2009; per il 2010 saranno previste indagini riguardanti i Servizi affidati in gestione a terzi e a quelli che necessitano, in virtù di leggi o norme contrattuali, di verificare annualmente la qualità delle prestazioni erogate:**

1. Asili nido
2. Centro Donna Interculturale
3. Informa handicap
4. Informagiovani
5. Informaimmigrati
6. Mensa scolastica
7. Museo
8. Sportello Badanti
9. Teatro
10. Trasporto scolastico
11. Trasporti
12. Casa
13. Servizi Sociali
14. Polizia Amministrativa
15. Servizi di Vigilanza

**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. 08 indagini di c.s. effettuate nell'anno 2009. Trasmissione dati ai Settori interessati.	L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti.	01/01/2010	30/05/2010
2	Coordinamento indagini di c.s. anno 2010.	Attività svolta nell'ambito dell'attività di staff alla Direzione Generale	01/01/2010	31/12/2010
3	In sinergia con Servizio URP: -definizione piano di campionamento; -individuaz. parametri oggetto di analisi; -pianificaz. delle attività di rilevazione, con conseguente reclutamento e formazione di rilevatori esterni all'Ente (arch.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	01/01/2010	30/03/2010
4	Somministrazione questionari agli utenti	Attraverso rilevatori esterni o sul sito web	01/04/2010	31/12/2010
5	Elaborazione dati relativi alle indagini di c.s. anno 2010 e dati relativi a indagini 2009 non elaborate nel corso del 2009. Trasmissione dati al nostro Serv. Statistica per la validazione e ai Settori interessati per redazione relazione sulle indagini.	L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti con maggiore scientificità dei dati acquisiti.	01/01/2010	31/12/2010

## Indicatori di risultato

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2010
1	N. questionari indagini di c.s. 2010 somministrati all'utenza		900
2	Residuo indagini di c.s. 2009: n. questionari elaborati		400
3	Indagini di c.s. 2010: n. questionari elaborati		600

**OBIETTIVO N. 090N02****"CARRELLO DELLA SPESA ON LINE"**

Il progetto consiste nella predisposizione di un carrello della spesa virtuale accessibile sul nostro sito web dando la possibilità a chiunque di effettuare in maniera autonoma il calcolo della sua spesa in tempo reale con i prezzi forniti dall'ufficio prezzi. Infatti l'attività di rilevazione prezzi al consumo dell'ufficio nonché il calcolo anticipato dell'indice NIC ha assunto negli ultimi anni un'importanza rilevante a sostegno delle politiche di sostegno e di lotta al caro-vita e specialmente per quanto riguarda l'attività di informazione rivolta ai cittadini consumatori.

**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	Predisposizione paniere dei beni.	L'attività consiste nell'individuazione di un paniere di beni di largo consumo da inserire nel "carrello" virtuale	01/01/2010	31/12/2010
2	Implementazione mensile sul sito dei beni o "carrelli"	Tutte le procedure necessarie verranno attivate in collaborazione con l'Urp che verificherà le modalità di accesso e soprattutto provvederà al caricamento mensile dei prezzi rilevati sul "carrello".	01/01/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	N. di "carrelli della spesa" virtuali		11
2	N. di accessi al sito o "carrello"		200

**OBIETTIVO N. 090N03****"INDAGINE SULLA VIOLENZA SULLE DONNE" IN COLLABORAZIONE CON IL CENTRO ANTI-VIOLENZA**

Il progetto consiste nella realizzazione di un'indagine in collaborazione con il Centro Anti - Violenza del nostro Comune che possa offrire una visione generale del fenomeno attraverso l'analisi dei singoli casi presentatisi al Centro.

**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	Predisposizione dell'indagine.	L'attività consiste nell'individuazione delle caratteristiche del fenomeno oggetto di indagine.	01/01/2010	31/12/2010
2	Raccolta ed analisi dei dati.	Tutte le procedure necessarie verranno attivate in collaborazione con il Centro Anti Violenza che si occuperà della raccolta dei dati tramite questionario fornito dall'Ufficio Statistica che si occuperà anche dell'elaborazione dei dati e dei reports relativi.	01/01/2010	31/12/2010
3	Relazione finale sui dati.	La relazione verrà effettuata sulla base delle elaborazioni precedenti.	01/01/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	N. di questionari raccolti: almeno 100		100
2	N. relazioni		1

**OBIETTIVO N. 090N04****PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ DEL TAVOLO DELL'ALTRAECONOMIA A SOSTEGNO E PROMOZIONE ECONOMIA SOLIDALE E SOCIALE DEL TERRITORIO**

Il Comune di Rovigo attraverso l'Assessorato "Tutela e Difesa Diritti dei Consumatori" intende promuovere nel corso del 2010 iniziative diverse da parte di tutte le Associazioni aderenti al Tavolo dell'Altraeconomia istituito nel corso del 2009.

**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 programma delle attività ed eventi del "Tavolo dell'Altraeconomia".	In collaborazione con le diverse associazioni presenti al Tavolo e ognuna nel proprio ambito di competenza verranno intraprese iniziative di informazione al cittadino consumatore per consumo più consapevole.	01/01/2010	30/06/2010
2	Avvio di alcuni laboratori di cittadinanza attiva con il coinvolgimento dei membri del Tavolo dell'Altraeconomia.	Tra le diverse attività questa iniziativa avrà un ruolo predominante considerato il coinvolgimento delle varie associazioni.	01/01/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	N. di iniziative di presentazione attività del Tavolo		3
2	N. laboratori avviati		2

**CDC**

**manifestazioni turistiche**

**OBIETTIVO N. 225N01****GESTIONE SPAZI ESPOSITIVI E COLLABORAZIONE NELL'ORGANIZZAZIONE EVENTI**

Si rende necessaria una riorganizzazione ed una disciplina della gestione degli spazi espositivi dell'Amministrazione, a causa della pluralità di Settori interessati a promuovere e/o organizzare eventi e della concomitanza di periodi temporali.

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

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Data inizio dell'azione</i>	<i>Termine di conclusione dell'azione</i>
1	Coordinamento con le altre U.O. interessate nella gestione degli spazi espositivi.	Riunioni intersettoriali	01/01/2010	30/04/2010
2	Predisposizione di un Regolamento interno condiviso con tutti i Settori interessati ed approvato dalla G.M.		01/05/2010	30/06/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	Riunioni intersettoriali		2
2	N. eventi gestiti		123
3	N. giornate concessione sale		244
4	Relazione finale alla Giunta Comunale del nuovo Regolamento interno		1

**CDC**

**Commercio e Serv.connessi**

**OBIETTIVO N. 360N01*****NUOVA PROGRAMMAZIONE COMUNALE ATTIVITA' DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE***

A seguito dell'entrata in vigore della nuova L.R. 21.09.2007 n. 29 avente oggetto "Disciplina dell'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande e della pubblicazione sul BUR dei criteri regionali, si prevede che il comune adotti 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.

**SECONDA FASE****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	Affidamento incarico ad un professionista in grado di collaborare alla nuova programmazione comunale. Predisposizione della bozza del Piano.	Il termine per la predisposizione del Piano e per la convocazione delle Associazioni è correlato al termine previsto nel disciplinare d'incarico.	01/01/2010	31/12/2010
2	Convocazione delle Associazioni di categoria e dei consumatori.	Vedi quanto sopra.	01/01/2010	31/12/2010
3	Presentazione all'Amministrazione della nuova programmazione per l'approvazione in Consiglio Comunale.		01/10/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	N. Riunioni		3
2	Presentazione per l'approvazione in Consiglio Comunale		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. 360N02*****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.

**SECONDA FASE****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	Individuazione da parte dell'Amministrazione delle aree pubbliche da destinare a Fiere e Mercati.	Vedi relazione trasmessa al N.d.V. in data 07.08.2009. Il termine iniziale è correlato alla fine dei lavori che interessano le aree mercatali.	01/01/2010	31/12/2010
2	Ricerca di un professionista in grado di collaborare alla nuova programmazione comunale.	La pubblicazione del Bando e la determina di affidamento incarico necessitano dello stanziamento di fondi in bilancio 2010, mentre il termine finale è subordinato alla conclusione della prima azione.	01/01/2010	31/12/2010
3	Presentazione all'Amministrazione della nuova programmazione per l'approvazione in Consiglio Comunale.		01/01/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	N. riunioni		3
2	Stesura degli atti amministrativi Presentazione per l'approvazione del Consiglio Comunale		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. 360N03*****PREDISPOSIZIONE NUOVA CARTA DEL SERVIZIO COMMERCIO***

Vista la Legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" che introduce sostanziali modifiche alla L. n.241/90 e preso atto dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo n° 150 di attuazione della legge n. 15/2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, si rende necessario oltre che opportuno rifare la Carta del Servizio Commercio.

**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 della normativa	Consultazione testi di commento e dottrina	01/01/2010	30/04/2010
2	Aggiornamento dei contenuti informativi destinati all'utenza (orari di accesso, personale operante negli uffici, ecc.)	Costituzione gruppo di lavoro misto Commercio-URP	01/05/2010	30/06/2010
3	Revisione e aggiornamento degli standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi		01/07/2010	31/10/2010
4	Redazione di una proposta di una nuova Carta dei Servizi Commercio per l'approvazione		01/11/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	N. incontri con l'URP: 3/4.		3
2	Predisposizione di bozza di Carta del Servizio per l'approvazione della Giunta Comunale		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. 360N04****REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLE ATTIVITÀ DI ACCONCIATORE E DI ESTETISTA**

La nuova L.R. 23 ottobre 2009 n. 28 "Disciplina dell'attività di acconciatore" prevede che ciascun Comune, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della suddetta legge, approvi un Regolamento di attuazione delle disposizioni in essa contenute, sulla base di uno schema tipo predisposto dalla Giunta regionale entro sessanta giorni dall'entrata in vigore della L.R.

**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 della normativa	Consultazione testi di commento e dottrina, acquisizione dello schema tipo predisposto dalla Giunta regionale	01/01/2010	30/04/2010
2	Consultazione delle organizzazioni locali di categoria, al fine di elaborare una proposta di regolamento		01/05/2010	30/08/2010
3	Proposta alla giunta della bozza del nuovo Regolamento per la successiva approvazione da parte del C.C.		01/09/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	N. Riunioni con la Associazioni di categoria		2
2	Predisposizione di bozza di regolamento, da proporre alla giunta per la successiva approvazione da parte del C.C.		Obiettivo da raggiungere nei termini

**OBIETTIVO N. 360N05*****ISTITUZIONE IN VIA DEFINITIVA 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.

**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.		01/01/2010	31/01/2010
2	Predisposizione del Disciplinare, del Codice di Comportamento e della Convenzione. Convocazione delle Associazioni di categoria e dei soggetti interessati		01/02/2010	02/03/2010
3	Presentazione all'Amministrazione della delibera di Giunta Comunale.		01/03/2010	14/03/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	Riunioni tecniche		2
2	Stesura degli atti amministrativi: n. 3 atti		3

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2010
3	Presentazione per l'approvazione della G.C.		Obiettivo da raggiungere nei termini

**CDC**

**U.R.P.**

**OBIETTIVO N. URPN01*****SECONDA FASE DEL PROGETTO INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI: ANNO 2010, APPLICAZIONE DI NUOVE METODOLOGIE E SINERGIA CON IL SERVIZIO STATISTICA COMUNALE***

Nel corso del 2009 è stata realizzata la prima fase del progetto indagini sul gradimento dei Servizi, con la rilevazione del gradimento relativo a 18 Servizi:

Ambiente; Anagrafe /Docum. Amm.va, Asili nido, Casa, Commercio, Edilizia Privata, Informa handicap, Informagiovani, Informaimmigrati, Mensa scolastica, Museo, Polizia Locale – Servizi amministrativi, Polizia Locale - Servizi di vigilanza, Servizi Sociali, Stato Civile, Trasporto scolastico, Tributi, U.R.P.

**L'attività si è svolta in linea con gli indirizzi contenuti nel Piano industriale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, che considera strategica l'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction).**

**Il "Progetto Qualità", attivato dal Comune di Rovigo nel 2004, ha subito dal 2006 un radicale cambiamento nelle metodologie utilizzate nelle diverse fasi del processo: l'Ufficio URP e Qualità si occupa 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. Gli aspetti innovativi delle azioni programmate in questa seconda fase del progetto (avviato nel 2009) consistono nella sinergia realizzata con l'Ufficio Statistica del Comune, che supporta l'URP dal punto di vista metodologico e statistico, in particolare in relazione al miglioramento, sulla scorta dell'esperienza maturata nel corso del 2009, delle seguenti attività:**

- **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 consente 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 seconda 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 o attraverso la compilazione on line di modelli pubblicati sul sito web istituzionale.**

**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.**

**L'attività di rilevazione del gradimento dei Servizi – attuata dall'Ente sin dal 2004, e implementata nel 2009 e nel 2010 con nuove modalità che garantiscono maggior scientificità, obiettività e trasparenza, costituisce inoltre un elemento fondante dei criteri di misurazione, valutazione e trasparenza della performance delle strutture e dei dipendenti del Comune, in ossequio ai principi stabiliti del decreto legislativo di attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.**

**A questo proposito, si rileva che, sin dal 2005, per quanto attiene ai dipendenti comunali, il miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi viene misurato sulla base dei risultati delle indagini di customer satisfaction e delle conclusioni dei responsabili presentate nella relazione annuale sul rispetto degli standard delle Carte dei Servizi. Ciò ai fini di legittimare l'erogazione del premio di produttività sulla base dei parametri richiesti dal CCNL 1.4.1999, art.15, comma 5.**

**È importante sottolineare che i risultati delle indagini svolte “in house” dal Comune, dal 2004 al 2009, coincidono sistematicamente con quelli dei sondaggi che la società Ekma Ricerche effettua ogni sei mesi, da cui si evince una conferma dei dati rilevati direttamente attraverso le indagini realizzate dal’Ufficio Qualità del Comune;** infatti il Comune di Rovigo si colloca da cinque anni entro i primi 23 Capoluoghi in Italia – e sempre al secondo posto nel Veneto - nella speciale classifica di gradimento dei Servizi erogati.

Nel 2010 verranno definiti nuovi indicatori statistici che consentiranno di implementare ed innovare nel suo complesso l’attività di rilevazione della citizen satisfaction. Inoltre l’URP, il Servizio Statistica, il Controllo di Gestione e il Settore Risorse Umane opereranno in sinergia per contribuire alla definizione dei nuovi criteri di misurazione, valutazione e trasparenza delle performance, in linea con i dettami del decreto legislativo di attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

**Saranno elaborati i dati relativi ai questionari riguardanti le indagini svolte nell'ultimo trimestre del 2009; per il 2010 saranno previste indagini riguardanti i Servizi affidati in gestione a terzi e a quelli che necessitano, in virtù di leggi o norme contrattuali, di verificare annualmente la qualità delle prestazioni erogate:**

1. Asili nido
2. Centro Donna Interculturale
3. Informa handicap
4. Informagiovani
5. Informaimmigrati
6. Mensa scolastica
7. Museo
8. Sportello Badanti
9. Teatro
10. Trasporto scolastico
11. Trasporti
12. Casa
13. Servizi Sociali
14. Polizia Amministrativa
15. Servizi di Vigilanza

**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>

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data inizio dell'azione	Termine di conclusione dell'azione
1	Elaborazione dati relativi a n. 08 indagini di c.s. effettuate nell'anno 2009. Trasmissione dati ai Settori interessati.	L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti.	01/01/2010	30/05/2010
2	Coordinamento indagini di c.s. anno 2010.	Attività svolta nell'ambito dell'attività di staff alla Direzione Generale	01/01/2010	31/12/2010
3	In sinergia con Servizio Statistica: -definizione piano di campionamento; -individuaz. parametri oggetto di analisi; -pianificaz. delle attività di rilevazione, con conseguente reclutamento e formazione di rilevatori esterni all'Ente (arch.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	01/01/2010	30/03/2010
4	Somministrazione questionari agli utenti	Attraverso rilevatori esterni o sul sito web	01/04/2010	31/12/2010
5	Elaborazione dati relativi alle indagini di c.s. anno 2010 e dati relativi a indagini 2009 non elaborate nel corso del 2009. Trasmissione dati al Servizio Statistica per la validazione e ai Settori interessati per redazione relazione sulle indagini.	L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti con maggiore scientificità dei dati acquisiti.	01/01/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2010
1	N. questionari indagini di c.s. 2010 somministrati all'utenza		900
2	Residuo indagini di c.s. 2009: n. questionari elaborati		400
3	Indagini di c.s. 2010: n. questionari elaborati		600

**OBIETTIVO N. URPN02****REVISIONE SITO WEB COMUNALE IN RIFERIMENTO AI NUOVI ASSETTI ORGANIZZATIVI E AL CODICE DELLA P.A. DIGITALE**

La revisione del sito web 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. Dopo l'approvazione della nuova macrostruttura nel corso del 2009, si rende necessario aggiornare e riorganizzare il lay out del portale web ed i relativi contenuti. In applicazione dei principi enunciati nel "Codice dell'Amministrazione digitale" (D.Lgs. n. 159 del 4 aprile 2006) si prevede in particolare di rendere maggiormente accessibili le informazioni riguardanti i Servizi Politiche Giovanili, Sport, Cooperazione decentrata, Pace, Diritti Umani e tutto il Settore Servizi Sociali, Casa, Pari Opportunità, Immigrazione.

**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	Riunioni operative con i responsabili dei Servizi da riposizionare	Analisi dei contenuti, del lay out e degli stili di navigazione	01/01/2010	31/03/2010
2	Analisi e pianificazione delle attività da svolgere per la realizzazione del nuovo modello di navigazione	Le nuove sezioni del sito saranno riconfigurate anche 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.	01/04/2010	31/05/2010
3	Riposizionamento dei contenuti statici e dei servizi nelle nuove sezioni del sito	Contenuti delle pagine: L'utente deve essere in grado di: - comprendere la struttura del portale consultando la home page - raggiungere velocemente l'informazione - raggiungere da qualsiasi pagina l'informazione cercata - intuire dove si trova l'informazione	01/06/2010	31/12/2010

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Data inizio dell'azione	Termine di conclusione dell'azione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- intuire come si cerca l'informazione</li> <li>- individuare la posizione della pagina corrente rispetto alla struttura del portale.</li> </ul> Per raggiungere questi obiettivi si adotteranno le seguenti soluzioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ogni pagina dovrà contenere il percorso di navigazione ("path menu" o "menu a briciole di pane"), che rappresenterà la posizione della pagina corrente rispetto alla home page.</li> <li>- Le pagine presenti nel percorso di navigazione dovranno essere cliccabili, ad eccezione della pagina corrente e del nome della sezione corrente</li> </ul>		
4	Attivazione di tecnologie per attivare, in via sperimentale, per realizzare il dialogo interattivo con i cittadini.	Attivazione di tecnologie per attivare, in via sperimentale, per realizzare il dialogo interattivo con i cittadini: accesso riservato a specifiche categorie di utenti dotati di smart card o di password; creazione di forum di discussione, svolgimento di indagini on line sul gradimento di alcuni servizi in fase "test". Si specifica che tutte le pagine del portale, accessibili dagli utenti internet ed intranet, saranno in conformi ai requisiti di accessibilità (W3C) e conseguentemente alle disposizioni previste dalla legge n. 4 del 2004 e del successivo regolamento contenuto nel DPR 1 marzo 2005, n. 75.	01/06/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2010
1	Numero pagine web create e/o riposizionate		50

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2010
2	Numero riunioni operative intersettoriali		8

**OBIETTIVO N. URPN03****ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLO STUDIO ED ANALISI DI NUOVI INDICATORI DI QUALITA' ED ALLA REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO COMMERCIO****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	Aggiornamento dei contenuti informativi destinati all'utenza (orari di accesso, personale operante negli uffici, ecc.)	Il Servizio Qualità/URP fornirà supporto tecnico all'attività del Gruppo di lavoro composto dal dirigente del Settore, dal capo sezione interessato e da uno o due operatori del servizio.	01/05/2010	30/06/2010
2	Revisione e aggiornamento degli standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	Il Servizio Qualità/URP fornirà supporto tecnico all'attività del Gruppo di lavoro composto dal dirigente del Settore, dal capo sezione interessato e da uno o due operatori del servizio.	01/07/2010	31/10/2010
3	Redazione di una proposta di una nuova Carta dei Servizi Commercio per l'approvazione	Il Servizio Qualità/URP fornirà supporto tecnico all'attività del Gruppo di lavoro composto dal dirigente del Settore, dal capo sezione interessato e da uno o due operatori del servizio.	01/11/2010	31/12/2010

**Indicatori di risultato**

	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Previsione 2010</i>
1	Assistenza e supporto nella predisposizione e stesura della nuova carta dei servizi: n. 3-4 riunioni		3
2	Predisposizione di bozza di Carta del Servizio per l'approvazione da parte della Giunta Comunale		Obiettivo da raggiungere nei termini