

ALLEGATO 2)		Piano di Miglioramento - ANNO 2016 (modifiche rispetto al 2015 in rosso)					
STD 2015 Piano miglioramento	Responsabile	processo	sotto processo	obiettivo	indicatore	risultato atteso	
1	1.0.1.pm	CS/DIR 1	programmazione generale	programmazione dirigenziale	fornitura al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati relativi al rispetto degli standard del servizio	consegna trimestrale al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati raccolti dai CS entro il primo giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento (es: per il trimestre gennaio/marzo consegna 1/04/2015 mercoledì)	almeno 4 settimane campionate, Mod.DR.02.01 per ognuno dei Servizi/Uffici del Settore
2	1.0.2.pm	DIR 1	programmazione generale	programmazione dirigenziale	certificazione UNI EN ISO 9001:2008	ottenimento di un esito positivo all'Audit di Sorveglianza, senza NC critiche e con al massimo 2 NC non critiche, in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008	verifica di Sorveglianza, Ente Certificatore
3	1.1.1.pm	CS URP	Servizi demografici culturali e polizia locale	risposta al cittadino	adeguatezza e celerità di invio delle segnalazioni all'ufficio interessato	tempo che intercorre tra la data della segnalazione/ richiesta da parte del cittadino e la data di invio da parte dell'URP all'ufficio interessato	entro 3 giorni lavorativi nel 90% dei casi
4	1.1.2.pm	URP singoli CS	Servizi demografici culturali e polizia locale	risposta al cittadino	adeguatezza e celerità di risposta alle segnalazioni da parte dell'ufficio competente all'URP	tempo che intercorre tra la data di invio da parte dell'URP all'ufficio interessato e la data di risposta di quest'ultimo all'URP	entro 21 giorni lavorativi nel 90% dei casi
5	1.2.1.pm	Operatore addetto alla posta	Servizi demografici culturali e polizia locale	posta in entrata	adeguatezza e celerità del ritiro della corrispondenza dall'Ufficio postale	tempo che intercorre dall'ora di partenza dell'operatore verso l'Ufficio Postale all'ora della consegna della corrispondenza al Protocollo	entro 35 minuti nel 90% dei casi
6	1.2.2.pm	Operatore addetto alla posta	Servizi demografici culturali e polizia locale	posta in uscita	adeguatezza e celerità della consegna della corrispondenza all'Ufficio postale	tempo che intercorre dall'ora di partenza dell'operatore verso l'Ufficio Postale all'ora del rientro in usciario	entro 30 minuti nel 90% dei casi
7	1.2.3.pm	Operatore Protocollo	Servizi demografici culturali e polizia locale	protocollazione e scansione	adeguatezza e celerità di protocollazione, timbratura e scansione della posta in entrata	tempo che intercorre dal giorno del prelievamento della posta dall'ufficio postale al giorno di protocollazione e scansione di tutta la corrispondenza pervenuta	entro 1 giorno lavorativo nel 90% dei casi
8	1.2.4.pm	Operatore addetto alla posta	Servizi demografici culturali e polizia locale	ritiro posta in uscita da uffici	adeguatezza e celerità di spedizione della posta in uscita	tempo che intercorre dal giorno della consegna della corrispondenza da parte degli uffici nelle cassette al giorno del ritiro della stessa da parte dell'addetto posta (da attuarsi con V.I.)	entro 1 giorno lavorativo nel 90% dei casi
9	1.2.5.pm	Operatore Protocollo	Servizi demografici culturali e polizia locale	fax in entrata	adeguatezza e celerità di protocollatura e timbratura dei fax in entrata	tempo che intercorre dal giorno del ricevimento del fax al giorno della protocollazione (da attuarsi con V.I.)	entro 1 giorno lavorativo nel 90% dei casi
10	1.2.6.pm	Operatore Protocollo	Servizi demografici culturali e polizia locale	email in entrata	adeguatezza e celerità di scaricamento delle mail in entrata dal PC URP e di consegna o invio	garantire lo scarico della posta elettronica	3 volte al giorno nel 90% dei casi con orario fisso in funzione del rientro. Con rientro ore 9, 12, 16, senza rientro 9, 10.30, 12

11	1.2.7.pm	Operatore Protocollo	Servizi demografici culturali e polizia locale	email in partenza	adeguatezza e celerità di gestione dell'invio della posta elettronica certificata su richiesta	tempo che intercorre dal giorno della richiesta al giorno dell'invio della posta certificata (da attuarsi tramite verifica ispettiva)	entro lo stesso giorno lavorativo nel 90% dei casi
12	2.0.1.pm	CS/DIR 2	programmazione generale	programmazione dirigenziale	fornitura al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati relativi al rispetto degli standard del servizio	consegna trimestrale al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati raccolti dai CS entro il primo giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento (es: per il trimestre gennaio/marzo consegna 1/04/2015 mercoledì)	almeno 4 settimane campionate, Mod.DR.02.01 per ognuno dei Servizi/Uffici del Settore
13	2.0.2.pm	DIR 2	programmazione generale	programmazione dirigenziale	certificazione UNI EN ISO 9001:2008	ottenimento di un esito positivo all'Audit di Sorveglianza, senza NC critiche e con al massimo 2 NC non critiche, in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008	verifica di Sorveglianza, Ente Certificatore
14	2.1.2.pm	CS Ragioneria	Servizi finanziari	gestione registrazione fatture	adeguatezza e celerità nella registrazione delle fatture di acquisto di beni e servizi	tempo che intercorre tra la data di protocollo della fattura e la data di consegna della stessa agli uffici interni	entro 5 giorni nel 95% dei casi
15	2.1.4.pm	ragioneria - Singoli CS	Servizi finanziari	gestione liquidazione fatture	adeguatezza e celerità nella liquidazione delle fatture di acquisto di beni e servizi	tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte degli uffici della fattura registrata e la data di liquidazione da parte degli stessi	entro 17 giorni nel 95% dei casi
16	2.1.5.pm	CS Ragioneria	Servizi finanziari	gestione pagamento fatture	adeguatezza e celerità nel pagamento delle fatture di acquisto di beni e servizi	tempo che intercorre tra la data di restituzione della fattura da parte degli uffici interni e la data di emissione del mandato di pagamento della Ragioneria	entro 8 giorni nel 95% dei casi
17	2.1.6.pm	CS Ragioneria	Servizi finanziari	istruzione pratiche di altri uffici	adeguatezza e celerità nell'istruzione dei pareri riguardanti le proposte dei provvedimenti e gli aspetti contabili in pratiche complesse	tempo che intercorre dalla data di ricezione della proposta di provvedimento / pratica alla data di restituzione della stessa all'ufficio richiedente	entro 5 giorni lavorativi nel 95% dei casi
18	2.3.1.pm	CS Economato	Servizi finanziari	pagamenti a mezzo posta/banca e rimborsi spese su provvedimenti su anticipazione dell'economato	adeguatezza e celerità nei pagamenti	tempo che intercorre dalla consegna all'ufficio della determina/delibera approvata e dei relativi riferimenti contabili alla data del pagamento	entro 3 giorni lavorativi nel 95% dei casi
19	2.3.2.pm	CS Economato	Servizi finanziari	inoltro ai fornitori degli ordini provenienti dagli uffici	adeguatezza e celerità nell'inoltro ai fornitori degli ordini provenienti dagli uffici	tempo che intercorre dalla data di consegna, all'Ufficio Economato, del modulo di richiesta di ordinazione alla data di inoltro dell'ordine allo specifico fornitore	entro 5 giorni lavorativi nel 95% dei casi
20	3.0.1.pm	CS/DIR3	programmazione generale	programmazione dirigenziale	fornitura al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati relativi al rispetto degli standard del servizio	consegna trimestrale al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati raccolti dai CS entro il primo giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento (es: per il trimestre gennaio/marzo consegna 1/04/2015 mercoledì)	almeno 4 settimane campionate, Mod.DR.02.01 per ognuno dei Servizi/Uffici del Settore

21	3.0.2.pm	DIR 3	programmazione generale	programmazione dirigenziale	certificazione UNI EN ISO 9001:2008	ottenimento di un esito positivo all'Audit di Sorveglianza, senza NC critiche e con al massimo 2 NC non critiche, in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008	verifica di Sorveglianza, Ente Certificatore
22	3.1.2.pm	Segreteria UTC	Settore Tecnico	comunicazione presenza di posta agli uffici del settore Tecnico	adeguatezza e celerità di avviso agli uffici tecnici della presenza di posta	tempo che intercorre dalla data del visto del Dirigente alla data di invio per email dell'avviso di presenza posta	entro 2 ore nel 90% dei casi
23	3.2.1.pm	DIR 3	Settore Tecnico	progettazione opere pubbliche	Adeguatezza e celerità nella gestione della programmazione temporale delle OOPP	limite di tempo entro il quale deve essere predisposto il Programma Triennale e l'elenco annuale del Piano delle OOPP	entro 60 gg antecedenti l'approvazione del bilancio
24	3.2.2.pm	OOPP	Settore Tecnico	progettazione opere pubbliche	redazione del documento PRELIMINARE di avvio alla progettazione da trasmettere al Dirigente del Settore Tecnico e al Rappresentante della Direzione per il riesame e relativo alle opere INSERITE nella programmazione annuale e approvate contestualmente alla delibera di approvazione del bilancio	tempo che intercorre dalla data di esecutività della DCC di approvazione del bilancio e del programma OOPP alla data di trasmissione del DPP al dirigente del Settore Tecnico e al rappresentante della direzione per il riesame	entro 60 gg. nel 90% dei casi
25	3.2.3.pm	OOPP	Settore Tecnico	progettazione opere pubbliche	redazione del documento PRELIMINARE di avvio alla progettazione da trasmettere al Dirigente del Settore Tecnico e al Rappresentante della Direzione per il riesame e relativo alle opere NON PREVISTE nella programmazione annuale e NON approvate contestualmente alla delibera di approvazione del bilancio	tempo che intercorre dalla data di esecutività della DCC di approvazione del bilancio e del programma OOPP alla data di trasmissione del DPP al dirigente del Settore Tecnico e al rappresentante della direzione per il riesame	entro 50 gg. nel 90% dei casi

26	3.2.4.pm	OOPP	Settore Tecnico	progettazione opere pubbliche	Verifica del Progetto <u>DEFINITIVO</u> di opere che NON hanno bisogno di pareri preventivi di Enti sovra ordinati	tempo che intercorre dalla data di presentazione al protocollo del progetto definitivo alla data di convocazione della conferenza dei servizi interna per la verifica di secondo livello del progetto definitivo (verifica dei requisiti tecnico / amministrativi dell'opera rispetto al DPP e istruttoria effettuata dall'ufficio OO.PP. per singola opera inclusa nell'elenco annuale del programma triennale approvato	entro 60 gg. nel 90% dei casi
27	3.2.5.pm	OOPP	Settore Tecnico	progettazione opere pubbliche	Verifica del Progetto <u>DEFINITIVO</u> di opere che HANNO bisogno di pareri preventivi di Enti sovra ordinati	tempo che intercorre dalla data di presentazione al protocollo del progetto definitivo alla data di convocazione della conferenza dei servizi interna per la verifica di secondo livello del progetto definitivo (verifica dei requisiti tecnico / amministrativi dell'opera rispetto al DPP e istruttoria effettuata dall'ufficio OO.PP. per singola opera inclusa nell'elenco annuale del programma triennale approvato	entro 90 gg. nel 90% dei casi
28	3.2.6.pm	OOPP	Settore Tecnico	affidamento di incarichi di progettazione INTERNA	adeguatezza e celerità nell'affidamento degli incarichi di progettazione INTERNA	tempo che intercorre dalla data di esecutività della DGC di approvazione del PEG alla data di predisposizione della determinazione di affidamento dell'incarico	entro 60 gg. nel 90% dei casi
29	3.2.7.pm	OOPP	Settore Tecnico	affidamento di incarichi di progettazione ESTERNA	adeguatezza e celerità nell'affidamento degli incarichi di progettazione ESTERNA fino a € 40.000	tempo che intercorre dalla data di esecutività della DGC di approvazione del PEG alla data di predisposizione della determinazione di affidamento dell'incarico	entro 90 gg. nel 90% dei casi
30	3.2.8.pm	OOPP	Settore Tecnico	affidamento di incarichi di progettazione ESTERNA	adeguatezza e celerità nell'affidamento degli incarichi di progettazione esterna oltre a € 40.000 e fino a € 100.000	tempo che intercorre dalla data di esecutività della DGC di approvazione del PEG alla data di predisposizione della determinazione di affidamento dell'incarico	entro 120 gg. nel 90% dei casi
31	3.2.9.pm	OOPP	Settore Tecnico	approvazione del <u>progetto DEFINITIVO</u>	adeguatezza e celerità nell'approvazione del progetto DEFINITIVO	tempo che intercorre dalla data di ricezione del progetto definitivo corredato da tutti i pareri favorevoli, comprese le varianti urbanistiche, alla data della predisposizione della delibera da sottoporre all'approvazione dlla GC	entro 60 gg. nel 90% dei casi
32	3.2.10.pm	OOPP	Settore Tecnico	approvazione del progetto ESECUTIVO	adeguatezza e celerità nell'approvazione del progetto ESECUTIVO	tempo che intercorre dalla data di ricezione del Progetto Esecutivo validato, alla data della predisposizione della delibera da sottoporre all'approvazione dlla GC	entro 30 gg. nel 90% dei casi

33	3.8.1.pm	CU Patrimonio Espropri	Settore Tecnico	verifica delle scadenze e validità delle polizze fidejussorie	adeguatezza nella verifica delle scadenze e della validità delle polizze fidejussorie	tempo che intercorre tra la data di presa in carico della fidejussione / verifica precedente e la data del controllo verbalizzato	entro 180 gg. nel 100% dei casi
34	3.8.6.pm	CU Patrimonio Espropri	Settore Tecnico	visure catastali/ipotecarie per usi istituzionali dell'Ente	adeguatezza e celerità nel fornire le visure catastali/ipotecarie agli uffici interni	dal giorno della richiesta via email da parte degli uffici interni al giorno di invio dei dati da parte dell'ufficio patrimonio	entro 4 gg nel 90% dei casi
35	3.9.1.pm	SIT	Settore Tecnico	fornitura copie strumenti urbanistici	adeguatezza e celerità nella fornitura delle copie degli strumenti urbanistici agli uffici interni	tempo che intercorre dalla data della richiesta degli interni alla data della fornitura della copia, in formato cartaceo o su supporto magnetico	entro 3 giorni lavorativi nel 90% dei casi
36	3.9.2.pm	SIT	Settore Tecnico	fornitura estratti cartografici di vario tipo	adeguatezza e celerità nella fornitura degli estratti cartografici di vario tipo agli uffici interni	tempo che intercorre dalla data della richiesta degli interni alla data della fornitura della copia, in formato cartaceo o su supporto magnetico	entro 3 giorni lavorativi nel 90% dei casi
37	3.9.3.pm	SIT	Settore Tecnico	aggiornamenti cartografici	adeguatezza e celerità negli aggiornamenti cartografici	tempo che intercorre dalla data della comunicazione della variazione alla data della fornitura della prestazione	entro 15 gg nel 90% dei casi
38	3.10.1.pm	Servizio VERDE	Settore Tecnico	Gestione appalti di manutenzione verde pubblico	adeguatezza e celerità dell'attività di verifica di conformità tecnica, funzionale e contabile delle prestazioni contrattuali in corso di esecuzione di ogni appalto di manutenzione del verde pubblico con prestazioni continuative	tempo che intercorre dalla data di sottoscrizione del contratto alla data di ogni verbale periodico di verifica, per tutta la durata del contratto continuativo	con cadenza di 120 gg per tutta la durata del contratto nel 90% dei casi
39	3.10.2.pm	Servizio VERDE	Settore Tecnico	Gestione contabile appalti di manutenzione verde pubblico	contabilità e liquidazione mensile appalti manutenzione verde pubblico con prestazioni continuative	tempo che intercorre dalla data di consegna della fattura al direttore dell'esecuzione del contratto alla data di predisposizione del documento di liquidazione da sottoporre alla firma del dirigente o PO se delegato	entro 15 giorni lavorativi nel 90% dei casi
40	3.10.3.pm	Servizio VERDE	Settore Tecnico	Gestione istanze paesaggistiche in procedura semplificata	adeguatezza e celerità dell'attività di predisposizione dei documenti tecnico-amministrativi necessari per il rilascio delle autorizzazioni paesaggistiche	tempo che intercorre dalla data di presentazione dell'istanza alla data di rilascio dell'autorizzazione	90 gg. nel 90% dei casi

41	3.10.4.pm	Servizio VERDE	Settore Tecnico	Gestione segnalazioni al servizio verde pubblico	adeguatezza e celerità dell'attività di verifica e organizzazione degli interventi necessari al riscontro delle segnalazioni presentate dagli utenti	tempo che intercorre dalla data della segnalazione alla data della risposta dell'ufficio	30 gg. nel 90% dei casi
42	4.0.1.pm	CS/DIR4	programmazione generale	programmazione dirigenziale	fornitura al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati relativi al rispetto degli standard del servizio	consegna trimestrale al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati raccolti dai CS entro il primo giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento (es: per il trimestre gennaio/marzo consegna 1/04/2015 mercoledì)	almeno 4 settimane campionate, Mod.DR.02.01 per ognuno dei Servizi/Uffici del Settore
43	4.0.2.pm	DIR 4	programmazione generale	programmazione dirigenziale	certificazione UNI EN ISO 9001:2008	ottenimento di un esito positivo all'Audit di Sorveglianza, senza NC critiche e con al massimo 2 NC non critiche, in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008	verifica di Sorveglianza, Ente Certificatore
44	4.1.1.pm	RSQ	direzionale	Riesame della Direzione - Piano di miglioramento	Elaborazione della versione finale del Piano di miglioramento per l'anno successivo, sulla base dei dati di monitoraggio dei primi nove mesi dell'anno precedente e delle proposte di miglioramento degli uffici	data entro la quale predisporre la proposta della versione finale del <u>Piano di Miglioramento</u> da approvare in GC	entro il 31 dicembre, per l'anno successivo
45	4.1.2.pm	RSQ	direzionale	Riesame della Direzione - Piano di miglioramento	Raggiungimento degli obiettivi definiti con il <u>Piano di Miglioramento</u>	percentuale di risultati ottenuti rispetto a quelli attesi	almeno l'80% dei risultati attesi
46	4.1.3.pm	RSQ	direzionale	Riesame della Direzione - Carta dei servizi	Elaborazione della proposta della carta dei servizi per l'anno successivo, sulla base dei dati di monitoraggio dei primi nove mesi dell'anno precedente e delle proposte di miglioramento degli uffici	data entro la quale <u>predisporre la proposta di Carta dei Servizi</u> , per l'anno successivo, da sottoporre alla Commissione Statuto e Regolamenti	entro il 30 novembre, per l'anno successivo
47	4.1.4.pm	RSQ	direzionale	Riesame della Direzione - Carta dei servizi	Elaborazione della versione finale della carta dei servizi a seguito dell'approvazione da parte della Commissione Statuto e Regolamenti		entro il 31 dicembre, per l'anno successivo
48	4.1.5.pm	RSQ	direzionale	Riesame della Direzione - Carta dei servizi	Raggiungimento degli obiettivi definiti con gli standard della <u>Carta dei Servizi</u>	percentuale di risultati ottenuti, rispetto a quelli attesi	rispetto di almeno l'80% degli standard
49	4.1.6.pm	RSQ	direzionale	Riesame della direzione - Azioni di miglioramento	Raggiungimento degli obiettivi definiti con le <u>AC e AP</u>	percentuale di risultati ottenuti, rispetto a quelli attesi	almeno l'80% dei risultati attesi

50	4.1.7.pm	direttore generale e dirigenti	programmazione generale	programmazione gestionale	Traduzione degli orientamenti della Giunta e dei contenuti di Bilancio in Obiettivi di gestione	data entro la quale predisporre il P.E.G. ed il Piano degli Obiettivi	entro 20 gg. dall'approvazione del bilancio per l'anno corrente
51	4.1.8.pm	singoli Dirigenti	programmazione generale	programmazione dirigenziale	Definizione delle azioni di gestione, finalizzate al conseguimento degli Obiettivi definiti dall'Organo Politico	percentuale di risorse finanziarie, di parte corrente impegnate, rispetto a quelle assegnate con il P.E.G.	almeno l'80% di risorse finanziarie assegnate per l'anno corrente
52	4.1.9.pm	RSQ	Sistema Qualità	gestione documentazione SQ	adeguatezza e celerità nella gestione dei documenti revisionati e delle copie conformi	tempo che intercorre tra la data di approvazione della nuova revisione e la data di consegna della copia conforme	entro 5 giorni lavorativi nel 90% dei casi
53	4.1.10.pm	singoli Dirigenti	Sistema Qualità	gestione documentazione SQ	adeguatezza e celerità nella gestione dei documenti revisionati e delle copie conformi	tempo che intercorre tra la data di approvazione della nuova revisione e la data di consegna della copia conforme	entro 5 gg. nel 90% dei casi
54	4.1.11.pm	SG, Dirigenti, Capiservizio	Sistema Qualità	gestione della normativa	adeguatezza e celerità nella gestione dell'evoluzione normativa di competenza	assicurare la capacità di ogni utente di ottenere l'aggiornamento normativo tramite la rete (libreria IPSOA e/o internet)	100% dei casi alla scadenza
55	4.1.12.pm	singoli CS o CU	Sistema Qualità	gestione reclami	adeguatezza e celerità nella gestione dei reclami giudicati fondati	tempo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo fondato e la data di risposta fornita al reclamante	entro 15 gg. nel 90% dei casi
56	4.1.13.pm	RSQ	Sistema Qualità	gestione prodotto non conforme	adeguatezza e celerità nella individuazione/recepimento delle non conformità e nella gestione della loro risoluzione	tempo che intercorre tra la data di registrazione della non conformità e la data di comunicazione della connessa Azione Correttiva AC o Preventiva AP	entro 7 gg. nel 90% dei Casi
57	4.1.14.pm	RSQ	Sistema Qualità	gestione verifiche ispettive interne	adeguatezza e celerità nella programmazione e gestione delle Verifiche Ispettive Interne	numero di verifiche ispettive interne per i sottoprocessi individuati per la Gestione del Sistema Qualità dell'Ente	Da effettuarsi in numero almeno pari al 60% dei sottoprocessi individuati
58	4.1.15.pm	ASQ	Sistema Qualità	gestione verifiche ispettive interne	adeguatezza e celerità nella esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne	percentuale di svolgimento e consegna delle verifiche nei tempi concordati nel piano delle verifiche ispettive interne	nei tempi programmati nell'80% dei casi
59	4.1.16.pm	RSQ	Sistema Qualità	gestione tecniche statistiche	adeguatezza e celerità nel recepimento dei dati grezzi, nella loro elaborazione e nella proposizione dei risultati	tempo che intercorre tra la data di recepimento dei dati e la data di consegna delle elaborazioni	entro 30 gg. nel 90% dei casi
60	4.1.17.pm	RSQ	Sistema Qualità	Qualità percepita dal cittadino	adeguatezza e celerità nella somministrazione del questionario ai cittadini	somministrazione del questionario 1 volta all'anno	entro il 31 dicembre
61	4.2.1.pm	CS CED	servizi alla popolazione	fornitura di assistenza hardware del sistema informatico in dotazione	adeguatezza e celerità dell'intervento di ripristino/manutenzione	tempo che intercorre dalla data della richiesta di intervento alla data di fine con esito positivo dello stesso specificando se effettuata da ditta esterna o da operatore interno	entro 3 giorni lavorativi nel 95% dei casi

62	4.2.2.pm	CS CED	servizi alla popolazione	fornitura di assistenza software agli utenti interni	adeguatezza e celerità dell'intervento di ripristino/manutenzione	tempo che intercorre dalla data della richiesta di intervento alla data di fine con esito positivo dello stesso specificando se effettuata da ditta esterna o da operatore interno	entro 24 ore lavorative nel 95% dei casi
63	4.5.3.pm	CS Scuola	servizi alla popolazione	abbandono scolastico	adeguatezza e celerità di risposta all'istituto comprensivo ovvero di richiesta accertamento anagrafico al comando di Polizia Locale	tempo che intercorre dalla data di ricevimento della segnalazione di abbandono alla data di risposta all'istituto comprensivo ovvero alla richiesta di accertamento anagrafico al comando di Polizia Locale	entro 9 gg. nel 95% dei casi
64	5.0.1.pm	CS/DIR5	programmazione generale	programmazione dirigenziale	fornitura al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati relativi al rispetto degli standard del servizio	consegna trimestrale al RSQ e per conoscenza al Dirigente dei dati raccolti dai CS entro il primo giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento (es: per il trimestre gennaio/marzo consegna 1/04/2015 mercoledì)	almeno 4 settimane campionate, Mod.DR.02.01 per ognuno dei Servizi/Uffici del Settore
65	5.0.2.pm	DIR 5	programmazione generale	programmazione dirigenziale	certificazione UNI EN ISO 9001:2008	ottenimento di un esito positivo all'Audit di Sorveglianza, senza NC critiche e con al massimo 2 NC non critiche, in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008	verifica di Sorveglianza, Ente Certificatore
66	5.1.2.pm	CU Segreteria Delibere	Segreteria Generale e Servizi di staff	delibere CC agli uffici	adeguatezza e celerità di comunicazione agli uffici delle delibere di Consiglio Comunale pubblicate	tempo che intercorre dalla data di pubblicazione e la data di avviso agli uffici	entro 2 giorni lavorativi nel 90% dei casi
67	5.1.5.pm	CU Segreteria Delibere	Segreteria Generale e Servizi di staff	delibere GC a Capigruppo	adeguatezza e celerità di pubblicazione delle Delibere di Giunta Comunale	tempo che intercorre dal giorno di restituzione all'ufficio segreteria della delibera adottata e firmata sia dal Segretario che dal Sindaco al giorno della pubblicazione	entro 3 giorni lavorativi nel 95% dei casi
68	5.1.6.pm	CU Segreteria Delibere	Segreteria Generale e Servizi di staff	delibere GC agli uffici	adeguatezza e celerità di invio comunicazioni delle Delibere di Giunta Comunale agli uffici	tempo che intercorre dalla data di sottoscrizione dell'avvenuta pubblicazione e la data di invio della comunicazione via mail agli uffici	entro 5 gg. nel 95% dei casi
69	5.1.7.pm	Segreteria delibere	Segreteria Generale e Servizi di staff	Determine Dirigenziali agli uffici	adeguatezza e celerità di invio comunicazioni delle Determine Dirigenziali agli Uffici	tempo che intercorre dalla data di sottoscrizione dell'avvenuta pubblicazione e la data di invio della comunicazione via mail agli Uffici	entro 3 giorni lavorativi nel 95% dei casi
70	5.2.4.pm	CS Contratti	Segreteria Generale e Servizi di staff	gestione fornitori	adeguatezza e celerità di gestione della individuazione dei fornitori qualificati dell'Ente	almeno una revisione generale all'anno con determinazione dirigenziale di presa d'atto	almeno una revisione generale nel 100% dei casi

71	5.2.6.pm	contratti - singoli CS	Segreteria Generale e Servizi di staff	gestione polizze fidejussorie	adeguatezza e cura nella gestione delle polizze fidejussorie consegnate all'ufficio	percentuale di smarrimenti o deterioramenti, sul totale delle polizze gestite annualmente	0%
72	5.3.1.pm	CS Personale	Segreteria Generale e Servizi di staff	richiesta visita fiscale all'ULSS in relazione alla residenza del dipendente	adeguatezza e celerità del controllo sulle assenze dei dipendenti	tempo che intercorre dal giorno di "ricezione della comunicazione di <u>prognosi della malattia</u> , qualunque sia la modalità di comunicazione al giorno di invio della richiesta di visita fiscale all'ASL di competenza, nei soli casi previsti dalla vigente regolamentazione in materia"	entro 1 giorno lavorativo nel 90% dei casi
73	5.3.2.pm	CS Personale	Segreteria Generale e Servizi di staff	registrazione formazione del personale	adeguatezza e celerità nella ricezione e registrazione documentazione relativa alla formazione del personale	tempo che intercorre tra la data di ricezione della documentazione e la data di effettiva registrazione	entro 11 gg. nel 90%