Città di Torino

Piano Esecutivo di Gestione

2010

Obiettivi

Volume 2 - Specifiche di performance dei servizi

Allegato alla deliberazione della Giunta Comunale n. mecc. 2010_02812/024

INDICE
PEG 2010

VOLUME 2 – SPECIFICHE DI PERFORMANCE

1. **MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA** Pag. 1

2. **SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI (SQS)** Pag. 4
   - 2.1. SERVIZI ANAGRAFICI – ANAGRAFE CENTRALE Pag. 5
   - 2.2. SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO Pag. 8
   - 2.3. PERMESSI DI COSTRUIRE Pag. 10
   - 2.4. GESTIONE SPORTELLO EDILIZIA E URBANISTICA Pag. 12
   - 2.5. ANTICIPO CIGS Pag. 13
   - 2.6. PROGETTO CANTIERI DI LAVORO Pag. 15
   - 2.7. PROGETTI OPERATIVI – CONTACT CENTER E SPORTELLO DEL CITTADINO Pag. 17
   - 2.8. SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI E CASSA Pag. 19
   - 2.9. CENTRALE OPERATIVA Pag. 24
   - 2.10. NUCLEO DI PROSSIMITA' Pag. 26
   - 2.11. SEZIONE TERRITORIALE CIRCOSCRIZIONALE Pag. 27
   - 2.12. SERVIZI DI RISTORAZIONE Pag. 29
   - 2.13. PROGETTO PISCINA STADIO MONUMENTALE Pag. 32
   - 2.14. SERVIZI TARSU Pag. 34
   - 2.15. SERVIZI CIMP Pag. 37
   - 2.16. SERVIZI ICI Pag. 39
   - 2.17. SERVIZIO INFORMACITTA' Pag. 42
   - 2.18. SERVIZIO URP Pag. 44
   - 2.19. UFFICIO STAMPA Pag. 47

3. **SPECIFICHE DI PERFORMANCE DEI SERVIZI (SPS)** Pag. 50
   - 3.1. DIREZIONE GENERALE Pag. 51
   - 3.2. SEGRETARIO GENERALE Pag. 54
   - 3.3. V.D.G. SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT Pag. 58
     - 3.3.1 Divisione Servizi Tecnici ed Edilizia per i Servizi Culturali, Sociali, Commerciali Pag. 61
     - 3.3.2 Divisione Servizi Tecnici per le Grandi Opere Edilizie e Verde Pubblico Pag. 65
     - 3.3.3 Divisione Ambiente Pag. 67
     - 3.3.4 Divisione Sport e Tempo Libero Pag. 72
     - 3.3.5 Divisione Edilizia Residenziale Pubblica Pag. 74
   - 3.4. V.D.G. SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI, GIOVENTU', DECENTRAMENTO, COMMERCIO E SUOLO PUBBLICO Pag. 79
     - 3.4.1 Circoscrizioni Pag. 82
     - 3.4.2 Divisione Gioventù Pag. 101
     - 3.4.3 Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione e Innovazione Pag. 104
     - 3.4.4 Divisione Commercio Pag. 111
   - 3.5. V.D.G. RISORSE FINANZIARIE Pag. 115
   - 3.6. SERVIZIO CENTRALE RISORSE UMANE Pag. 118
   - 3.7. SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO Pag. 121

3.8. DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTÀ Pag.125
3.9. DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO Pag.132
3.9.1 Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico Pag.137
3.9.2 Direzione Sistema Informativo e Telecomunicazioni Pag.142
3.10. DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE Pag.147
3.11. DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI Pag.153
3.12. DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE Pag.158
3.13. DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO Pag.163
3.14. DIVISIONE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ' Pag.167
3.15. DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA Pag.173

4. **MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI CENTRALI** Pag.179
4.1. SERVIZIO CENTRALE AFFARI LEGALI Pag.180
4.2. V.D.G. RISORSE FINANZIARIE Pag.182
4.3. SERVIZIO CENTRALE RISORSE UMANE Pag.186
4.4. SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO Pag.189

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

A partire dal 2010, il PEG della Città di Torino – sezione obiettivi – si arricchisce di una specifica sezione dedicata a nuovi strumenti di misurazione della Performance Organizzativa.

Il D.lgs 150/09 attuativo della Legge 4 marzo 2009 n°15, al Titolo II, definisce la misurazione della performance come volta al "*miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative...*" e pertanto (art. 3), "*Ogni amministrazione pubblica e' tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti...*".

La norma tuttavia, con riferimento agli EE.LL, lascia facoltà di definire autonomamente i criteri di misurazione della performance organizzativa.

Il Comune di Torino ha adottato, in data 5/2/2010, una preintesa con il comparto della dirigenza, in base alla quale il premio di risultato sarà definito sulla base di tre componenti: gli obiettivi, gli indicatori della performance organizzativa e i comportamenti individuali.

E' stato dunque elaborato un sistema sperimentale di valutazione della performance: tale sistema si ispira e si integra con quello adottato a partire dal 2006 in seno al Progetto Qualità ove sono state identificate le cosiddette Specifiche di Qualità dei servizi. Per conservare quindi una omogeneità di rappresentazione degli strumenti il sistema sperimentale si compone delle cosiddette schede delle Specifiche di Performance dei Servizi.

Le Specifiche di Performance di un servizio hanno l'obiettivo di individuare le prestazioni rilevanti per i clienti/utenti del servizio e per l'Amministrazione nel suo complesso, associando a ciascuna di tali prestazioni una serie di indicatori e di obiettivi.

Le prestazioni possono riguardare 3 dimensioni idonee a misurare rispettivamente:

- Categoria Q: la capacità di fornire un servizio di qualità ai cittadini ovvero, la capacità di garantire alcuni standard di processo e/o di risultato
- Categoria E: la capacità di migliorare l'efficacia della prestazione
- Categoria R: la capacità di contenere l'uso delle risorse.

Le prestazioni di tipo **Q** (qualitative) sono declinate nelle componenti:

- **Q1**: contenuti tecnici;
- **Q_2**: servizi di informazione ed assistenza personalizzata offerti al cliente (es. call center)
- **Q_3**: servizi e strumenti necessari per comunicare il servizio al cliente in maniera
- generalizzata.

Le prestazioni di tipo **E** (efficacia) riguardano:

- la capacità di realizzazione di un quantitativo di servizio (efficacia quantitativa) data dal rapporto volumi/quantità di servizio offerto
- il tasso di soddisfazione della domanda di un servizio in base al rapporto (indice) Numero utenti serviti rapportato alla domanda potenziale

Le prestazioni di tipo **R** (efficienza) infine, riguardano il grado di:

- efficienza tecnica (es. n° servizi erogati per addetto, n° servizi erogati per giornata)
- efficienza economica (costo unitario del singolo servizio)

Tutte le prestazioni devono rispettare un livello standard (o valore minimo) individuato da norme di legge, regolamentari e/o da prassi consolidate e/o dalla pianificazione dei risultati attesi.

Individuata una prestazione, possono realizzarsi due obiettivi:

- di mantenimento, assicurando stabilità nel processo
- di miglioramento, raggiungendo un livello superiore nel processo rappresentato da un incremento dello standard atteso o della percentuale di risultato che rispetta lo standard atteso.

Ove si tratti di servizi sottoposti a certificazione di qualità si adotteranno le Specifiche di Qualità dei Servizi (SQS) già esistenti.

Per alcuni servizi centrali dell'Amministrazione, sempre in via sperimentale, la misurazione della Performance si avvarrà di un questionario finalizzato a rilevare la soddisfazione degli utilizzatori interni dei servizi.

In sintesi dunque la Performance Organizzativa sarà oggetto di misurazione secondo le seguenti modalità:

1. Specifiche di qualità dei servizi certificati
2. Specifiche di performance dei servizi
3. Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione interna per :
    a. VDG Risorse Finanziarie
    b. Servizio Centrale Contratti, Appalti ed Economato
    c. Servizio Centrale Risorse Umane
    d. Servizio Centrale Affari Legali – Avvocatura

Il presente volume racchiude in tre specifiche sezioni le tipologie di documenti necessari per la misurazione della Performance Organizzativa nei tre ambiti evidenziati

Si ricorda infine che, per quanto riguarda i servizi per i quali è pianificata la certificazione di qualità ISO 9001 entro il primo semestre 2010 le rispettive Specifiche di Performance della Qualità (SPQ) saranno individuate in corso d'anno secondo i correnti metodi di lavoro sperimentati negli esercizi precedenti per i servizi già certificati.

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI (SQS)

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE FUNZIONI ISTITUZIONALI DIREZIONE SERVIZI CIVICI SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZI ANAGRAFICI - ANAGRAFE CENTRALE	DOCUMENTO	SQS D05R 01
		REV.	2 DEL 03/03/2010
		APPROVAZIONE	GIACONE

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
								Obiettivi di prestazione su base annuale		
CONTENUTI DEL SERVIZIO	Rilascio di carta d'identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile (vedi elenco)	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	carta d'identità rilasciata non conforme	NO	NO	% di conformità formale dei documenti rilasciati	99%	PGSett D05R 01
		Tempistica del rilascio	Garantire tempi brevi per rilascio dei documenti	I documenti richiesti sono rilasciati immediatamente al momento della richiesta salvo impedimenti di legge	non previsto	SI	NO	% conformità	99%	PGSett D05R 01
	VARIAZIONI ANAGRAFICHE - Iscrizione anagrafica su richiesta dll'interessato - Cambio indirizzo - Cancellazione anagrafica (solo spostamenti in territorio italiano)	conformità tecnica dei documenti rilasciati	rispettare le norme applicabili	conformità alle norme	rilascio documenti non conformi	NO	NO	% conformità	99%	PGSett D05R 01
		tempi dei procedimenti	rispettare le norme applicabili	l'iscrizione anagrafica viene completata entro 90 gg dall'istanza (di cui 70 gg di competenze del Comune di Torino)	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 01
				accertamento a cura dei VV.UU. eseguito entro 40 giorni	non previsto	NO	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 01
				il cambio di indirizzo viene completato immediatamente allo sportello (salvo accertamenti anagrafici a campione)	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 04
				il cambio di indirizzo per pratiche sottoposte ad accertamento a campione viene completato entro 60 gg e comunicato all'interessato	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 04

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE FUNZIONI ISTITUZIONALI DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZI ANAGRAFICI - ANAGRAFE CENTRALE

DOCUMENTO	SQS D05R 01
REV.	2 DEL 03/03/2010
APPROVAZIONE	GIACONE

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base annuale Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE				la cancellazione anagrafica su richiesta altro comune viene completata entro 20 gg dall'istanza	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	POSett D05R 05
				il cambio di indirizzo richiesto via Internet viene concluso entro max 5 giorni se non soggetto ad accertamento	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	PGSett D05R 01
				Il cambio di indirizzo richiesto via Internet viene concluso entro max 60 giorni se soggetto ad accertamento	non previsto	SI	NO	% pratiche conformi	90%	PGSett D05R 01
		Disponibilità del servizio	Garantire ampio orario di apertura degli sportelli	Orario degli sportelli al pubblico (lun-giov. 8.15.-15.00; venerdì 8.15 - 13.50)	sospensione del servizio per oltre 1/2 ora (escluso sciopero, assemblea)	SI	SI	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi)	99%	PGSett D05R 01
			garantire la disponibilità di un numero minimo di sportelli aperti	almeno 6 sportelli aperti in orario di servizio - salone Certificazioni	numero di sportelli aperti inferiore o uguale a 4	NO	NO	% conformità	90%	PGSett D05R 01
				Iscrizioni: almeno 4 sportelli aperti in orario di servizio	numero di sportelli aperti inferiore o uguale a 2	NO	NO	% conformità	90%	PGSett D05R 01
				Cambi indirizzo: almeno 2 sportelli aperti in orario di servizio	numero di sportelli aperti inferiore a 1	NO	NO	% conformità	90%	PGSett D05R 01

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE FUNZIONI ISTITUZIONALI DIREZIONE SERVIZI CIVICI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZI ANAGRAFICI - ANAGRAFE CENTRALE

DOCUMENTO	SQS D05R 01
REV.	2 DEL 03/03/2010
APPROVAZIONE	GIACONE

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
								Obiettivi di prestazione su base annuale		
ACCESSBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza allo sportello	Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa SALONE CERTIFICAZIONI: max 30 minuti nella fascia h8-10; max 60 minuti nella fascia >10	non previsto	SI	SI	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGSett D05R 01
				Tempi di attesa ISCRIZIONI: max 20 minuti nella fascia h8-10; max 60 minuti nella fascia >10	non previsto	SI	SI	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGSett D05R 01
				Tempi di attesa CAMBI INDIRIZZO: max 20 minuti	non previsto	SI	SI	% degli utenti serviti entro tempo standard	90%	PGSett D05R 01
		accessibilità alle persone con difficoltà	facilitare l'utilizzo dei servizi alle persone con difficoltà	disporre di un ingresso e di una postazione in ogni salone con accesso prioritario opportunamente segnalato	non previsto	SI	NO	% giorni con accesso prioritario attivo	95%	PGSett D05R 01
		Confort dei locali	I locali al pubblico sono puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico	non previsto	SI	SI	% giorni con pulizia conforme	95%	PGSett D05R 01
ASSISTENZA	Informazione ed assistenza per accedere ai servizi	Disponibilità dello sportello informazioni	disporre di uno sportello presidiato dove il cittadino può rivolgersi di persona per ottenere informazioni sui servizi	lo sportello informazioni rispetta l'orario di apertura		SI	SI	% giorni con apertura regolare	95%	PGSett D05R 01
		disponibilità di pagine web dedicate all'anagrafe	tutta le informazioni per accedere al servizio e la modulistica necessaria è resa disponibile all'utente	le informazioni pubblicate sono aggiornate e la modulistica è disponibile sul sito web		SI	SI	% conformità	99%	PGSett D05R 01
	Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	SI	NO	% conformità	99%	PGSett D05R 01

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE COMMERCIO - DIREZIONE

SPECIFICHE DI QUALITA' DELLO SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO

DOCUMENTO	SQS D06 01
REV.	REV 1 del 22/2/2010
APPROVAZIONE	MONTINI

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO/DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	SPORTELLI DI ACCETTAZIONE DELLE ISTANZE	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli	Orario di apertura: Lunedì/Giovedì h. 9,00-12,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	% di giorni di apertura standard	90%	
		Disponibilità degli sportelli	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Almeno 5 sportelli aperti al pubblico durante l'orario di servizio	3 sportelli aperti	N° giorni con sportelli aperti secondo lo standard/N° giorni annui di apertura	95%	
				Il tempo di attesa agli sportelli: - entro 40 min. nella 1° fascia (9.00-10.00) - entro 60 min nella 2° fascia (10.00-12.00)	Interruzione del servizio oltre 30 min. in presenza di pubblico.	% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
INFORMAZIONE E ASSISTENZA AGLI UTENTI	UFFICIO INFORMAZIONI	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli	Orario di apertura: Lunedì/Giovedì h. 9,00-12,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	% di giorni di apertura standard	95%	
		Disponibilità degli sportelli	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Almeno 1 sportello aperto al pubblico durante l'orario di servizio	Nessuno sportello aperto	N° giorni con sportelli aperti secondo lo standard/N° giorni annui di apertura	95%	
				Il tempo di attesa agli sportelli: - entro 40 min. nella 1° fascia (9.00-10.00) - entro 60 min nella 2° fascia (10.00-12.00)	Interruzione del servizio oltre 30 min. in presenza di pubblico.	% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE COMMERCIO - DIREZIONE SPECIFICHE DI QUALITA' DELLO SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO	DOCUMENTO	SQS D06 01
		REV.	REV 1 del 22/2/2010
		APPROVAZIONE	MONTINI

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno Indicatore	soglia	procedura applicabile
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi	Disponibilità di informazioni aggiornate e complete sul sito web della Divisione Commercio	Le verifiche non devono evidenziare più di una NC al mese	% controlli con esito positivo	95%	
	COMUNICAZIONI PROVENIENTI DAI CITTADINI	Tempistiche di risposta al cittadino	La risposta a reclami, suggerimenti e apprezzamenti del cittadino viene fornita in tempi certi	Risposta al cittadino fornita entro 30 giorni dalla richiesta	Tempo di risposta superiore a 30 giorni	N° di risposte entro i 30 giorni	95%	
INFORMAZIONI VERSO L'UTENZA	COMUNICAZIONE TRAMITE E-MAIL	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere in tempi certi tutte le informazioni relative ai servizi inviando una e-mail a info.commercio@comune.torino.it	Disponibilità di informazioni aggiornate e complete con tempi di risposta certi via e-mail al più presto ed al massimo entro 10 giorni	Quando almeno 2 info al mese ricevono risposta oltre i 30 giorni	N° di risposte entro i 10 giorni	90%	
	ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di risposta telefonica agli utenti	Orario di apertura: Lunedì/Giovedì h. 14,00-16,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora del call center	% di giorni di apertura standard	95%	

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Rilascio del permesso di costruire	conformità tecnica del Permesso di Costruire	conformità del provvedimento alle norme applicabili	il PdC viene rilasciato nel rispetto di quanto previsto dal dpr 380/2001 e dalle altre norme applicabili	mancato rispetto dei vincoli di norma	% di Atti tecnicamente conformi	99%	PO Sett D01E 01
		istruttoria tecnica del Permesso di Costruire	svolgere al più presto la verifica di conformità del progetto alla normativa vigente	la richiesta documenti integrativi viene inviata per Raccomandata entro 30 giorni dalla presentazione al professionista e all'intestatario (dpr 380/2001)	mancato rispetto dei termini per la richiesta documenti integrativi	% di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti	90%	PO Sett D01E 01
				la Proposta di provvedimento viene predisposta dal RdP entro 120 gg dalla presentazione dell'istanza completa di tutti i documenti (dpr 380/2001)	mancato rispetto dei termini	% di proposte di provvedimento entro i termini	85%	PO Sett D01E 01
				l'eventuale richiesta di modifiche di lieve entità viene comunicata entro 120 gg dalla presentazione dell'istanza (dpr 380/2001)	mancato rispetto dei termini	% di richiesta modifiche di lieve entità entro i termini previsti	75%	PO Sett D01E 01
			assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per presentare documenti mancanti	la documentazione integrativa richiesta viene accettata entro 60 giorni (+ 30 giorni di proroga) + 30 di tolleranza	mancato rispetto della trasparenza	% di documenti integrativi accettati entro i termini previsti	90%	PO Sett D01E 01
			rilasciare al più presto il Permesso di Costruire dopo la firma della Proposta tecnica di provvedimento e dopo il pagamento degli oneri	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 15 gg dalla firma del RdP della prpoposta di provvedimento (per pratiche con pagamento oneri effettuate prima della firma del RdP)	mancato rispetto dei termini	% di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini	90%	PO Sett D01E 01

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno Indicatore	soglia	procedura applicabile
		comunicazione relativa allo stato della pratica	comunicare al più presto all'utente l'eventuale esito negativo dell'istruttoria	il preavviso di diniego è comunicato entro i termini di legge (entro i 120 gg. dall'ultimo documento presentato)	mancato rispetto dei termini	% di Preavvisi di Diniego notificati nei termini	85%	PO Sett D01E 01
			l'agenda e l'esito delle attività della C.E. sono disponibili su WEB	la pubblicazione delle attività della CE su web avviene entro 3 giorni	non prevista	% di pubblicazioni entro i termini previsti	95%	PO Sett D01E 01
		tempi di sospensione del procedimento	assicurare un trattamento omogeneo a tutti gli utenti rispetto alle tempistiche per presentare modifiche di lieve entità	a fronte di richiesta di modifiche di lieve entità viene consentito all'utente di pronunciarsi entro 15 giorni + 15 giorni di tolleranza e di integrare la documentazione entro 15 gg + 15 gg di tolleranza	mancato rispetto della trasparenza	% di pronunciamenti dell'utente accettati entro i termini previsti	85%	PO Sett D01E 01
INFORMAZIONI E ASSISTENZA	Attività dei tecnici istruttori	Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza	assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	ricevere l'utenza su appuntamento prenotato su web negli orari : MAR e VEN dalle 9,30 - 12,00	mancato rispetto degli appuntamenti	% di giorni di apertura dello sportello	90%	PO Sett D01E 01
				la disponibilità del tecnico è garantita entro 13 gg lavorativi	non prevista	% appuntamenti fissati entro i termini (salvo ritardi per esigenze dell'utente)	95%	PO Sett D01E 01
	Attività degli istruttori amministrativi	Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza	assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	ricevere l'utenza tutti i giorni dalle 9,00 alle 12,00	mancato rispetto di apertura al pubblico	% di giorni di apertura dello sporello	95%	PO Sett D01E 01

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA - SETTORE Servizi per l'Edilizia e l'Urbanistica	DOCUMENTO	SQS D01P 01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE SPORTELLO EDILIZIA E URBANISTICA	REV.	1 del 20/01/2010
		APPROVAZIONE	MANDRILE

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno Indicatore	soglia	procedura applicabile
INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE	Attività allo sportello	Comunicazione relative allo stato della pratica presentata allo Sportello	assicurare che il cittadino conosca il nome del responsabile a cui è assegnata la pratica	il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente al momento della presentazione dell'istanza	non previste	% di pratiche assegnate al momento della presentazione	99%	POSett D01P 01
		Comunicazione relative allo stato della pratica presentata con modalità diverse dallo Sportello	assicurare che il cittadino conosca il nome del responsabile a cui è assegnata la pratica	il Responsabile del procedimento viene definito e comunicato all'utente entro 10 gg dal momento della presentazione dell'istanza	la comunicazione del Responsabile procedimento viene comunicata oltre 10 gg	% di pratiche assegnate entro 10 gg	99%	POSett D01P 01
		Disponibilità degli operatori per: - l'informazione e l'assistenza - la protocollazione nuove pratiche edilizie - la protocollazione di integrazioni documentali - cassa	assicurare agli utenti un servizio di informazioni come previsto dall'art. 5 del TUE (DPR 380/01), accettazione nuove pratiche edilizie e integrazioni, cassa	ricevere l'utenza negli orari: LUN - VEN dalle 8,30 - 12,00 (fino allo smaltimento dei ticket prelevati)	mancato rispetto di orari di apertura al pubblico	% di giorni di apertura degli sportelli secondo gli orari previsti	90%	POSett D01P 01
			garantire tempi di attesa adeguati	garantire tempi di attesa di massimo 20 minuti - 45 min per nuove pratiche	tempo di attesa superiore a 40 minuti - 60 minuti per nuove pratiche	% di utenti serviti con tempi di attesa inferiore allo standard	90%	POSett D01P 01
		Disponibilità degli operatori per la protocollazione pratiche su prenotazione	assicurare agli utenti un servizio di accettazione pratiche edilizie su prenotazione (nuove pratiche ed integrazioni)	ricevere l'utenza su appuntamento negli orari: LUN - VEN dalle 8,30 - 12,00 LUN e GIO dalle 13,45 -15,45	mancato rispetto dell'agenda	% di utenti serviti entro 20 minuti dall'inizio previsto dell'appuntamento	90%	POSett D01P 01
						% di appuntamenti rispettati	99%	POSett D01P 01
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Sito web del Comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio	sul sito web sono disponibili tutte le informazioni necessarie per la fruizione dei servizi erogati dall'edilizia privata	sul sito web sono disponibili i moduli, le istruzioni e la normativa di riferimento per la per la fruizione dei servizi erogati dall'edilizia privata	presenza di moduli o informazioni errate	% di moduli o informazioni pubblicate entro 5 gg. dalla richiesta	90%	POSett D01P 01

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE Lavoro Formazione Sviluppo Economico - SETTORE Politiche per il Lavoro e la Formazione Professionale SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS	DOCUMENTO	SQS D16A 01
		REV.	1 DEL 26/2/2009
		APPROVAZIONE	POVERO

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	convenzionamento di un comune	tempistiche di risposta	viene data tempestiva risposta alla richiesta di un Comune di attivare la convenzione	Risposta ai Comuni di accettazione della Convezione entro 10 gg dal ricevimento della deliberazione di convenzionamento da parte del Comune interessato	Tempi di risposta superiori ai 10 gg	% delle risposte entro tempi std	80%	POSetD16A02
	Accettazione domande dei lavoratori	tempistiche di risposta	La risposta ai lavoratori aventi diritto al Servizio viene fornita in tempi certi e brevi (misurata nei tempi di attesa allo sportello e tempid i prima liquidazione)	Tempi di attesa allo sportello non superiori ai 15 minuti	Tempo di attesa superiore ai 20 minuti	Persone che attendono allo sportello meno di 15 minuti	80%	POSetD16A01
	liquidazione della prima erogazione	tempistiche di erogazione	il pagamento della prima erogazione viene eseguito in tempi brevi (30 giorni)	Tempi di prima liquidazione entro 20 gg dalla presentazione della pratica (se è presente la lettera del Curatore)	Tempi di conclusione dell'iter di prima erogazione superiori a 40 giorni	% delle prime erogazioni entro tempi std	80%	POSetD16A01 - PGSetV06A01
				Tempi di prima disposizione pagamento entro 10 gg dalla trasmissione della liquidazione da parte dell'Ufficio Anticipo CIGS - disposizione pagamento 10 gg (a cura Ragioneria)	Tempi di conclusione dell'iter di prima erogazione superiori a 25 giorni	% delle prime erogazioni entro tempi std		
DISPONIBILITA DEL SERVIZIO	sportelli per l'utenza	disponibilità degli sportelli	gli sportelli al pubblico sono aperti regolarmente	gli sportelli seguono l'orario: LUN -VEN dalle 9,30 - 12,30 - MERCOLEDI' anche dalle 14,00 alle 16,00	Mancata apertura degli sportelli a seguito di assenza del personale	% dei giorni con apertura regolare	90%	POSetD16A01
INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE	N. Telefonico - Consulenza allo sportello	Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza	presenza di operatori durante l'arco di apertura dello sportello	presenza durante l'orario di sportello : LUN - VEN dalle 9,30 - 12,30 - MERCOLEDI' anche dalle 14,00 alle 16,00	assenza del personale durante l'orario di apertura dello sportello	% dei giorni con apertura regolare	90%	POSetD16A01

CITTA' DI TORINO	**DIVISIONE Lavoro Formazione Sviluppo Economico - SETTORE Politiche per il Lavoro e la Formazione Professionale** SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO ANTICIPO CIGS	DOCUMENTO	**SQS D16A 01**
		REV.	**1 DEL 26/2/2009**
		APPROVAZIONE	**POVERO**

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	**Servizi**	**Caratteristiche del servizio**	**Impegno di qualità**	**standard di qualità**	**situazione NC critica**	**Indicatore**	**soglia**	**procedura applicabile**
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Sito web del Comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio Anticipo CIGS	Le informazioni sul sito web della Città di Torino e su Intracom verranno fornite tempestivamente entro 5 gg dal loro annuncio	informazioni sul sito web (sia interno che esterno): entro 5 gg dal verificarsi dell'evento	Ritardo di 1 giorno nei tempi di uscita sul sito web	% delle uscite regolari sul sito	95%	**PDDivD1602**

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE Lavoro Formazione Sviluppo Economico - SETTORE Politiche Sociali per il Lavoro SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO CANTIERI DI LAVORO	DOCUMENTO	SQS D16C 01
		REV.	1 DEL 23/01/2010
		APPROVAZIONE	DENICOLAI

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Gestione bandi	Tempistiche di pubblicazione bando	Il bando per i cantieri di lavoro rivolto a cittadinio torinesi disoccupati viene pubblicato tempestivamente	Pubblicazione del bando entro 20 giorni dalla delibera della Giunta Municipale	ritardo superiore a 10 gg	NON PREVISTO	-	POD16C01
		Modalità di accoglienza domande	Vengono allestite più postazioni in Città ove è possibile per i cittadini disoccupati ottenere tutte le informazioni necessarie sui cantieri di lavoro e presentare domanda	ALMENO TRE postazioni per erogazione di informazioni e accettazione delle domande durante il periodo definito dal bando	MENO DI TRE postazioni attive nel periodo del bando	% di giornate x postazioni attivate nel periodo del bando (% sul totale delle giornatexpostaz. come da bando)	95%	POD16C01
		Tempi di esame delle domande di partecipazione e di formulazione e approvazione delle graduatorie provvisorie (a decorrere dal giorno successivo alla date di scadenza del bando)	Le domande vengono esaminate nel più breve tempo possibile, vengono comunicati tempestivamente ai richiedenti i motivi di eventuale esclusione e la graduatoria è resa pubblica tempestivamente entro un termine certo	L'esame delle richieste e la pubblicazione della graduatoria provvisoria viene effettuato entro 80 gg dalla data di presentazione delle domande	ritardo di 20 gg e oltre sullo std	100 - % di gg di ritardo rispetto ai tempi standard	90%	POD16C01
		Tempi di esposizione graduatoria raccolta e istruzione delle osservazioni pervenute	Viene stabilito un tempo certo per l'accoglienmento delle eventuali osservazioni sulla graduatoria provvisoria ed analisi delle stesse	Il riesame delle osservazioni su graduatoria e la pubblicazione della graduatoria definitiva viene eseguito entro 30 gg	ritardo di 10 gg su std	100 - % di gg di ritardo rispetto ai tempi standard	95%	POD16C01
	Gestione cantieri di lavoro	Liquidazione spettanze mensili	Gli emolumenti mensili vengono corrisposti con regolarità	Messa a disposizione degli accrediti entro il 18 del mese successivo	ritado accrediti superiore a 5 gg	% di spettanze accreditate puntuali rispetto ai tempi standard	95%	POD16C02
		Gestione delle varianze (interruzioni, trasferimenti, modifiche)	Le richieste vengono esaminate ed evase con regolarità e celerità	Evasione entro 30 gg	ritardo superiore a 5 gg	% di richieste evase puntuali rispetto ai tempi standard	90%	POD16C02
		Accompagnamento alla pensione dei cantieristi che ne hanno diritto	Aiutare i cantieristi che ne hanno diritto ad accedere al servizio di accompagnamento alla pensione	Viene adottatata la determina contenente l'elenco delle persone aventi diritto e l'impegno dei fondi entro la fine del Cantiere di lavoro	NON PREVISTO	--		POD16C02

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE	N. Telefonico - Consulenza allo sportello	Disponibilità degli operatori per l'informazione e l'assistenza	Il personale è disponbile a rispondere al telefono o a rispondere allo sportello negli orari di ufficio	Apertura di almeno uno sportello di informazione e assistenza nei giorni prevsiti dal bando con orario 8-16	NON PREVISTO	--		POD16C01
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Sito web del Comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sul servizio Cantieri di Lavoro	Le informazioni relative al servizio cantieri sono tempestivamente disponbili sul sito web del comune	Informazioni disponibili entro 7 gg dalla approvazione dell'atto deliberativo (Delibera di G.C.)	ritado pubblicazione superiore a 5 gg	% di pubblicazioni in ritardo	95%	POd16C01

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI PROGETTI OPERATIVI – Contact Center e Sportello del Cittadino

DOCUMENTO	**SQS D11 01**
REV.	**2 DEL 31/12/2009**
APPROVAZIONE	**LOIACONO**

								Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	**Servizi**	**Caratteristiche del servizio**	**Impegno di qualità**	**standard di qualità**	**situazione NC critica**	**presente sulla CARTA DEI SERVIZI**	**Monitoraggio Qualità percepita**	**Indicatore**	**soglia**	**procedura applicabile**
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	**Sportello del Cittadino**	Disponibilità dei canali di accesso al servizio	gli utenti sono ricevuti di persona o per telefono negli orari di servizio	rispetto degli orari di apertura degli sportelli: lun-ven 9-13,30	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	**SI**	**NO**	Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
			il tempo di attesa allo sportello è minimo	Tempo di attesa massimo 30 minuti	Attesa superiore ad un'ora	**SI**	**SI**	% utenti che aspetta entro lo standard	99%	
			l'accesso allo sportello viene garantito attraverso diversi canali	sempre attivi i canali: - casella vocale 011 4426401 - fax 011 4426438 - posta - e-mail infopm@comune.torino.it		**SI**		Numero di giorni senza anomalie tecniche su totale numero di giorni per ciascun strumento	99%	
				Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi		**SI**	**NO**	N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati	99%	
	Contact center	Disponibilità dei canali di accesso al servizio	gli utenti sono ricevuti per telefono negli orari di servizio; di persona su appuntamento	rispetto orari di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15:00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora	**SI**	**NO**	Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
			l'accesso all'ufficio viene garantito attraverso diversi canali	I canali di contatto sono: telefono (011.4426495 – 26400) e casella vocale (011.4426495), fax (011. 4426358), posta (Via Bologna 74), email (contactcenterpm@comune.torino.it), web (www.comune.torino.it/vigiliurbani/servizi/reclami.htm), di persona		**SI**				
				Casella vocale sempre attiva con richiamata entro 24h eccetto festivi e prefestivi		**SI**	**NO**	N. totale di richiamate effettuate nello std su N. di messaggi lasciati	99%	
		comunicazione al cittadino	al cittadino viene fornito riscontro di presa in carico	Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica	Primo contatto superiore a 10 giorni	**SI**	**SI**	N. di cittadini contattati nel tempo std su N. totale dei casi	99%	
			al cittadino viene fornito riscontro a chiusura del caso	Tutti i cittadini vengono ricontattati alla chiusura del caso salvo rinuncia da parte del cittadino		**SI**	**NO**	N. di cittadini ricontattati a chiusura su N. totale dei casi	99%	

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI PROGETTI OPERATIVI – Contact Center e Sportello del Cittadino

DOCUMENTO	**SQS D11 01**
REV.	**2 DEL 31/12/2009**
APPROVAZIONE	**LOIACONO**

								Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	**Servizi**	**Caratteristiche del servizio**	**Impegno di qualità**	**standard di qualità**	**situazione NC critica**	**presente sulla CARTA DEI SERVIZI**	**Monitoraggio Qualità percepita**	**Indicatore**	**soglia**	**procedura applicabile**
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	**Assistenza all'utente di persona**	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del cittadino	Il cittadino viene accolto in un ambiente pulito e confortevole	La pulizia dei locali avviene quotidianamente		**SI**	**SI**	N. di giorni in cui vengono fatte le pulizie std su numero di giorni di apertura sportelli	99%	
			Il cittadino viene accolto in un ambiente strutturato in modo da garantire il rispetto della privacy	Ogni colloquio viene realizzato in modo indipendente dagli altri		**SI**	**SI**	N. di utenti ricevuti in modo indipendente su numero utenti totali	99%	
		Identificazione degli operatori	Gli operatori di sportello sono facilmente identificabili dal cittadino.	Gli operatori di sportello sono identificabili tramite la placca riportante il numero di matricola, se appartenente al Corpo di Polizia Municipale, oppure tramite il badge di riconoscimento personale se trattasi di personale amministrativo.		**SI**	**NO**			
	Assistenza telefonica all'utente	Identificazione degli operatori	Gli operatori sono facilmente identificabili dal cittadino.	Il personale che risponde al telefono si identifica tramite il codice operatore		**SI**	**NO**			
COMUNICAZIONE ESTERNA	**Comunicazione relativa al servizio offerto ai cittadini**	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi .	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web della Polizia Municipale.		**SI**	**SI**			
	Comunicazione proveniente dai cittadini	Reclami, suggerimenti	Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.	La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email.		**SI**	**NO**	% risposte entro tempi standard	99%	

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	soglia	procedura applicabile
Contenuti sevizio/disponibilità	PAGAMENTI SPORTELLI 1-2	disponibilità degli sportelli di pagamento	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 30 minuti	Attesa superiore a 50 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
				almeno 1 sportello operativo di pagamento aperto al pubblico nell'orario di servizio	Nessuno sportello aperto	SI		N. di giorni con sportelli aperti secondo lo standard su n. di giorni annui di apertura	99%	
		Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: lunedì,martedì,giovedì,venerdì 9,15/16,00 mercoledì 9,15/18,30 sabato e prefestivi 8,30/13,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al venerdì:9,15/15,00 sabato e prefestivi:8,30/13,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			% di giorni di apertura standard	99%	
		Canali di pagamento disponibili allo sportello	Funzionamento dei canali di pagamento previsti.	Il pagamento può essere eseguito tramite: -contanti -bancomat -assegno circolare						
		disponibilità degli sportelli 3-6	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 130 minuti.	Attesa superiore a 180 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
				almeno 2 sportelli operativi aperti al pubblico nell'orario di servizio	Apertura di uno sportello	SI		N. di giorni con sportelli aperti secondo lo standard su n. di giorni annui di apertura	99%	

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
Contenuti sevizio/disponibilità	SPORTELLI 3-6	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: lunedì,martedì,giovedì,venerdì 9,15/16,00 mercoledì 9,15/18,30 sabato e prefestivi 8,30/13,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al venerdì:9,15/15,00 sabato e prefestivi:8,30/13,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			% di giorni di apertura standard	99%	
	SPORTELLI 7-8	disponibilità sportelli 7-8	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 130 minuti	Attesa superiore a 180 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	90%	
				almeno 1 sportello operativo aperto al pubblico nell'orario di servizio	Sportelli chiusi	SI		N. di giorni con sportelli aperti secondo lo standard su n. di giorni annui di apertura	99%	
		Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: lunedì,martedì,giovedì,venerdì 9,15/16,00 mercoledì 9,15/18,30 sabato e prefestivi 8,30/13,00 Orario estivo mese di agosto: dal lunedì al venerdì:9,15/15,00 sabato e prefestivi:8,30/13,00	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			% di giorni di apertura standard	99%	
		disponibilità sportelli 9-10	Tempo di attesa in sala di aspetto adeguato	Tempo di attesa massimo 30 minuti	Attesa superiore ad 1 ora e 10 minuti			% di utenti che aspetta entro lo standard	99%	

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	soglia	procedura applicabile
Contenuti sevizio/disponibilità	SPORTELLI 9-10	Orario di apertura degli sportelli	Rispetto degli orari di apertura degli sportelli.	Orario di apertura: lunedì-venerdì 9,00/16,00, fatte salve le giornate antecedenti le festività in cui l'orario sarà 9,00/12,30	Ritardo di apertura o anticipo di chiusura di mezz'ora			Numero di giorni senza ritardo di apertura su totale numero di giorni di servizio	99%	
	RICORSI AL PREFETTO sp. 3-8	Tempistiche di trasmissione del Ricorso al Prefetto	Garanzia di trasmissione del Ricorso al Prefetto nei termini previsti dalla normativa vigente.	Trasmissione del Ricorso al Prefetto entro 60 giorni dal deposito (sportelli) o dal ricevimento (registrazione in ufficio ricorsi ricevuti via posta) del medesimo.	Trasmissione del ricorso al Prefetto oltre il 150° giorno dal deposito o dal ricevimento del medesimo	SI		Ricorsi trasmessi entro 60 giorni dal deposito o dal ricevimento su totale Ricorsi trasmessi	80%	
		Tempistiche di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto.	Garanzia di rispetto della tempistica di notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto.	Notifica al cittadino dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto entro 150 giorni dalla data emissione della stessa.	Notifica oltre i 150 giorni dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto .	SI		N. Notifiche effettuate al cittadino entro 150 giorni dell'ordinanza di ingiunzione emessa dal Prefetto su totale notifiche effettuate	99%	
		Comunicazione al cittadino.	Garanzia di comunicazione al cittadino.	Comunicazione di archiviazione al cittadino in caso di emissione del Provvedimento di Archiviazione da parte del Prefetto						
		Tempi di risposta alle istanze di sgravio.	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell' istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino.	Risposta al cittadino entro 40 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di solleciti o ingiunzioni SORIS.	Risposta al cittadino dopo più di 50 giorni	SI		N.di risposte su richiesta sgravi Soris fornite al cittadino entro 40 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi Soris fornite al cittadino	99%	

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
Contenuti sevizio/disponibilità	**SGRAVI sp. 3-8**	Tempi di risposta alle istanze di sgravio.	Garanzia del rispetto dei tempi di lavorazione dell' istanza di sgravio per una celere risposta al cittadino.	Risposta al cittadino entro 40 giorni dal deposito dell'istanza agli sportelli se trattasi di CARTELLE ESATTORIALI	Risposta al cittadino dopo più di 50 giorni	SI		N.di risposte su richiesta sgravi su cartelle esattoriali fornite al cittadino entro 40 giorni su n. totale di risposte su richiesta sgravi su cartelle esattoriali fornite al cittadino	99%	
	RILASCIO ATTI	Tempistiche di rilascio degli atti	E' garantito il rispetto dei termini di legge	Rilascio atti entro 30 giorni dal perfezionamento dei medesimi	Risposta al cittadino dopo più di 40 giorni	SI		N. degli atti disponibili entro 30 giorni su n. totale degli atti rilasciati nel medesimo periodo di riferimento	95%	
	RATEIZZAZIONI sp. 3-8	Tempi di risposta alle istanze di rateizzazioni in caso di diniego dell'istanza.	Garanzia di rispetto dei tempi di risposta al cittadino in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione .	E' sempre assicurata una risposta al cittadino entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza di rateizzazione in caso di diniego.	Risposta al cittadino dopo più di 60 giorni.	SI		N. di risposte fornite al cittadino entro 45 giorni in caso di diniego dell'istanza di rateizzazione su totale di risposte di diniego su istanze di rateizzazioni fornite al cittadino	95%	
		Tempi di invio della concessione e conseguente disponibilità della busta contenente i piani di ammortamento delle rateizzazioni e relativi bollettini postali per il pagamento delle rate.	Garanzia di disponibilità dei piani di ammortamento delle rateizzazioni e dei bollettini postali per il pagamento delle rate.	I piani di ammortamento e i bollettini postali sono disponibili allo sportello o postalizzati entro 60 giorni		SI		N. di piani di ammortamento delle rateizzazioni/bollettini postali disponibili entro 2 mesi su N. totale di istanze di rateizzazione accettate nel medesimo periodo di riferimento	90%	POSett D11A 05

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI E CASSA	DOCUMENTO	SQS D11 A 01
		REV.2	DEL 31/12/2009
		APPROVAZIONE	CAGNANI

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno Indicatore	soglia	procedura applicabile
Informazione e assistenza agli utenti	**Assistenza all'utente di persona**	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del cittadino	Il cittadino viene indirizzato agli sportelli di interesse.	Presso la sede degli sportelli, è presente un box informazione "Informaverbali" che coadiuva l'utente .				N. di giorni di apertura di sportello con personale addetto al box informazioni su n. totale di giorni di apertura di sportello	99%	POSett D11A 05
			Il cittadino che si rivolge agli sportelli,viene accolto in un ambiente confortevole .	Pulizia dei locali giornaliera.				N. di giorni in cui vengono fatte le pulizie std su numero di giorni di apertura sportelli	99%	POSett D11A 05
	Assistenza telefonica	Disponibilità di strutture per l'assistenza telefonica: call center	Il cittadino si rivolge al call center per informazioni inerenti ricorsi, sgravi, rateizzazioni, rilascio atti verbali ottenendo una risposta tempestiva.	Gli operatori sono disponibili nei seguenti orari: dal lunerdì al venerdì 8,00/18,00 sabato 8,30/12,30				N. di giorni di apertura su N. di giorni senza rispetto dell'orario	Dati forniti dal fornitori	
			Gli operatori sono facilmente identificabili dal cittadino.	Il personale che risponde al telefono si identifica con un codice operatore.						
	Assistenza attraverso canale informatico	Disponibilità di indirizzi e-mail per la richiesta di informazioni	Garanzia di una risposta tempestiva al cittadino che richiede informazioni via e-mail	la risposta al cittadino viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta				N. di mail risposte su n. di mail ricevute in 30 giorni	99%	
COMUNICAZIONE ESTERNA	**Comunicazione relativa al servizio offerto ai cittadini**	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi	Disponibilità di informazioni complete e aggiornate sulle pagine web della Polizia Municipale						
	Comunicazione proveniente dai cittadini	Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale (contact center) per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.	La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato segnalazioni/ reclami/ suggerimenti agli sportelli, via fax o e-mail						

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DELLA CENTRALE OPERATIVA

DOCUMENTO	SQS D11 F 01
REV.	3 DEL 31/12/2009
APPROVAZIONE	LOIACONO

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Sala Telefoni	Tipologia richieste di intervento	Gestione richieste di intervento	Gestione richieste di intervento tramite assegnazione codice priorità		SI	NO	Totale codici assegnati su totale richieste di intervento	99%	
		Tipologia canali di contatto	Funzionamento dei canali di contatto	I canali di contatto sono: telefono (011 4606060, ufficio semafori 011 4426288 solo interno), fax (011 4426579)		SI	NO	Numero di giorni senza anomalie tecniche su totale numero di giorni per ciascun strumento	99%	
		Tempo di attesa per la risposta dell'operatore dopo la risposta automatica	Tempo di attesa adeguato	Tempo di attesa massimo 1 minuto e mezzo		NO	SI	Numero di utenti che aspetta entro lo standard su numero totale di utenti	75%	
	Sala Radio	Tipologia canali di contatto	Funzionamento dei canali di contatto	I canali di contatto sono: telefono (011.4606060 / solo interni 011.4438203–38204–38205, dirette, allarmi, pilomat, colonnine S.O.S., Emergenza anziani solo notturno e festivi, semafori: 0114426288 (solo notturno e festivi), fax 0114426579 (solo notturno e festivi)		SI	NO	Numero di giorni con anomalie tecniche su totale numero di giorni per ciascun strumento	99%	
		Tempi di invio pattuglia su intervento per codici di priorità alti su sinistri stradali	Tempi di invio pattuglia da ricezione richiesta adeguati	Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 3 sinistri stradali: max 30 minuti		NO	NO	Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 3 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate	85%	
				Tempi massimi tra ricezione richiesta e invio pattuglia per codice 4 sinistri stradali: max 30 minuti		NO	NO	Numero totale pattuglie inviate su sinistro stradale codice 4 entro tempi standard su numero totale di pattuglie inviate	85%	
		Coordinamento pattuglie	Coordinamento e attivazione pattuglie sul territorio	Gli interventi vengono coordinati in modo da garantire: tempestività, efficacia, sicurezza del cittadino e del personale del Corpo di Polizia Municipale		SI	NO	Numero interventi non chiusi da sistema su numero interventi richiesti	95%	
		Utilizzo WOL	Gestione degli interventi tramite WOL	Numero giorni senza anomalie tecniche su tutte le postazioni WOL su numero giorni totale					99%	

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DELLA CENTRALE OPERATIVA

DOCUMENTO	**SQS D11 F 01**
REV.	**3 DEL 31/12/2009**
APPROVAZIONE	**LOIACONO**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
	Disponibilità	Copertura del servizio	Rispetto copertura del servizio	Copertura del servizio 24 ore su 24, 365 giorni l'anno con tre operatori più un capo turno (escluso giorni festivi e nel periodo di ferie estive,giugno/settembre,e di fine anno,15 dicembre/15 gennaio dalle 08:00 alle 09:00 e dalle 16:00 alle 18:00)		**SI**	**NO**	Numero dei turni coperti su totale numero dei turni	99%	
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	**Assistenza telefonica all'utente**	Identificazione degli operatori	Gli operatori sono facilmente identificabili dal cittadino.	Il personale che risponde al telefono si identifica tramite il codice operatore		**NO**	**NO**			
COMUNICAZIONE ESTERNA	**Comunicazione relativa al servizio offerto ai cittadini**	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi .	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web della Polizia Municipale.		**SI**	**SI**			
	Comunicazione proveniente dai cittadini	Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.	La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato segnalazioni / reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email.		**SI**	**NO**	% risposte entro tempi standard	99%	

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL NUCLEO DI PROSSIMITA'

DOCUMENTO	**SQS D11F 02**
REV.	**0 DEL 03/07/2008**
APPROVAZIONE	**LOIACONO**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Nucleo di Prossimità	Tipologia casi inoltrati dai cittadini	Gestione casi	Gestione casi su: Qualità Urbana, Convivenza Civile, Allarme Sociale		SI		N. di casi trattati su N. totale casi ricevuti di competenza del Nucleo di Prossimità	99%	
		Presa in carico del caso	Garanzia risposta al cittadino	Primo contatto con il cittadino entro 5 giorni dalla ricezione della pratica	Primo contatto superiore a 10 giorni	SI		N. di cittadini ricontattati nel tempo std su N. totale dei casi trattati	99%	
		Metodologia di lavoro	Trattamento dei casi secondo metodologia standard	I casi sono trattati secondo i seguenti criteri: rispetto della normativa, rispetto della procedura, soddisfazione cliente		NO		N. casi trattati secondo standard su N. totale di casi trattati	99%	
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	Assistenza all'utente di persona	Identificazione degli operatori	Gli operatori sono facilmente identificabili dal cittadino.	Gli operatori sono identificabili tramite la placca riportante il numero di matricola		NO				
	Assistenza telefonica all'utente	Identificazione degli operatori	Gli operatori sono facilmente identificabili dal cittadino.	Il personale che risponde al telefono si identifica tramite il nominativo		NO				
COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione relativa al servizio offerto ai cittadini	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi .	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web della Polizia Municipale.		SI				
	Comunicazione proveniente dai cittadini	Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.	La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato segnalazioni / reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email.		SI		% risposte entro tempi standard	99%	

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SEZIONE TERRITORIALE CIRCOSCRIZIONALE

DOCUMENTO	**SQS D11H 01**
REV.	**1 DEL 12/11/2009**
APPROVAZIONE	**Gregnanini**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	**Gestione dei sinistri stradali**	copertura del servizio	l'attività di rilevamento dei sinistri stradali da parte della STC è assicurata in tutti i giorni dell'anno durante tutti i turni di sdervizio	Attività di rilevamento sinistri garantita negli orari dei turni di servizio programmati con O.d.S. 7/14-13/20 -17,30/00.30- 19,30/8.30		**NO**		Numero di giorni senza interruzioni del servizio su totale numero di giorni di servizio	99%	POSett D11 H 02
		modalità di rilevamento Sinistri Stradali da parte degli operatori in servizio esterno	Le operazioni di rilevazione dei sinistri vengono eseguite nel rispetto delle procedure	Rispetto della procedura operativa di settore POSett D11 H 02 Rilievo Sinistri Stradali da parte degli operatori		**SI**		Numero di sinistri stradali rilevati nella Sezione Territoriale nel rispetto della procedura sul totale dei sinistri rilevati	99%	POSett D11H 02
			Gestione efficiente degli autoveicoli per i servizi di pronto intervento giornalieri	numero minimo di 3 autoveicoli sempre efficienti per i servizi di pronto intervento	Numero di veicoli inferiori allo standard stabilito	**NO**		N° di giorni con numero autoveicoli secondo standard su N° giorni annui di servizio	99%	PGSett D11H 01
		tempi di intervento della pattuglia	tempestivo intervento della pattuglia sul luogo dell'incidente su chiamata della C.O.	Tempo massimo di arrivo sul posto 45 minuti dall'ora della chiamata della Centrale Operativa alla pattuglia	Tempo d' intervento superiore di 15 minuti dallo standard stabilito	**NO**		Numero di interventi di rilievo sinistro effettuati nei tempi stabiliti su numero Totale di sinistri rilevati nella Sezione	95%	POSett D11H 02
		tempi di registrazione del sinistro	completamento della registrazione degli atti per consentirne il rilascio al cittadino	Entro 20 giorni dalla richiesta dell' Ufficio Rilascio Atti per terminare il caricamento del sinistro sul programma TRAFIC		**SI**		Numero di sinistri stradali caricati nei termini su totale numero sinistri richiesti alla Sezione	95%	PGSett D11H 01
	Accertamenti sulle Attività produttive in sede fissa Provenienti da Divisione Commercio	tempi di risposta alla richiesta	tempestiva esecuzione delle operazioni richieste	entro 60 gg	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03
				entro 30 giorni per edicole	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03
				entro 10 gg per accertamenti classificati URGENTI	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03
			tempestiva esecuzione delle operazioni finalizzate al rilascio delle autorizzazioni	entro 10 gg per sale giochi	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE POLIZIA MUNICIPALE	DOCUMENTO	SQS D11H 01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI SEZIONE TERRITORIALE CIRCOSCRIZIONALE	REV.	1 DEL 12/11/2009
		APPROVAZIONE	Gregnanini

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
	Accertamenti su dehors continuativi	tempi di risposta alla richiesta	tempestiva esecuzione delle operazioni richieste	entro 60 gg	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03
	Accertamenti su attività produttive in sede fissa richiesti da Circoscrizione	tempi di risposta alla richiesta	tempestiva esecuzione delle operazioni richieste	entro 30 giorni	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03
				entro 60 gg per dehors stagionali	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03
	Notifiche verso esercizi in sede fissa	tempi di risposta alla richiesta	tempestiva esecuzione delle operazioni richieste	entro 15 gg	NON PREVISTO	**NO**		% delle pratiche concluse nei tempi std	93%	POSett D11H 03
INFORMAZIONE ED ASSISTENZ	**Assistenza all'utente di persona**	Identificazione degli operatori	Gli operatori in servizio esterno sono facilmente identificabili dal cittadino	Gli operatori sono identificabili tramite la placca riportante il numero di matricola,se appartenente al Corpo di Polizia Municipale oppure tramite il badge di riconoscimento personale se trattasi di operatore amministrativo	*NON PREVISTO*	**SI**				PGSett D11H 01
COMUNICAZIONE ESTERNA	**Comunicazione relativa al servizio offerto ai cittadini**	Disponibilità di informazioni per conoscere e utilizzare i servizi	Il cittadino può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web della Polizia Municipale.	NON PREVISTO	**SI**				PGSett D11H 01
	Comunicazione proveniente dai cittadini	Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Il cittadino può comunicare con gli appositi uffici della Polizia Municipale per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi.	La Polizia Municipale risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato segnalazioni / reclami / suggerimenti agli sportelli, via fax o email.	risposta oltre 30 gg	**SI**		% risposte entro tempi standard	99%	PGSett D11H 01

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Ristorazione standard	disponibilità del menù base	il menù invernale va a regime a metà ottobre e quello estivo va a regime a metà maggio e vengono predisposti con congruo anticipo	i menù sono definiti almeno due settimane prima dell'entrata in vigore.		si	no	non presente	non presente	PO Sett. D07 B2
			il menù viene reso noto a tutti gli alunni	il menù viene distribuito in forma di calendario a tutti gli alunni entro il 30 settembre	il menù non viene distribuito in forma di calendario a tutti gli alunni entro il 30 settembre	si	no	non presente	non presente	PG Sett. D07 B1
				il menù viene messo in rete sul portale della ristorazione scolastica entro il 30 di agosto		si	no	non presente	non presente	PG Sett. D07 B1
				nelle scuole primarie il menù aggiornato viene affisso tutte le settimane nel refettorio		no	no	non presente	non presente	
		disponibilità del servizio base	il servizio viene erogato nel rispetto del menù definito	il servizio base offerto rispetta giornalmente il menù pubblicato - eventuali differenze vengono gestite secondo modalità prestabilite	Variazione del menu senza il rispetto delle modalità prestabilite	si	no	% di menù non variato	97%	PO Sett. D07 B2
			il servizio è erogato a tutti gli alunni presenti nelle strutture educative e iscritti al servizio	il servizio è erogato giornalmente a tutti gli alunni che sono presenti entro le ore 9,30	mancata erogazione servizio	si	si	% pasti erogati	98%	PO Sett. D07 B4
			disponibilità a fornire la frutta a metà mattina come seconda colazione	Il servizio, offerto entro le ore 10,30 viene garantito entro 5 gg alla richiesta della classe	il servizio non viene offerto nei 5 gg	si	no	% di servizio erogato nei 5 gg	95%	PG Sett. D07 B1
			le porzioni offerte sono adeguate alle esigenze alimentari degli alunni	per ogni piatto del menù offerto è definita la porzione std di riferimento	per ogni piatto del menù offerto non è definita la porzione std di riferimento	si	no	% di definizione delle porzioni std di riferimento	100%	IL SETT D07 B01
				nelle scuole dell'obligo la porzione std viene esposta agli utenti per potere operare il confronto	mancata esposizione piatto campione	no	si	% di predisposizione piatto campione	95%	PO Sett. D07 B5

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	soglia	procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'			il pasto nelle scuole dell'obbligo viene servito in modalità self-service con adeguata dotazione	La dotazione comprende idoneo vassoio arancione, stoviglia per il primo piatto, stoviglia per il secondo piatto e il contorno, bicchiere, tovagliolo e posate	mancata dotazione	no	si	% corretta dotazione fornitura	97%	PO Sett. D07 B5
		qualità intrinseca delle materie prime	Impegno a fornire carne bovina di razza piemontese, ortofrutta di stagione biologica, bresaola IGP, prosciutto crudo e parmigiano reggiano DOP	La carne bovina distribuita appartiene alla razza piemontese, l' ortofrutta di stagione è biologica, prosciutto crudo e parmigiano reggiano sono DOP, la bresaola è IGP		si	si	% di fornitura corrispondente	90%	PO Sett. D07 B5
		qualità intrinseca del menù base	il Menù offerto è nutrizionalmente equilibrato	il menù base rispetta i criteri definiti da LARN (1996/2003), linee guida Regione Piemonte, programma "guadagnare salute" del Ministero della Salute	mancato rispetto	si	no	non presente	non presente	IL SETT D07 B01
		disponibilità del menù in bianco	su richiesta dei genitori viene offerto un menù "in bianco" in alternativa al menù standard	il menù "in bianco" viene offerto in alternativa al menù standard quando richiesto dal genitore entro le ore 9,30. - l'offerta non può durare più di 7 gg lavorativi	mancata fornitura menù in bianco	si	si	non presente	non presente	PG Sett. D07 B1
	Ristorazione personalizzata	disponibilità del menù personalizzato	a fronte di documentate esigenze alimentari viene predisposto un menù personalizzato	il rinnovo o l'attivazione ex novo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno fin dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene entro il mese di giugno	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti	si	no	% diisponibilità dieta	98%	PO Sett. D07 B2
				il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 giorni dall'inizio dell'anno scolastico se la richiesta, corredata da adeguato certificato medico perviene nel periodo fra luglio/agosto	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti	si	no	% diisponibilità dieta	95%	PO Sett. D07 B2
				il rinnovo di menù personalizzato viene reso disponibile all'alunno entro 40 gg dalla presentazione della richiesta, qualora la richiesta, corredata da adeguato certificato pervenga in data successiva a quella di inizio anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti	si	no	% diisponibilità dieta	95%	PO Sett. D07 B2
				il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata nei mesi di luglio/agosto, viene reso disponibile all'alunno entro 15 gg dall'inizio dell'anno scolastico	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti	si	no	% diisponibilità dieta	95%	PO Sett. D07 B2
				il menù personalizzato in caso di nuova richiesta, corredata da idoneo certificato medico, presentata durante l'anno scolastico, viene reso disponibile all'alunno entro 10 gg dalla richiesta	il rinnovo o l'attuazione di menù personalizzato non viene reso disponibile all'alunno nei tempi stabiliti	si	no	% diisponibilità dieta	98%	PO Sett. D07 B2
		disponibilità del menu alternativo	su richiesta dei genitori viene offerto un menù "alternativo" allo standard (senza carne di maiale, senza carne e senza carne e pesce)	il menù "alternativo" viene reso all'alunno (attivato o soppresso) entro 10 gg dalla richiesta	mancata fornitura entro 10 gg	si	no	% disponibilità menù alternativo	98%	PO Sett. D07 B2

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

DOCUMENTO	**SQS D07B 01**
REV.	**0 1 gennaio 2009**
APPROVAZIONE	**Dr. F. Valfrè**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	standard di qualità	situazione NC critica	presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: soglia	procedura applicabile
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	**Assistenza all'utente di persona**	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del cittadino	L'utente viene accolto presso la sede del Settore strutturata per garantire la privacy	Ogni colloquio viene realizzato in modo indipendente degli altri		no	no	non presente	non presente	
				presso la sede del Settore è presente un locale specificamente destinato ai colloqui		no	no	non presente	non presente	
	Assistenza telefonica all'utente	Identificazione degli operatori	Gli operatori sono facilmente identificabili dal cittadino.	Il personale che risponde al telefono si identifica con nome e cognome		no	no	non presente	non presente	
COMUNICAZIONE ESTERNA	**Comunicazione relativa al servizio offerto al cittadini**	comunicazione on line sul portale della ristorazione scolatica	pubblicazione sul portale di informazioni sul servizio di ristorazione scolastica	pubblicazione delle informazioni di base sul servizio e sulla corretta alimentazione		si	no	non presente	non presente	
		comunicazione nei refettori	fornire comunicazioni su temi specifici del servizio nelle scuole primarie	comunicazioni sintetiche periodiche almeno ogni due mesi		si	no	numero di comunicazioni annuali	4	PG Sett. D07 B1
	Comunicazione proveniente dai cittadini	Segnalazioni, reclami, suggerimenti	Il settore prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni di anomalie, reclami e suggerimenti provenienti dai cittadini	Il Settore risponde entro 30 giorni ai cittadini che hanno inoltrato segnalazioni / reclami / suggerimenti	manca risposta nei 30 gg	si	si	% di comunicazioni nei termini	95%	PG Sett. D07 B1

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE Sport e Tempo Libero - SETTORE Sport ed Edilizia Sportiva	DOCUMENTO	SQS D13A 01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO PISCINA STADIO MONUMENTALE	REV.	0 DEL 15/3/2010
		APPROVAZIONE	CAMERA

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	**Servizi**	**Caratteristiche del servizio**	**Impegno di qualità**	**standard di qualità**	**situazione NC critica**	**Indicatore**	**soglia**	**procedura applicabile**
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Accesso e utilizzo dell'impianto sportivo	disponibilità del servizio	il programma di apertura dell'impianto sportivo è predefinito per ciascuna tipologia di utilizzo accesso per (nuoto libero, associazioni sportive e manifestazioni sportive)	vedi calendario apertura impianto	oltre 48 ore di chiusura continuativa	% giorni con servizio non attivo sul totale dei giorni a calendario	95%	**PG Sett D13 A 01**
				rispetto degli orari di apertura	due giorni all'interno della stessa settimana	% dei giorni con servizio non conforme agli orari di apertura	95%	**PG Sett D13 A 01**
		sicurezza degli sportivi	Presenza di un numero minimo di assistenti bagnanti	Presenza di almeno 2 assistenti bagnanti	Presenza inferiore a 2 unità	% giorni con assistenza bagnanti non conforme	100%	**PO Sett D13 A 01**
		Disponibilità spazio per attività sportiva	L'impianto sportivo garantisce una superficie tale da garantire una corretta attività sportiva	Non più di un nuotatore ogni 2 m2 di acqua.	Spazio inferiore a 2 m2 per nuotatore	giorni in cui lo std non viene superato / giorni di apertura dell'impianto	100%	**PO Sett D13 A 01**
		Sicurezza e disponibilità spazio per il pubblico	L'impiando consente affluenza del pubblico nel rispetto di condizioni di sicurezza	numero massimo di persone del pubblico	Presenza superiore al numero previsto dalla normativa	non previsto	--	**PO Sett D13 A 01**
	Manutenzione impianti sportivi	Luminosità impianto	Rispetto dei parametri previsti dalla normativa	Luminosità degli ambienti come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	% rispetto soglia nei giorni di misurazione	100%	**PO Sett D13 A 02**
		Qualità aria dell'impianto	Rispetto dei parametri previsti dalla normativa	Qualità dell'aria come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	non previsto	--	**PO Sett D13 A 02**
		Manutenzione centralina elettronica impianto trattamento acqua	Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Intervento settimanale di manutenzione e controllo	Due settimane consecutive di mancata effettuazione della manutenzione	% rispetto del programma	95%	**PO Sett D13 A 02**
	Manutenzione impianti sportivi	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio	Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	non previsto	--	**PO Sett D13 A 02**
		Manutenzione e controllo macchinari palestra	Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Intervento almeno annuale di manutenzione periodica	Nessun intervento di manutenzione	non previsto	--	**PO Sett D13 A 02**
			Effettuazione pulizia interno vasca	Intervento quotidiano di pulizia	Mancato intervento quotidiano	% rispetto del piano di pulizia	100%	**PO Sett D13 A 02**

CITTA' DI TORINO	DIVISIONE Sport e Tempo Libero - SETTORE Sport ed Edilizia Sportiva	DOCUMENTO	SQS D13A 01
	SPECIFICHE DI QUALITA' DEL PROGETTO PISCINA STADIO MONUMENTALE	REV.	0 DEL 15/3/2010
		APPROVAZIONE	CAMERA

						Obiettivi di prestazione su base anno		
Aspetti di Qualità	**Servizi**	**Caratteristiche del servizio**	**Impegno di qualità**	**standard di qualità**	**situazione NC critica**	**Indicatore**	**soglia**	**procedura applicabile**
CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO	Manutenzione impianti sportivi	Pulizia impianto	Svuotamento e pulizia interno vasca	Intervento annuale	Mancato intervento	% rispetto del piano di pulizia	100%	**PO Sett D13 A 02**
			Svuotamento e pulizia vasca di compenso	Intervento mensile	Frequenza inferiore ad un mese	% rispetto del piano di pulizia	95%	**PO Sett D13 A 02**
			Effettuazione pulizia spogliatoi, wc, docce e bordo vasca	3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a tre passaggi giornalieri	% rispetto del piano di pulizia	100%	**PO Sett D13 A 02**
			Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio	1 passaggio giornaliero	Meno di un passaggio giornaliero	% rispetto del piano di pulizia	100%	**PO Sett D13 A 02**
		Interventi manutentivi in carico all'Edilizia Sportiva	Interventi a richiesta eseguiti entro le tampistiche concordate	48 ore per interventi ordinari	non previsto	Numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	**PO Sett D13 B 01**
			Interventi a richiesta eseguiti entro le tampistiche concordate	24 ore per interventi di emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	**PO Sett D13 B 01**
INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE	Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini	Risposta entro 30 gg. dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.	Numero risposte entro i 30 gg / Numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	99%	**PG Div 13 01**
COMUNICAZIONE VERSO L'UTENZA	Sito web del Comune di Torino	Disponibilità delle informazioni sull'orario di apertura dell'impianto sportivo	Le informazioni relative all'orario di apertura sono tempestivamente disponibili sul sito web del comune	Informazioni entro 24 ore da parte dei Responsabili Impianto all'Ufficio Informazione e Promozione in caso di variazione di orario	ritado superiore a 1 gg	% di comunicazioni in ritardo	99%	**PG Div 13 01**
				Informazioni aggiornate entro 2 giorni dalla comunicazione data all'Ufficio Informazione e Promozione da parte dei Responsabili Impianto	ritado superiore a 2 gg	% di comunicazioni in ritardo	99%	**PG Div 13 01**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Avvisi di pagamento	Recepimento normativa applicabile relativa a criteri di calcolo, tariffe, esenzioni, riduzioni, agevolazioni	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi, i dati del contribuente sono controllati	Correttezza della banca dati TARSU da cui hanno origine le liste di carico	Non prevista	NO	NO	% di sgravi per errore materiale su totale avvisi	inferiore al 2%	POSet D10 A 02
		Tempistiche di emissione degli avvisi di pagamento	Gli avvisi di pagamento sono inviati agli utenti in tempo utile	La postalizzazione degli avvisi avviene almeno 20gg prima della scadenza della prima rata	Superamento della finestra temporale di oltre 10 giorni	SI	SI	% degli avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista	100%	POSet D10 A 01 Contratto di Servizio SORIS
		Efficace comunicazione al contribuente tramite avvisi di pagamento	Le informazioni trasmesse agli utenti con gli avvisi di pagamento sono chiare, complete, affidabili	Assenza di errori nella comunicazione dell'avviso di pagamento	Presenza di rilevanti errori nella sezione informativa degli avvisi	NO	NO	Reclami o segnalazioni con oggetto avvisi di pagamento con rilevanti errori di comunicazione	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio	PGSet D10A 01 - 6.4 Contratto di Servizio SORIS
			La grafica e la stampa degli avvisi è leggibile e completa	Assenza di errori di stampa negli avvisi	Presenza di errori di stampa negli avvisi	NO	NO	% degli avvisi stampati correttamente	100%	PGSet D10A 01 - 6.4 Contratto di Servizio SORIS
	Istanze / denunce del contribuente	Tempistiche di conclusione delle istanze/denunce del contribuente che possono generare sgravi o rimborsi (agevolazioni, riduzioni, esclusioni, cessazioni, ecc.)	Erogazione dello sgravio / rimborso nei tempi di legge	Il Settore conclude la lavorazione delle istanze entro 110 giorni dalla presentazione	Istanze concluse oltre 140 giorni	SI	NO	% delle istanze evase nei tempi	maggiore del 90%	POSet D10A 02
				Se l'istanza genera uno sgravio, il *concessionario per la riscossione* recapita il nuovo avviso di pagamento entro 70 giorni dalla prenotazione del discarico	Presenza di ritardi superiori a 15 gg	SI	NO	% di nuovi avvisi recapitati nei tempi	maggiore del 90%	POSet D10A 02
				Se l'istanza genera un rimborso, il *concessionario per la riscossione* provvede all'erogazione entro 70 giorni dalla prenotazione del discarico	Presenza di ritardi superiori a 15 gg	SI	NO	% di rimborsi erogati nei tempi	maggiore del 90%	POSet D10A 02
		Accettazione delle istanze/denunce	Il contribuente ha la certezza della presa in carico dell'istanza/denuncia	L'utente ottiene ricevuta cartacea riportante l'oggetto della pratica	Non prevista	NO	NO	Non previsto	Non previsto	POSet D10A 01 - 02
	Accertamenti e concordati	Tempistiche di lavorazione delle istanze nel rispetto della normativa applicabile	Sono assicurati i tempi di lavorazione delle istanze di autotutela su avvisi di accertamento	Istanze di autotutela concluse entro 30 giorni dalla presentazione	Istanze di autotutela concluse oltre i 60 gg	SI	NO	% delle istanze evase nei tempi	maggiore del 90%	POSet D10A 05
		Tempistiche di chiusura del concordato *ex ante*	In presenza di idonea documentazione, il concordato può essere chiuso in tempi certi	Il concordato viene chiuso entro 105 giorni dalla comunicazione APT	Non previsto	NO	NO	% concordati chiusi nei tempi	*non previsto*	
		Correttezza e chiarezza dell'avviso di accertamento per omessa / infedele denuncia	L'avviso di accertamento viene emesso solo a fronte di accertata irregolarità contributiva, è formalmente corretto nella descrizione della posizione contributiva, fornisce al contribuente tutte le indicazioni che servono per definire la posizione	Assenza di errori nell'avviso di accertamento	Presenza di errori negli avvisi	NO	NO	% dei concordati ex-post sul totale degli avvisi di accertamento emessi	minore del 5%	

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	**Modalità di pagamento**	Opzioni di pagamento	Il pagamento può essere eseguito tramite: - c/c postale - sportello concessionario - pagobancomat - RID bancario o postale - torinofacile / internet - banche convenzionate - tabaccai e ricevitorie convenzionate	Rispetto delle opzioni previste		SI	SI	% transazioni eseguite (per opzione di pagamento) sul totale	non previsto	POSet D10A 01 - 6.3 Contratto di Servizio SORIS
		Disponibilità di pagamento senza sovrapprezzo	E' possibile pagare senza sovrapprezzo presso gli sportelli del concessionario	Orario sportelli concessionario (lun/ven 8.30 - 13.00)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	SI	NO	% rispetto orario di apertura	100%	POSet D10A 01 - 6.3 Contratto di Servizio SORIS
				Da definire: numero minimo di sportelli del concessionario nel periodo di punta (da definire con SORIS)	Numero inferiore di sportelli aperti al pubblico	NO	NO	% di giorni nel periodo di punta in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	non previsto	POSet D10A 01 - 6.3 Contratto di Servizio SORIS
	Assistenza all'utenza di persona	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del contribuente	Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore	Orario degli sportelli al pubblico (lun/ven 8.30 - 12.30)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio senza preavviso	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%	PGSet D10A 01
			Il contribuente che si rivolge di persona al Settore viene accolto in un ambiente confortevole e indirizzato allo sportello di interesse	Presso la sede del settore è presente un box informazioni ed orientamento del contribuente	Assenza di personale al box informazioni	SI	SI			
			Il contribuente può prenotare on line o telefonicamente il proprio appuntamento presso l'ufficio Avvisi di accertamento	Ci sono 3 sportelli dedicati agli appuntamenti		SI	SI	% di giorni in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	100%	
				Il contribuente è ricevuto all'orario di prenotazione dell'appuntamento (tolleranza 10 min)		SI	SI	% degli utenti che attendono entro tempi standard	maggiore del 90%	
			Il contribuente che si rivolge agli sportelli ha diritto ad un'attesa congrua	Il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 40 min di norma - 90 min nei periodi di punta	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	SI	SI	% degli utenti che attendono entro tempi standard	maggiore del 90%	
				Ci sono almeno 5 sportelli aperti al pubblico nel periodo di punta	Nel periodo di punta ci sono meno di 5 sportelli aperti	SI	SI			
				Gli sportelli sono aperti per almeno 20 ore settimanali	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%	
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori agli sportelli sono identificabili tramite badge		SI	NO			

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
			Il contribuente che si rivolge al call center può ottenere una risposta tempestiva	Il call center 1° liv è aperto per almeno 45 ore settimanali	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	NO		- tempo medio di attesa - %° di chiamate abbandonate	- < 180 sec. nel 50% dei giorni - %° di chiamate abbandonate: < 49% nel 50% dei giorni	
				Il call center 2° liv è aperto per almeno 36 ore settimanali	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	NO				
				Non ci sono mai meno di 8 operatori al call center di 1° liv nella fascia oraria: lu-ven 8.00 - 16.00		NO				
				Non ci sono mai meno di 2 operatori al call center di 2° liv		NO				
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori del call center sono sempre identificabili tramite codice operatore		NO				
COMUNICAZIONE ESTERNA	**Comunicazione relativa al servizio offerto agli utenti**	Disponibilità di informazioni per conoscere ed utilizzare i servizi	Il contribuente può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi (norme di riferimento, procedimenti, modulistica)	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del settore		SI	NO			PGSet D10A 01
				Campagne di comunicazione mirate per variazioni importanti al servizio	Presenza di errori nel materiale informativo	NO	NO			
	Comunicazione proveniente dal contribuente	Segnalazioni, reclami e ricorsi	Il contribuente può comunicare con l'amministrazione per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi	L'Amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta, fax e mail	Presenza di reclami inevasi	SI		% di reclami a cui si è risposto nei termini	100%	PGSet D10A 01

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO - Settore Servizi Pubblicitari

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI CIMP

DOCUMENTO	**SQS D10 A**
REV.	**0 DEL 26/2/2008**
APPROVAZIONE	**M. DE PIANO**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	**Autorizzazioni pubblicità permanente e temporanea**	Recepimento normativa applicabile relativa alla collocazione degli impianti	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi	Assenza di pareri negativi o condizionati non in linea con la normativa	Presenza di autorizzazioni rilasciate in violazione della normativa	**NO**	**NO**	% ricorsi persi / ricorsi presentati	Non previsto	POSet D10 B 01
		Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni permanenti	Le autorizzazioni vengono rilasciate entro i tempi previsti dalla normativa	1) regime di procedura semplificata: entro 90 gg 2) regime di procedura ordinaria: entro 90 gg	1) regime di procedura semplificata: oltre 100 gg 2) regime di procedura ordinaria: 5% delle autorizzazioni concesse oltre 90 gg	**SI**	**SI**	1) regime di procedura semplificata: % autorizzazioni rilasciate oltre i 90 gg 2) regime di procedura ordinaria: % autorizzazioni rilasciate oltre i 90 gg	1) regime di procedura semplificata: 100% 2) regime di procedura ordinaria: 100%	POSet D10 B 01
		Tempistiche per la concessione delle autorizzazioni temporanee	Le autorizzazioni vengono rilasciate entro i tempi previsti dalla normativa	Rilascio contestuale alla domanda se non richiesto parere di altri settori	Non prevista	**SI**	**SI**	Non previsto	Non previsto	POSet D10 B 01
	Avvisi di pagamento	Recepimento normativa applicabile relativa a criteri di calcolo, tariffe, esenzioni, riduzioni, agevolazioni	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti gli atti amministrativi, i dati del contribuente sono controllati	Assenza di errori materiali nell'applicazione di tariffe, esenzioni, riduzioni (sgravi per errore materiale)	Presenza di oltre 400 avvisi di pagamento emessi con errori materiali (nella singola campagna avvisi)	**NO**	**NO**	% degli sgravi per errori materiali nell'applicazione di tariffe, esenzioni, riduzioni rispetto al numero di avvisi emessi	Inferiore al 4%	POSet D10 B 02
				Correttezza della banca dati CIMP da cui hanno origine le liste di carico	In presenza di errori si richiede la riemissione della lista di carico	**NO**	**NO**	% di errori rilevati in fase di controllo delle liste di carico	Inferiore all'1%	POSet D10 B 02
		Tempistiche di emissione degli avvisi di pagamento	Gli avvisi di pagamento vengono inviati agli utenti in tempo utile	La postalizzazione degli avvisi avviene nella finestra temporale 20 giorni prima della scadenza di pagamento	Superamento della finestra temporale di oltre 10 gg	**SI**	**SI**	% degli avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista	100%	POSet D10 B 02 Contratto di Servizio SORIS
		Efficace comunicazione al contribuente tramite avvisi di pagamento	Le informazioni trasmesse agli utenti con gli avvisi di pagamento sono chiare, complete, affidabili;	Assenza di errori nella comunicazione dell'avviso di pagamento	Presenza di rilevanti errori nella sezione informativa degli avvisi	**NO**	**NO**	Reclami o segnalazioni con oggetto avvisi di pagamento con rilevanti errori di comunicazione	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio	PGSet D10B 02 - Contratto di Servizio SORIS
			La grafica e la stampa degli avvisi è leggibile e completa	Assenza di errori di stampa negli avvisi	Presenza di errori di stampa negli avvisi	**NO**	**NO**	% degli avvisi stampati correttamente	100%	PGSet D10B 02 - Contratto di Servizio SORIS
	Modalità di pagamento	Opzioni di pagamento	Il pagamento può essere eseguito tramite: - c/c postale - sportello concessionario - pagobancomat - RID bancario o postale - torinofacile / internet - banche convenzionate - tabaccai e ricevitorie convenzionate	Rispetto delle opzioni previste		**SI**	**SI**	% transazioni eseguite (per opzione di pagamento) sul totale	non previsto	POSet D10B 02 - Contratto di Servizio SORIS
		Disponibilità di pagamento senza sovrapprezzo	E' possibile pagare senza sovrapprezzo presso gli sportelli del concessionario	Orario sportelli concessionario (lun/ven 8.30 - 13.00)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	**SI**	**NO**	% rispetto orario di apertura	100%	POSet D10B 01 - Contratto di Servizio SORIS
				Sono disponibili almeno *n.* sportelli del concessionario nel periodo di punta *(da definire nel CDS SORIS)*	Numero inferiore di sportelli aperti al pubblico	**NO**	**NO**	% di giorni nel periodo di punta in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	Non previsto	POSet D10B 01 - Contratto di Servizio SORIS
		Disponibilità di strutture per l'accoglienza del contribuente	Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore	Orario degli sportelli al pubblico (lun/ven 8.30 - 12.30)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio senza preavviso	**SI**	**SI**	% rispetto orario di apertura	100%	
			Il contribuente che si rivolge al call center viene trattato con gentilezza e cortesia	Gentilezza e cortesia nel rapporto con il contribuente		**NO**	**SI**	Valutazione dello specifico item della Customer Satisfaction	Superiore a 3,5 su 5	
			Il contribuente che si rivolge di persona al settore viene accolto in un ambiente confortevole e indirizzato allo sportello di interesse	Presso la sede del Settore è presente un box informazioni ed orientamento del contribuente	Assenza di personale al box informazioni	**NO**	**SI**			

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO - Settore Servizi Pubblicitari

SPECIFICHE DI QUALITA' DEI SERVIZI CIMP

DOCUMENTO	**SQS D10 A**
REV.	**0 DEL 26/2/2008**
APPROVAZIONE	**M. DE PIANO**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	**Assistenza all'utente di persona**	Disponibilità di sportelli di consulenza ed inoltro istanze	Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore ed ottenere informazioni, consulenza ed assistenza nella compilazione delle istanze	Gli operatori agli sportelli rispettano uno specifico profilo di competenze		**SI**	**SI**			PGSet D10B 01
			Il contribuente che si rivolge agli sportelli ha diritto ad un'attesa che sia congrua	Il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 60 min per istanze di autorizzazione permanente - 30 min per istanze di autorizzazione temporanea e istanze di cancellazione - 15 min per informazioni	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	**SI**	**SI**	% degli utenti che attendono entro tempi standard	maggiore del 90%	
				Ci sono almeno 4 sportelli aperti al pubblico	Nel periodo di punta ci sono meno di 4 sportelli aperti	**SI**	**SI**			
				Gli sportelli sono aperti per almeno 20 ore settimanali	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	**SI**	**SI**	% rispetto orario di apertura	100%	
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori agli sportelli sono identificabili tramite badge		**SI**	**NO**			
	Assistenza telefonica all'utente	Disponibilità di strutture per l'assistenza telefonica al contribuente	Il contribuente può rivolgersi al call center telefonico per ottenere informazioni ed assistenza sui servizi e sugli atti CIMP	Gli operatori del call center rispettano uno specifico profilo di competenze		**NO**	**SI**			PGSet D10B 01 + *Procedura Call Center*
			Il contribuente che si rivolge al call center può ottenere una risposta tempestiva	Il call center è aperto per almeno 36 ore settimanali	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio	**SI**	**NO**			
				Non ci sono mai meno di 3 operatori al call center		**NO**	**NO**			
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori del call center sono sempre identificabili tramite codice operatore		**NO**	**NO**			
COMUNICAZIONE ESTERNA	**Comunicazione relativa al servizio offerto agli utenti**	Disponibilità di informazioni per conoscere ed utilizzare i servizi	Il contribuente può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi (norme di riferimento, procedimenti, modulistica)	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del Settore		**SI**	**NO**			PGSet D10B 01
				Campagne di comunicazione mirate per variazioni importanti al servizio	Presenza di errori nel materiale informativo	**NO**	**NO**			
	Comunicazione proveniente dal contribuente	Segnalazioni, reclami e ricorsi	Il contribuente può comunicare con l'amministrazione per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi	L'Amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta, fax e mail	Presenza di reclami inevasi	**SI**	**NO**	% di reclami a cui si è risposto nei termini	100%	PGSet D10B 01

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI DEL SERVIZIO / DISPONIBILITA'	Dichiarazioni ICI / Comunicazioni di destinazione d'uso	Recepimento normativa applicabile relativa all'accettazione delle dichiarazioni ICI	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti le fasi della lavorazione delle dichiarazioni ICI	Assenza di errori imputabili all'ufficio nella banca dati delle dichiarazioni ICI	Mancato inserimento delle dichiarazioni in banca dati	NO	NO	% di dichiarazioni errate rilevate nei controlli a campione	Inferiore all'1%	POSett D10C 01
		Tempistiche per il caricamento in banca dati delle Dichiarazioni / Comunicazioni ICI	Le dichiarazioni / comunicazioni non disponibili mediante M.U.I. sono caricate entro i termini previsti per l'invio dei bollettini	Le dichiarazioni / comunicazioni pervenute entro i termini sono caricate almeno 30 giorni prima della scadenza prima rata	non prevista	NO	NO	% di dichiarazioni caricate entro i termini	70%	POSett D10C 01
		Accettazione delle dichiarazioni	Il contribuente ha la certezza della presa in carico della dichiarazione	L'utente consegna la dichiarazione e ottiene ricevuta (protocollo o ricevuta cartacea)	non prevista	SI	NO	% di avvisi (accertamenti/sanzioni amministrative) annullati	1%	POSett D10C 01
	Istanze ICI Ordinaria	Tempistiche per la lavorazione di istanze / interpello riguardanti l'ICI Ordinaria	Il contribuente ottiene risposta all'istanza / interpello entro i termini previsti dalla normativa	Il contribuente ottiene risposta - all'istanza entro 30 giorni dalla presentazione - all'interpello entro 120 giorni dalla presentazione	superamento dei termini di legge	SI	SI	% di istanze / interpelli lavorati entro il termine	Maggiore del 90%	POSett D10C 01
	Rimborsi	Recepimento normativa applicabile alla lavorazione delle istanze di rimborso	Le norme di riferimento sono applicate e garantite in tutti le fasi della lavorazione delle istanze di rimborso	Assenza di errori nella lavorazione delle pratiche di rimborso.	non prevista	NO	NO	% di errori rilevati in fase di controllo delle pratiche	1%	PO Sett D10C 02
		Tempistiche per la lavorazione delle istanze di rimborso	Sono assicurati i tempi previsti dalla normativa per l'erogazione dei rimborsi	Il Settore ICI conclude la lavorazione delle istanze di rimborso entro 143 giorni	presenza di ritardi superiori a 30 gg	SI	SI	% di istanze lavorate entro il termine	Maggiore del 90%	POSett D10C 02
				Il Settore Gestione Finanziaria emette la determina di liquidazione entro 7 giorni dalla data di richiesta	presenza di ritardi superiori a 7 gg	SI	SI	% di determine emesse entro il termine	Maggiore del 90%	POSett D10Q 01
				Il Settore Procedure Liquidazione Fornitori (V.D.G. Risorse Finanziarie) eroga il rimborso entro 30 giorni dal ricevimento della determina di liquidazione	presenza di ritardi superiori a 15 gg	SI	SI	% di rimborsi erogati entro il termine	Maggiore del 90%	PGSett V06A 01
	Bollettini precalcolati	Tempistiche di emissione dei bollettini di pagamento	I bollettini di pagamento sono inviati agli utenti in tempo utile	La postalizzazione degli avvisi avviene almeno entro il giorno 20 del mese precedente a quello fissato per la scadenza del pagamento della prima rata	non prevista	SI	NO	% degli avvisi emessi e postalizzati nella finestra temporale prevista	100%	POSett D10C 03 Contratto di Servizio SORIS
		Correttezza del calcolo nei bollettini di pagamento	Le norme di riferimento sono applicate e garantite, la correttezza dell'algoritmo è verificata	Correttezza degli elenchi da cui sono stampati i bollettini.	non prevista	NO	NO	% di errori rilevati in fase di controllo degli elenchi	Nessun errore	POSett D10C 03
		Efficace comunicazione al contribuente tramite bollettini di pagamento	Le informazioni trasmesse agli utenti con i bollettini di pagamento sono chiare, complete, affidabili	Assenza di errori nella comunicazione allegata ai bollettini di pagamento	Presenza di rilevanti errori nella sezione informativa dei bollettini	NO	NO	Reclami o segnalazioni con oggetto bollettini di pagamento con rilevanti errori di comunicazione	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio	PGSet D10C 01 Contratto di Servizio SORIS
			La grafica e la stampa dei bollettini è leggibile e completa	Assenza di errori di stampa nei bollettini	Presenza di errori di stampa negli bollettini	NO	NO	% degli bollettini stampati correttamente	100%	PGSet D10C 01 Contratto di Servizio SORIS

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
	Modalità di pagamento	Opzioni di pagamento	Il pagamento può essere eseguito tramite: - c/c postale - sportello concessionari per la riscossione - internet: Soris, Poste, sito "Torinofacile" - banche convenzionate - Mod. F24	Rispetto delle opzioni previste	non prevista	SI	SI	% transazioni eseguite (per opzione di pagamento) sul totale	Non previsto	POSet D10C 01 Contratto di Servizio SORIS
		Disponibilità di pagamento senza sovrapprezzo	E' possibile pagare senza sovrapprezzo presso gli sportelli del concessionario	Orario sportelli Soris (lun/ven 8.30 - 13.30)	Mancato rispetto dell'orario in oltre 1 caso al mese	SI	NO	% rispetto orario di apertura	100%	POSet D10C 01 Contratto di Servizio SORIS
				Il concessionario garantisce l'apertura di un numero di sportelli adeguato al flusso di utenza, come definito dal capitolato di servizio	Numero di sportelli aperti al pubblico inferiore al minimo da capitolato	NO	NO	% di giorni nel periodo di punta in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	non previsto	POSet D10C 01 Contratto di Servizio SORIS
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI	Assistenza all'utente di persona	Disponibilità di strutture per l'accoglienza del contribuente	Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore	Orario degli sportelli al pubblico (lun/ven 8.30 - 12.30)	Mancato rispetto dell'orario Sospensione del servizio senza preavviso	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%	PGSet D10C 01
			Il contribuente che si rivolge di persona al settore viene accolto in un ambiente confortevole e indirizzato allo sportello di interesse	Presso la sede del Settore è presente un box informazioni ed orientamento del contribuente	Assenza di personale al box informazioni per oltre 1 turno di lavoro	NO	SI			
		Disponibilità di sportelli di consulenza, accettazioni istanze e dichiarazioni ICI	Il contribuente può prenotare on line o telefonicamente appuntamenti riguardanti avvisi di accertamento presso il Salone ICI	Ci sono 4 sportelli dedicati agli appuntamenti	non prevista	SI	SI	% di giorni in cui è garantito il n.ro minimo di sportelli aperti	100%	
			Il contribuente può rivolgersi di persona agli sportelli del Settore ed ottenere informazioni, consulenza ed assistenza per la presentazione di istanze e dichiarazioni	Gli operatori agli sportelli rispettano uno specifico profilo di competenze	non prevista	SI	SI			
			Il contribuente che si rivolge agli sportelli ha diritto ad un'attesa che sia congrua	Il tempo di attesa agli sportelli non supera: - 20 min di norma - 40 min nei periodi di punta	Interruzione del servizio per oltre 30 min.in presenza di pubblico	SI	SI	% degli utenti che attendono entro tempi standard	maggiore del 90%	
				Salone ICI: ci sono almeno 6 sportelli aperti al pubblico nel periodo di punta	Nel periodo di punta ci sono meno di 6 sportelli aperti	SI	SI			

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base anno: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base anno: Soglia	Procedura applicabile
INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI UTENTI				Ufficio Rimborsi: ci sono almeno 3 sportelli aperti al pubblico nel periodo di punta	Nel periodo di punta ci sono meno di 3 sportelli aperti	NO	NO			
				Gli sportelli sono aperti per almeno 20 ore settimanali	Interruzione del servizio per oltre 30 min. in presenza di pubblico	SI	SI	% rispetto orario di apertura	100%	
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori agli sportelli sono identificabili tramite badge	non prevista	SI	NO			
	Assistenza telefonica all'utente	Disponibilità di strutture per l'assistenza telefonica al contribuente	Il contribuente può rivolgersi al call center telefonico per ottenere informazioni ed assistenza sui servizi e sugli atti ICI	Gli operatori del call center rispettano uno specifico profilo di competenze	non prevista	SI	SI			PGSet D10C 01 + Procedura Call Center
			Il contribuente che si rivolge al call center può ottenere una risposta tempestiva	Il call center di 1° livello è aperto almeno 45 ore settimanali	non prevista	SI	NO	- tempo medio di attesa - % di chiamate abbandonate	- < 180 sec. nel 50% dei giorni - % di chiamate abbandonate: < 49% nel 50% dei giorni	
				Il call center di 2° livello è aperto per almeno 36 ore settimanali	non prevista	SI	NO			
				Non ci sono mai meno di 8 operatori al call center di 1° liv nella fascia oraria: lu-ven 8.00 - 16.00	non prevista	NO	NO			
				E' sempre presente almeno 1 operatore al call center di 2° liv	non prevista	SI	NO			
			L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Gli operatori del call center sono sempre identificabili tramite codice operatore	non prevista	SI	NO			
COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione relativa al servizio offerto agli utenti	Disponibilità di informazioni per conoscere ed utilizzare i servizi	Il contribuente può ottenere tutte le informazioni relative ai servizi (norme di riferimento, procedimenti, modulistica)	Disponibilità di informazioni complete e costantemente aggiornate sulle pagine web del settore	non prevista	SI	SI			PGSet D10C 01
				Campagne di comunicazione mirate per variazioni importanti al servizio	Presenza di gravi errori nel materiale informativo	NO	NO	Reclami o segnalazioni con oggetto errori nel materiale informativo	Errori che non hanno ricadute sulla percezione della qualità del servizio	
	Comunicazione proveniente dal contribuente	Segnalazioni, reclami e ricorsi	Il contribuente può comunicare con l'amministrazione per segnalare anomalie e tutelare i propri interessi	L'Amministrazione risponde entro 30 gg a tutte le segnalazioni scritte inoltrate dal contribuente agli sportelli, via posta, fax e-mail	Presenza di reclami inevasi oltre i termini	SI	SI	% di reclami a cui si è risposto nei termini	100%	

CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

DOCUMENTO	**SQS S05B 02**
REV.	**0 - febbraio 08**
APPROVAZIONE	**Pelazza**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base annuale: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base annuale: Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI	Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Risposta immediata o entro la giornata		SI	NO	% risposte immediate o entro la giornata	≥ 90%	PGSett S05B 01
CONTENUTI	Informazione turistica e su attività culturali della città	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Risposta immediata o entro la giornata		SI	NO	% risposte immediate o entro la giornata	≥ 90%	PGSett S05B 01
CONTENUTI	Informazioni su altre iniziative e servizi della città	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Risposta immediata o entro la giornata		SI	NO	% risposte immediate o entro la giornata	≥ 90%	PGSett S05B 01
CONTENUTI	Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Per richieste più complesse, risposta entro 5 gg lavorativi		SI	NO	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01
CONTENUTI	Informazione turistica e su attività culturali della città	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Per richieste più complesse, risposta entro 5 gg lavorativi		SI	NO	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01
CONTENUTI	Informazioni su altre iniziative e servizi della città	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Per richieste più complesse, risposta entro 5 gg lavorativi		SI	NO	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza	Orari di ricevimento	Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli	Apertura almeno 9.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì; sabato 4 ore	Apertura dello sportello ridotta per oltre 2 ore/giorno per cause organizzative	SI	SI	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, commemorazioni)	≥ 99%	PGSett S05B 01
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza	Orari di ricevimento	Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio	Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede		NO	NO	Non presente		
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza	Canali di accesso al servizio	Agevolare il contatto con il pubblico	Disponibilità del Numero verde		SI	NO	Non presente		
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza	Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa: max 10 minuti		SI	SI	% dei casi entro il tempo massimo previsto	≥ 90%	
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza	Confort dei locali	Locali al pubblico puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico		NO	SI	% dei rapporti mensili senza non conformità		PGSett S05B 01

CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMACITTA'

DOCUMENTO	**SQS S05B 02**
REV.	**0 - febbraio 08**
APPROVAZIONE	**Pelazza**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base annuale: Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE (INTERAZIONE)	Comunicazione/ Relazione con il cittadino	Modalità di relazione nel rapporto face to face	La relazione con il cittadino è improntata alla massima cortesia e disponibilità all'ascolto	Rispetto del principio di cortesia e disponibilità		**SI**	**SI**	N. reclami presentati relativi alla qualità della relazione		PGSett S05B 01
		Identificazione dell'operatore	L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Ogni operatore è identificabile tramite *Cartellino* personale		**SI**	**NO**	Non presente		PGSett S05B 01
		Modalità di risposta	Il cittadino può rivolgersi di persona allo sportello ed ottenere informazioni o essere indirizzato in modo coerente con la sua richiesta	Gli operatori allo sportello rispettano uno specifico profilo di competenza		**SI**	**SI**	Non presente		PGSett S05B 01
	Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il Settore accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini relative ai servizi Informacittà	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	Risposta al reclamo fornita dopo oltre 30 gg	**SI**	**NO**	% risposte entro i termini	100%	PGSett S05B 01
				Disponibilità di informazioni e modulistica iin distribuzione libera presso lo sportello		**SI**	**NO**	Non presente		PGSett S05B 01
COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione e informazione sui servizi Informacittà	Disponibilità di informazioni per conoscere i servizi Informacittà	I cittadini possono ottenere informazioni aggiornate	Pubblicazione in Internet di informazioni sui servizi Informacittà		**SI**	**NO**	Non presente		PGSett S05B 01

CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

DOCUMENTO	**SQS S05B 01**
REV.	**1 - 1.1.2010**
APPROVAZIONE	**Pelazza**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base annuale: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base annuale: Soglia	Procedura applicabile
CONTENUTI	Rilascio di - Statuto - Regolamenti comunali, in vigore all'atto della richiesta - Deliberazioni e determinazioni successive al 2002 (escluso allegati)	Tempistica del rilascio	Garantire tempi brevi per rilascio atti pubblci	Gli atti sono rilasciati al momento della richiesta	La risposta viene fornita oltre 30 giorni dalla richiesta	**SI**	**NO**	% di atti rilasciati immediatamente o entro la giornata	≥ 90%	POSet S05B 01 Accesso atti
	Risposta a richieste di accesso atti di competenza Settore Urp	Tempi di risposta	Garantire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, salvo differimenti	La risposta viene fornita oltre i termini di legge	**SI**	**NO**	% atti disponibili entro i termini previsti	≥ 95%	POSet S05B 01 Accesso atti
	Risposta a richieste di accesso atti di competenza di altri Settori	Tempi di risposta	Favorire una risposta nel più breve tempo possibile o comunque entro i termini di legge	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni, salvo differimenti (*)	La risposta a richiesta rilascio atti viene fornita oltre i termini di legge	**SI**	**NO**	% atti disponibili entro i termini previsti	≥ 90%	POSet S05B 01 Accesso atti
	Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	Risposta immediata o entro la giornata		**SI**	**NO**	% risposte immediate o entro la giornata	≥ 90%	PGSett S05B 01
				Per richieste più complesse, la risposta viene fornita entro 5 gg lavorativi		**SI**	**NO**	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01
	Presentazione reclami su attività altri Settori dell'A.C.	Tempi di risposta al reclamo	Garantire una risposta immediata o nel più breve tempo possibile	La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla presentazione (*)	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	**SI**	**NO**	% risposte entro i termini	≥ 90%	PGSett S05B 01

CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

DOCUMENTO	**SQS S05B 01**
REV.	**1 - 1.1.2010**
APPROVAZIONE	**Pelazza**

								Obiettivi di prestazione su base annuale		
Aspetti di Qualità	**Servizi**	**Caratteristiche del servizio**	**Impegno di qualità**	**Standard di qualità**	**Situazione NC critica**	**Presente sulla CARTA DEI SERVIZI**	**Monitoraggio Qualità percepita**	**Indicatore**	**Soglia**	**Procedura applicabile**
CONTENUTI	Pagamento diritti	Modalità di pagamento	Forme di pagamento semplificate e adeguate al servizio. Opzioni di pagamento: - direttamente per contanti allo sportello - tramite c/c postale	Rispetto delle opzioni previste		**SI**	**NO**	non presente		Procedure dei processi Urp
ACCESSIBILITA' E AMBIENTE	Accoglienza allo sportello	Orari di ricevimento	Garantire il più ampio orario di apertura degli sportelli	Apertura almeno 7.30 ore nei giorni feriali, da lunedì a venerdì	Apertura della sede ridotta per oltre 2 ore/giorno per cause organizzative	**SI**	**SI**	% giorni con apertura secondo l'orario previsto (escluso assemblee, scioperi, commemorazioni)	≥ 99%	PGSett S05B 01
			Informare gli utenti in caso di anomale interruzioni del servizio	Significative riduzioni o interruzioni del servizio sono comunicate attraverso web e/o apposita segnaletica presso la sede		**NO**	**NO**	non presente		
		Tempi di attesa allo sportello	Garantire tempi di attesa allo sportello brevi	Tempi di attesa: max 15 minuti		**SI**	**SI**	% dei casi entro il tempo massimo previsto	≥ 90%	
		Confort dei locali	I locali al pubblico sono puliti e accoglienti	Pulizia giornaliera dei locali aperti al pubblico		**No**	**SI**	non presente		PGSett S05B 01

CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE URP E RELAZIONI CON IL CITTADINO

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO URP

DOCUMENTO	**SQS S05B 01**
REV.	**1 - 1.1.2010**
APPROVAZIONE	**Pelazza**

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Obiettivi di prestazione su base annuale: Indicatore	Obiettivi di prestazione su base annuale: Soglia	Procedura applicabile
COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE (INTERAZIONE)	Comunicazione/ Relazione con il cittadino	Modalità di relazione nel rapporto face to face	La relazione con il cittadino è improntata alla massima cortesia e disponibilità all'ascolto	Rispetto del principio di cortesia e disponibilità		SI	SI	non presente		PGSett S05B 01
		Identificazione dell'operatore	L'operatore di contatto è identificabile da parte dell'utente	Ogni operatore è identificabile tramite *Cartellino* personale		SI	NO	non presente		PGSett S05B 01
COMUNICAZIONE BIDIREZIONALE (INTERAZIONE)	Informazione ed assistenza nella presentazione pratiche Urp	Disponibilità del servizio allo sportello	Il cittadino può rivolgersi di persona allo sportello ed ottenere informazioni, orientamento ed assistenza nella presentazione delle pratiche Urp	Gli operatori allo sportello rispettano uno specifico profilo di competenza; il personale in inserimento è affiancato da operatori esperti		SI	SI	non presente		PGSett S05B 01 e procedure dei processi Urp
	Ascolto	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini relative ai servizi Urp	Risposta entro 30 gg dalla presentazione	La risposta al reclamo viene fornita dopo oltre 30 gg	SI	NO	% risposte entro i termini	100%	PGSett S05B 01
				Disponibilità di informazioni e modulistica iin distribuzione libera presso lo sportello		SI	NO	non presente		PGSett S05B 01
COMUNICAZIONE ESTERNA	Comunicazione e informazione sui servizi Urp	Disponibilità di informazioni per conoscere ed utilizzare i servizi Urp	I cittadini possono ottenere informazioni aggiornate e modulistica appropriata	Pubblicazione in Internet di informazioni e modulistica sui servizi urp		SI	NO	non presente		PGSett S05B 01 (controllo aggiornamento pagine web)

CITTA' DI TORINO	SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE UFFICIO STAMPA E RELAZIONI CON I MEDIA	DOCUMENTO	SQS S05A 01
		REV.	0 del 1/10/2008
	SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA	APPROVAZIONE	CALDARA

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
								Obiettivi di prestazione su base annuale		
CONTENUTI E ACCESSIBILITA'	Conferenze stampa	Tempi di convocazione	Garantire l'informazione sulla conferenza in tempi adeguati all'organizzazione dei lavori dei vari Uffici stampa	La convocazione viene inviata almeno 48 ore prima della data della conferenza alle agenzie e quotidiani, per le conferenze normalmente pianificate (*)				% convocazioni entro i termini stabiliti	> 90%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
		Tempi di pubblicazione	Garantire la messa a disposizione del materiale nel più breve tempo possibile	La documentazione della cartella stampa è resa disponibile on line ai giornalisti accreditati entro le ore 16.00 o comunque entro 3 ore dall'inizio della conferenza (tale termine è valido per le conferenze che si svolgono a Palazzo Civico, Archivio Storico della Città e Curia Maxima).				% cartelle stampa disponibili entro i termini stabiliti	> 90%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
		Disponibilità della cartella stampa	Ad ogni conferenza viene predisposta apposita cartella stampa	La cartella stampa viene predisposta per le conferenze normalmente pianificate (*)				% conferenze che rispettano lo standard	> 90%	POSet S05A 01 Conferenze stampa
		Disponibilità delle informazioni	Garantire la disponibilità di informazioni sulla conferenza	Le conferenze normalmente pianificate (*) vengono inserite ogni venerdì nel calendario on line degli appuntamenti istituzionali				% conferenze che rispettano il criterio	> 95 %	POSet S05A 01 Conferenze stampa

CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE UFFICIO STAMPA E RELAZIONI CON I MEDIA

DOCUMENTO	SQS S05A 01
REV.	0 del 1/10/2008
APPROVAZIONE	CALDARA

SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA

Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
								Obiettivi di prestazione su base annuale		
CONTENUTI E ACCESSIBILITA'	Comunicati stampa	Tempi di invio comunicato	Garantire la tempestiva diffusione delle notizie	Il comunicato viene diramato entro 5 ore dalla conclusione dei lavori di Giunta				% comunicazioni entro i termini previsti	> 95%	POSet S05A 02 Comunicati stampa
		Modalità di redazione	Garantire la massima trasparenza e completezza dei comunicati	I comunicati vengono redatti secondo i criteri previsti dal documento Come si scrive per il Sole 24ore				non presente		POSet S05A 02 Comunicati stampa
							NO	% risposte entro i termini		PGSett S05B 01
	TORINOCLICK	Modalità di redazione	Garantire la massima chiarezza e completezza degli articoli	Gli articoli vengono redatti secondo i criteri previsti da Come si scrive per il Sole 24ore				non presente		POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
						SI	NO	% risposte entro i termini		
		Grafica dell'edizione	Garantire una comunicazione visiva omogenea e riconoscibile	L'edizione viene prodotta nel rispetto dello standard grafico vigente				% edizioni che rispettano lo standard	> 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
		Tempi di pubblicazione	Garantire un'informazione tempestiva	L'edizione definitiva viene pubblicata entro le ore 20				% edizioni pubblicate entro l'orario previsto	> 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick
		Continuità del servizio	Garantire l'informazione istituzionale in modo continuativo	Il giornale viene pubblicato ogni giorno feriale dal lunedì al venerdì				% edizioni che rispettano lo standard (escluso scioperi e commemorazioni)	> 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick

CITTÀ DI TORINO	SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO - SETTORE UFFICIO STAMPA E RELAZIONI CON I MEDIA	DOCUMENTO	SQS S05A 01
		REV.	0 del 1/10/2008
	SPECIFICHE DI QUALITÀ DELL'UFFICIO STAMPA	APPROVAZIONE	CALDARA

								Obiettivi di prestazione su base annuale		
Aspetti di Qualità	Servizi	Caratteristiche del servizio	Impegno di qualità	Standard di qualità	Situazione NC critica	Presente sulla CARTA DEI SERVIZI	Monitoraggio Qualità percepita	Indicatore	Soglia	Procedura applicabile
		Disponibilità del servizio	Garantire la massima disponibilità del servizio	Le edizioni precedenti sono archiviate e disponibili sul sito				% edizioni che rispettano lo standard	> 95%	POSet S05A 03 Realizzazione giornale telematico Torinoclick

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DEI SERVIZI (SPS)

DIREZIONE GENERALE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D00B_01
AGGIORNAMENTO	06.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Direzione Generale - Settore Controllo di gestione e Internal Audit

SERVIZIO: Controllo di gestione e Internal Audit

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Controlli sulle forniture di servizi: rispetto del piano dei controlli predisposto in ottemperanza della Circolare del Direttore Generale prot. N° 1259 dell'11.05.2009	Q1	-	Corretta esecuzione dei controlli finalizzati al rispetto della regolamentazione interna in materia di verifica di funzionamento dei servizi esternalizzati	n° dei controlli realizzati / n° totale dei controlli previsti	n° controlli 2009: **21**	100%		+ 50 % rispetto a 2009	Documentazione interna
2	Garantire la conformità del Referto del Controllo di gestione rispetto alle caratteristiche del Ciclo e del Sistema della Performance espresse da Dlgs 150/09 e precisate dal Protocollo di intesa ANCI - CIVIT	E	-	Rispetto delle linee guida e dei parametri adottati in seno al sistema degli EELL					Adeguatezza del referto SI/NO	Documentazione interna

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D00C_01
AGGIORNAMENTO	29.04.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Direzione Generale - Settore Relazioni Internazionali

SERVIZIO: Progettazione Europea

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rendicontazione Progetti Fondi Strutturali - Obiettivo 3	Q1	-	Garantire il rispetto delle scadenze di invio delle spese al certificatore	n° scadenze rispettate/n° scadenze da rispettare	n° delle scadenze da rispettare	≥80%			Report Interno

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D00F_01
AGGIORNAMENTO	09.04.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Direzione Generale - Settore Cooperazione Internazionale e Pace

SERVIZIO: Rassegna stampa Ostensione Sindone

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Attività di informazione e comunicazione promozionale, tramite la stampa nazionale ed internazionale, della solenne Ostensione della Sacra Sindone	E	-		100% di riscontri positivi	100 % di riscontri positivi sulla stampa nazionale ed internazionale			100% di riscontri positivi	Rassegna Stampa

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D00E_01
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Direzione Generale - Settore Partecipazioni Comunali

SERVIZIO: Gestione amministrativa società partecipate

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Liquidazione fatture manutenzione straordinaria	Q1	Sostenibilita' energetica municipale	Liquidare le fatture di manutenzione straordinaria entro 30 giorni dal ricevimento del parere tecnico per la società Iride	n. gg per l'invio alla Ragioneria della determinazione di liquidazione	30 gg	95%			File con indicazione data di arrivo e data di invio alla Ragioneria della fattura per la liquidazione
2	Assemblee delle società partecipate.	Q1		Partecipazione alle assemblee societarie partecipate dalla Città	n. assemblee a cui ha partecipato il Settore / totale assemblee convocate	100%	95%			File con indicazione assemblee convocate e assembleee a cui ha partecipato il Settore.
3	Rendere disponibile e aggiornata la situazione contabile della Città nei confronti delle società partecipate	E		Disponibilità bimestrale della situazione contabile aggiornata	n° report aggiornati	6	100%			Report Interno

SEGRETARIO GENERALE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_V10A_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Segretario Generale - Settore Giunta Comunale

SERVIZIO: Iter delle deliberazioni della Giunta Comunale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Comunicazione al Consiglio Comunale delle deliberazioni adottate dalla Giunta Comunale	Q1	Settore Giunta Comunale	Trasmissione al Presidente del Consiglio Comunale e ai capigruppo consiliari dell'elenco delle deliberazioni adottate entro 48 ore dalla loro approvazione	N. comunicazioni effettuate entro le 48 ore / n. comunicazioni effettuate	100%	>= 95%			Verifica della data di approvazione delle deliberazioni e della data delle comunicazioni trasmesse
2	Pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città di Torino	Q3	Settore Giunta Comunale; Direzione Sistema Informativo e Telecomunicazioni	Disponibilità, completezza e tempestività della pubblicazione delle deliberazioni sull'albo pretorio on line della Città entro tre giorni lavorativi dalla data di Giunta Comunale	N. delle deliberazioni pubblicate nei tempi std / n. delle deliberazioni pubblicate	100%	> =90%			Verifica della data di approvazione della deliberazione e della data di pubblicazione sul sito web della Città

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S02_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Segretario Generale - S. C. Consiglio Comunale - Direzione

SERVIZIO: Accesso agli atti

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio ad utenza interna/esterna di copie dei provvedimenti deliberativi del Consiglio Comunale	Q1	Direzione	Rilascio delle copie dei documenti richiesti entro 20 giorni	N. atti rilasciati nei tempi std / n. atti totali rilasciati	100%	>= 95%			Verifica delle date di richiesta dei documenti e di rilascio delle copie
2	Rilascio ad utenza interna/esterna di copie dello Statuto cittadino e dei regolamenti comunali	Q1	Direzione	Consegna immediata delle copie richieste	N. documenti consegnati nei tempi std /N. totale dei documenti richiesti	100%	>= 95%			Verifica delle date di richiesta dei documenti e di rilascio delle copie
3	Assistenza telefonica e face to face	Q2	Direzione	Garantire la copertura del servizio con orario lunedì - giovedì h. 9-17 e venerdì h. 9-15	N. settimane che rispettano la copertura std/N. settimane annuali	100%	>= 95%			Verifica della presenza degli addetti attraverso il sistema di Rilevazione delle Presenze

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S02G_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Segretario Generale - S. C. Consiglio Comunale - Settore Iniziative Istituzionali

SERVIZIO: Cerimonie della Presidenza del Consiglio Comunale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Predisposizione degli atti amministrativi necessari per lo svolgimento della cerimonia: richiesta di servizi / atti amministrativi ai Settori interessati	Q1	Settore Iniziative Istituzionali	Garantire entro due settimane prima della data della cerimonia l'invio ai Settori interessati delle richieste di servizi/atti amministrativi necessari allo svolgimento della cerimonia	N. delle richieste inoltrate nei tempi std / n. delle richieste inoltrate	100%	>= 90%			Verifica delle date di protocollo delle lettere trasmesse e delle date delle determinazioni
2	Preparazione e trasmissione dell'invito alla cerimonia in tipografia per le relative stampe	Q1	Settore Iniziative Istituzionali	Garantire entro tre settimane prima della data di cerimonia l'invio dell'invito alla tipografia per la stampa	N. invii in tipografia nei tempi std / n. delle cerimonie	100%	>= 90%			Verifica dell'ordine di esecuzione della tipografia
3	Consegna delle stampe degli inviti alla cerimonia all'ufficio postale per le spedizioni	Q1	Settore Iniziative Istituzionali	Garantire entro due settimane prima della data della cerimonia la consegna dell'invito all'Ufficio Posta in partenza per la spedizione	N. consegne all'ufficio nel rispetto dei tempi std / n. cerimonie	100%	>= 90%			Verifica delle date dal bollettario dell'ufficio postale
4	Attività di recall: trasmissione e-mail di promemoria agli invitati	Q1	Settore Iniziative Istituzionali	Inviare almeno 4 giorni prima della data della cerimonia e-mail agli invitati per ricordare la data della cerimonia	N. invii nel rispetto dei tempi std / n. cerimonie	100%	>= 90%			Verifica delle date delle e-mail inviate
5	Comunicazione dell'evento alla cittadinanza	Q3	Settore Ufficio Stampa	Comunicare l'evento alla cittadinanza a mezzo stampa, conferenza stampa, sito web, altri canali di informazione	Effettuazione della comunicazione	100%	>= 98%			Verifica delle comunicazioni effettuate e del mezzo utilizzato
6	Soddisfazione dello svolgimento della cerimonia	Q1	Settore Iniziative Istituzionali	Regolare svolgimento della cerimonia senza reclami	N. delle cerimonie senza reclami / n. delle cerimonie	100%	>= 98%			Verifica dei reclami pervenuti attraverso telefonate, lettere, e-mail

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S02H_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.06.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Segretario Generale - S. C. Consiglio Comunale - Settore Ufficio Stampa del Consiglio comunale

SERVIZIO: Pubblicazione del periodico CittAgorà

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Preparazione del sommario del periodico	Q1	Settore Ufficio Stampa	Stesura del sommario 5 giorni prima della chiusura per l'invio in tipografia	N. edizioni nei tempi std / n. edizioni totali	100%	>= 90%			Scheda di monitoraggio predisposta dal Settore
2	Raccolta della documentazione necessaria per la stesura dei pezzi da inserire nel periodico	Q1	Settore Ufficio Stampa	Raccolta di documentazione, effettuazione di interviste per la stesura del pezzo entro 3 giorni dalla riunione di assegnazione	N. pezzi preparati nei tempi std / n. pezzi totali assegnati	100%	>= 90%			Scheda di monitoraggio predisposta dal Settore
3	Stesura e consegna degli articoli da inserire nel periodico	Q1	Settore Ufficio Stampa	Redazione dell'articolo e consegna al Direttore Responsabile 48 ore prima dell'invio in tipografia	N. articoli consegnati nei tempi std / n. articoli totali redatti	100%	>= 90%			Scheda di monitoraggio predisposta dal Settore
4	Preparazione del menabò	Q1	Settore Ufficio Stampa	Impaginazione e correzione 24 ore prima dell'invio in tipografia	N. edizioni impaginate e corrette nei tempi std / n. edizioni totali	100%	>= 90%			Scheda di monitoraggio predisposta dal Settore
5	Trasmissione in tipografia del file con articoli e foto da inserire nel periodico	Q1	Settore Ufficio Stampa	Invio del file con articoli e foto alla tipografia entro le h 20 del martedì (o giorno successivo in caso di festività)	N. edizioni inviate alla tipografia nei tempi std / n. edizioni totali	100%	>= 90%			Scheda di monitoraggio predisposta dal Settore

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI TECNICI, AMBIENTE, EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E SPORT

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_V03_1
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: SettoreTecnico dei LL.PP.

SERVIZIO: Gestione tecnica, amministrativa e contabile delle opere pubbliche appaltate dalla Città

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Contabilizzazione dei lavori eseguiti dall'impresa, secondo le procedure dei lavori pubblici	Q1	Settore Tecnico dei LL.PP.	Redazione dello stato avanzamento lavori ed emissione del conseguente certificato di pagamento con le modalità ed i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto dell'opera e secondo quanto stabilito dal D.M. 145/2000	N. SAL emessi entro i termini/sul totale dei SAL emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: 45 gg. a far data dalla maturazione del SAL	>=90%			Applicativo Monitor e report documentale riassuntivo in uso al Settore con rilevazione di n. giorni intercorsi tra maturazione ed emissione del SAL
		Q1	Settore Tecnico dei LL.PP. e Ispettorato Tecnico		N. SAL redatti correttamente /sul totale dei SAL redatti	Correttezza e completezza del contenuto dei documenti contabili e amministrativi	>=80%			Protocollo WEB e report documentale riassuntivo in uso al Settore Ispettorato Tecnico con rilevazione tempistiche per eventuali richieste di modifica
2	Realizzazione e conclusione delle opere pubbliche, a fronte di progetti mirati, nel rispetto dei tempi di appalto	Q1	Settore Tecnico dei LL.PP.	Contenimento del tempo concesso per proroghe durante l'esecuzione dei lavori	N. di opere terminate nel rispetto del tempo iniziale incrementato del 30% /sul totale dei lavori conclusi	Osservanza dei tempi di esecuzione dell'opera con un possibile incremento massimo del 30%	>=80%			Applicativo Monitor e Applicativo Gestione Atti per determinazioni di approvazione proroga, monitoraggio mensile OO.PP. per rilevazione tempi realizzazione
3	Collaudo delle opere pubbliche eseguite attraverso emissione di Certificato di Regolare Esecuzione	Q1	Settore Tecnico dei LL.PP.	Esecuzione del procedimento tecnico, amministrativo e di verifica contabile dell'opera e conseguente emissione del Certificato di Regolare Esecuzione	N. CRE emessi entro i termini/sul totale dei CRE emessi	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: emissione del Certificato di Regolare Esecuzione entro 3 mesi dalla data di ultimazione dei lavori	>=90%			Applicativo Monitor e certificati di regolare esecuzione, nonché provvedimento di approvazione, agli atti del Settore appaltante

4	Ricorso all'istituto dell'accordo bonario, in caso di contenzioso con l'impresa appaltatrice	Q1	Settore Tecnico dei LL.PP.	Gestione dell'intera procedura di accordo bonario, dalla sua attivazione alla presentazione della proposta transattiva all'impresa appaltatrice	N. proposte di accordi bonari formalizzate entro i termini/sul totale delle proposte formulate	Osservanza dei tempi previsti dalla normativa: presentazione della proposta di soluzione bonaria entro 90 giorni dalla data di iscrizione delle riserve (importo >10% contratto) da parte dell'appaltatore.	>=90%			Registro di Contabilità agli atti del Settore appaltante, report documentale in uso al Settore per rilevazione tempistiche e Protocollo WEB
5	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione agli immobili di proprietà comunale, alle strade, alle aree verdi e alla pulizia della città.	Q1	Settore Tecnico dei LL.PP.	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	>=90%			Report documentale riassuntivo in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta alla formulazione della risposta
					N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso complesso	>=90%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_V03_2
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Vice Direzione Generale Servizi Tecnici, Ambiente, Edilizia Residenziale Pubblica e Sport

SERVIZIO: Programmazione LL.PP. e Segreteria Tecnica

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	L.R. n. 15/89 - Utilizzo fondo derivante dagli Oneri di Urbanizzazione per interventi in edifici di culto - Adempimenti	Q1	Programmazione LL.PP. E Segreteria Tecnica	Verifica dei requisiti delle domande in attuazione della L.R. 15/89	N. richieste per le quali è rispettato il valore di riferimento	Comunicazione scritta esito domanda entro 45 giorni dalla scadenza della presentazione (31 ottobre di ogni anno)	99%			
2	Erogazione incentivo alla progettazione di cui al D.Lgs. 163/2009 art. 92 comma 5	Q1	Programmazione LL.PP. E Segreteria Tecnica	Conteggio e liquidazione degli importi calcolati in base al Regolamento della Città n. 291	N. di comunicazioni per le quali è rispettato il valore di riferimento	Comunicazione scritta entro 30 giorni dalla data di liquidazione	100%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_V03_3
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Settore Gestione Personale Tecnico

SERVIZIO : Progetto di "sviluppo professionale del personale tecnico"

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
	Formazione di personale con qualifica tecnica	E			numero totale ore di formazione: 7300	numero ore pro-capite di formazione:12	>=90%			

DIVISIONE SERVIZI TECNICI ED EDILIZIA PER I SERVIZI CULTURALI, SOCIALI, COMMERCIALI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D18_1
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Ispettorato Tecnico dei LL.PP.

SERVIZIO: Attività di verifica e consulenza su aspetti legali e contabili in materia di Opere Pubbliche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di opere pubbliche e consulenza, sotto l'aspetto amministrativo, contabile e legale, inerenti la gestione delle opere	Q 1	Ispettorato Tecnico	Formulazione di pareri amministrativi/legali in materia di LL.PP., comprese le eventuali controversie con l'appaltatore	N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 10 per il rilascio, dalla richiesta, di parere su casi ordinari	>=90%			Report in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta alla concessione del parere
					N. di pareri rilasciati entro i termini/numero totale delle richieste pervenute	Gg. 30 per il rilascio, dalla richiesta, del parere su casi di media/elevata difficoltà	>=90%			
2	Attività di verifica e supporto in materia di congruità e correttezza sulle bozze di parcella per incarichi di LL.PP. da conferirisi a professionisti esterni	Q1	Ispettorato Tecnico	Redazione del calcolo e/o verifica di congruità della prestazione per l'incarico da conferire	N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 5 per di rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcelle per incarichi singoli	>=90%			Report in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta alla concessione del parereе/o congruità
					N. di rilascio di parere e/o congruità entro i termini/numero totale di richieste pervenute	Gg. 15 per il rilascio del parere e/o verifica della congruità su parcelle per incarichi complessi	>=90%			
3	Attività di verifica della correttezza contabile e della completezza della documentazione redatta dal gruppo di direzione lavori ai fini della liquidazione dei SAL di opere pubbliche	Q1	Ispettorato Tecnico	Esame della documentazione tecnico/contabile prodotta e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione dei SAL emessi	N. di nulla osta rilasciati entro i termini/totale delle pratiche pervenute	Gg. 3 per il rilascio del nulla osta dal ricevimento della documentazione	>=90%			Protocollo WEB e Report in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della documentazione alla concessione del nulla osta

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D18_2
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Sistema Sicurezza e Verifiche edilizie

SERVIZIO: Attività di verifiche edilizie di pronto intervento e di attuazione delle norme di sicurezza sul lavoro in ambito comunale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Attività tecnico/amministrativa inerente il procedimento di emissione delle ordinanze sindacali contingibili e urgenti, finalizzate alla tutela della pubblica e privata incolumità	Q 1	Sistema Sicurezza e Pronto Intervento	Esecuzione di verifiche tecniche attraverso accertamenti e sopralluoghi, su richiesta di Vigili Urbani, Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco e Enti vari, redazione del referto tecnico specifico, predisposizione di apposita ordinanza sindacale e conseguente trasmissione al Comando Vigili Urbani per la notifica dell'atto	N. di ordinanze inviate all'ufficio notifiche VV.UU. entro i termini/totale delle ordinanze emesse	Gg. 15 per l'emissione dell'ordinanza sindacale dalla segnalazione iniziale pervenuta e invio all'ufficio notifiche VV.UU.	>=90%			Applicativo Winni per ordinanze e report documentale riassuntivo in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta all'emissione dell'ordinanza
2	Attività di approfondimento della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, sotto l'aspetto tecnico e procedurale, in riferimento alle realtà lavorative comunali	Q1	Sistema Sicurezza e Pronto Intervento	Formulazione di pareri tecnici e indicazioni operative in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, compreso il supporto in caso di contraddittorio con l'organo di vigilanza	N. di pareri formali rilasciati entro i termini/ totale di pareri richiesti	Gg. 7 per la formulazione di parere formale, dalla richiesta pervenuta	>=90%			Protocollo WEB e report documentale riassuntivo in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta al rilascio del parere
					N. di sopralluoghi e procedure elaborate entro i termini/ totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per l'esecuzione di sopralluogo e individuazione di eventuale procedura opertativa	>=90%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D18B
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Settore Sostenibilità Energetica Municipale

SERVIZIO: Attività di interfaccia e verifica, sotto l'aspetto tecnico/contabile, nell'ambito del contratto di servizi tra la Città e Iride Servizi S.p.A.

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Attività di verifica della correttezza contabile della documentazione prodotta da IRIDE Servizi S.P.A.	Q1	Sostenibilità Energetica Municipale	Esame della documentazione contabile prodotta da IRIDE Servizi S.p.A. a seguito degli interventi eseguiti e rilascio di nulla osta ai fini della liquidazione delle fatture emesse	N. di nulla osta rilasciati entro i termini/totale delle fatture pervenute	Gg. 20 per il rilascio del nulla osta al pagamento delle fatture dal ricevimento della documentazione	>=90%			Protocollo WEB e report documentale riassuntivo in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della fattura al rilascio del nulla osta
2	Attività di interfaccia tra la Città e IRIDE Servizi S.p.A. nella gestione delle richieste di interventi da parte dei Settori comunali	Q1	Sostenibilità Energetica Municipale	Esame tecnico delle richieste di intervento pervenute, verifica della fattibilità sul piano tecnico e richiesta di preventivo di spesa a IRIDE Servizi S.p.A., con successivo rilascio di parere favorevole/non favorevole e comunicazione al Settore interessato	N. di pareri rilasciati e comunicazioni emesse entro i termini/totale delle richieste pervenute	Gg. 20 per il rilascio del parere e comunicazione al Settore interessato dalla richiesta pervenuta, al netto del tempo di formulazione di preventivo da parte di IRIDE S.p.A.	>=90%			Protocollo WEB e report documentale riassuntivo in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta di intervento alla formulazione del parere

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D18M
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Settore Gestione Automezzi, Magazzini ed Autorimesse

SERVIZIO: Gestione amministrativa dell'autoparco comunale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Attività di prestazione del servizio di trasporto in proprio per Amministratori e dipendenti comunali	Q1	Gestione Automezzi, Magazzini ed Autorimesse	Gestione della procedura di richiesta del servizio di trasporto, attraverso puntuale programmazione delle uscite, individuazione del personale preposto e risposta al richiedente	N. di comunicazioni di servizio rese entro il termine/totale delle richieste pervenute	Gg. 2 per la comunicazione al richiedente delle modalità del servizio reso	>=90%			Report documentale riassuntivo in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta alla formulazione della risposta
2	Rilascio di nuove autorizzazioni e rinnovi di autorizzazioni alla guida dei veicoli municipali	Q1	Gestione Automezzi, Magazzini ed Autorimesse	Gestione della procedura di rilascio di nuove autorizzazioni o di rinnovo di autorizzazioni alla guida di veicoli municipali , verifica documentale e tecnica, trasmissione all'Ufficio INAIL Equo Indennizzo, emissione dell'autorizzazione alla guida	N. di rinnovi di autorizzazioni rilasciate, al netto dei tempi per la registrazione del SCRU, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio delle nuove autorizzazioni alla guida di veicoli municipali	>=90%			Protocollo WEB e report documentale riassuntivo in uso al Settore con indicazione tempi dall'arrivo della richiesta al rilascio dell'autorizza-zione
					N. di nuove autorizzazioni rilasciate, entro i termini/n. totale delle autorizzazioni rilasciate	Gg. 15 per il rilascio dei rinnovi di autorizzazione alla guida di veicoli municipali	>=90%			

DIVISIONE SERVIZI TECNICI PER LE GRANDI OPERE EDILIZIE E VERDE PUBBLICO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D12E
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Settore Gestione Verde

SERVIZIO: Gestione tecnica, amministrativa e contabile dei servizi di manutenzione del verde pubblico appaltate dalla Città

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Verifica di conformità tecnica ed amministrativa della prestazione ed erogazione somme ai fornitori	Q 1	Settore Gestione Verde	Garantire i tempi specificati nel capitolato speciale d'appalto, predisporre la determinazione di liquidazione della fattura ed invio al Servizio Centrale Risorse Finanziarie (S.C.R.F.)	N. di fatture di cui è stata predisposta ed inviata la determinazione di liquidazione al S.C.R.F./totale fatture ricevute	Osservanza dei tempi: 45 gg. a far data dalla presentazione della fattura presso settore	>=90%			report gestione in uso al settore
2	Mantenimento del decoro cittadino, con particolare attenzione alla aree verdi, alle alberate ed alla pulizia della città.	Q1	Settore Gestione Verde	Gestione della procedura di ricognizione dell'oggetto della richiesta di intervento, individuazione di possibili modalità operative e formulazione di una adeguata risposta al richiedente (provenienza: segnalazioni email verde pubblico - segnalazioni scritte circoscrizioni - segnalazioni scritte cittadini - segnalazioni URP e gabinetto sindaco)	N. di risposte formulate entro i termini /sul numero totale delle richieste pervenute	Gg. 15 per la conclusione dell'iter procedurale, in un caso ordinario	>=90%			report gestione in uso al settore
							>=90%			report gestione in uso al settore

DIVISIONE AMBIENTE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03_01
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Ciclo dei Rifiuti

SERVIZIO: Gestione rapporti con utenti per igiene ambientale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Gestione segnalazione supposti disservizi AMIAT (fonte URP/URC, Cittadini, Circoscrizioni, Enti vari)	Q2	Ciclo dei Rifiuti	Invio della segnalazione dal settore ad AMIAT	n. di segnalazioni inviate entro i termini / totale delle segnalazioni	Invio entro 10 gg.	> 95%			Cartella su pc in cui sono archiviate mail cittadini e mail risposta ufficio
2	Gestione segnalazioni provenienti da QUO (gruppo di lavoro inter-settoriale per il mantenimento del decoro urbano) relative alla gestione rifiuti	Q2	Ciclo dei Rifiuti	Garantire la gestione del processo di invio segnalazione, eventuale sopralluogo e ripristino entro tempistiche prefissate	Percentuale di ripristini del servizio entro 25 gg	90% dei ripristini entro 25 gg	90%			Report in excel e cartaceo con aggiornamenti di richieste e realizzazione interventi

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03_02
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente (1)

SERVIZIO: Informambiente (numero verde)

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Gestione del Numero Verde	Q1	4 settori della Divisione : A+B+C+D	Garantire la presenza degli operatori negli orari: lunedì / venerdì con orario 9,30 - 12,30	N° giornate nelle quali la presenza di 6 operatori è rispettata/totale giornate lavorative	Presenza di 6 operatori **(2)**	> 95 %			Registro presenze giornaliero
2	Assistenza specifica al cittadino	Q2	4 settori della Divisione : A+B+C+D	Assicurare la disponibilità per incontri con il cittadino nei giorni previsti	Numero di gg. in cui è garantito il servizio/n. di giorni di potenziale offerta del servizio	Almeno 1 giorno alla settimana per settore	> 95%			Registro presenze settimanale

(1)	A = Sostenibilità Ambientale e Tutela Animali.
	B = Ambiente e Territorio
	C = Ciclo dei Rifiuti
	D = Tutela Ambiente

(2)	3 operatori (part time) per settore A	gestione da parte settore A della 1° chiamata telefonica SE su centralino generale + eventuale inoltro a settore di competenza
	1 operatore (part time) per settori B, C, D.	gestione 1° chiamata telefonica SE su "canale dedicato" + gestione telefonata se dirottata da settore A

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03E_1
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Tutela Ambiente

SERVIZIO: Ufficio Biciclette

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Sportello informativo ufficio biciclette	Q1	Tutela ambiente	Garantire la presenza operatore una volta a settimana negli orari previsti	Numero delle giornate nelle quali la presenza è rispettata	Almeno un operatore presente	> 95%			File excell con calendario in cui si indicano presenze personale siglati PO
2	Gestione segnalazioni e informazioni dei cittadini tramite e-mail	Q2		Risposta alle mail dei cittadini	% di risposte effettuate entro 5 giorni dalla ricezione delle mail/totale delle mail ricevute	Risposta entro 5 giorni dalla ricezione della mail	> 95%			Cartella su PC addetti e PO in cui sono archiviate mail cittadini e mail risposta Ufficio
3	Informazione ai cittadini tramite pagina sito web dedicata	Q3		Gestione aggiornamento pagina sito web dedicata, a fronte di nuove informazioni / disposizioni utili per i cittadini	% di aggiornamenti effettuati entro 5 giorni sul totale	Aggiornamento entro 5 giorni, da apprendimento nuove informazioni/disposizioni	> 95%			File excell con N° progressivo data apprendimento nuove info/disposizioni e data aggiornamento sito

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03E_2
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Tutela Ambiente

SERVIZIO: Lotta Biologica zanzare

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Richieste di intervento tecnico da parte di cittadini tramite telefonate ed e-mail	Q1	Tutela ambiente	Gestione inoltro ad IPLA richieste di intervento tecnico	% di richieste trasmesse ad IPLA entro tre giorni lavorativi dalla ricezione rispetto al totale delle richieste pervenute	Trasmissione ad IPLA entro tre giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste	> 95%			File excell con N° progressivo chiamate, data richiesta cittadini e data inoltro a IPLA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03G_1
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Sostenibilità Ambientale e Tutela Animali

SERVIZIO: Canile Rifugio - Adozioni Cani Recuperati sul Territorio

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Garantire il servizio di accoglienza presso le strutture	Q1	Sostenibilità ambientale e tutela animali	Presenza giornaliera degli operatori	N° giornate nelle quali la presenza è rispettata/totale giornate lavorative	Almeno 3 operatori presenti su 5 addetti ai 2 canili	> 95%			Registro presenze giornaliero
2	Assistenza specifica al cittadino	Q2		Assicurare la disponibilità di incontri per il cittadino nei giorni previsti	N° di giorni in cui è garantito il servizio/n. di giorni di potenziale offerta del servizio	5 Giorni/settimana	> 95%			Registro presenze giornaliero
3	Comunicazione	Q3		Pubblicazione di tutti gli animali adottabili sul sito web specifico	N° mesi nelle quali la presenza è rispettata	Pubblicazione mensile sul sito web	> 100%			Report pubblicazione mensile

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03G_2
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Sostenibilità Ambientale e Tutela Animali

SERVIZIO: Canile Sanitario - Restituzioni Cani di Proprietà Recuperati sul Territorio

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Istruzione pratiche restituzione animali	Q1	Sostenibilità ambientale e tutela animali	Tempo di emissione pratica di restituzione	% di pratiche emesse entro i termini	30 giorni da data recupero dell'animale	> 98%			Report calcolo %
2	Identificazione e contatto del cittadino	Q2		Identificazione proprietario per contatto ritiro animale	% di identificazione nei tempi	5 giorni da data recupero dell'animale	> 95%			Report calcolo %
3	Comunicazione	Q3		Notifica al proprietario non rintracciabile	% di notifiche nei tempi	10 giorni da data recupero dell'animale	> 98%			Report calcolo %

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03A_1
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Ambiente e Territorio

SERVIZIO: Pareri in materia di Inquinamento Acustico nell'ambito dei procedimenti abilitativi edilizi

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio pareri in materia acustica nell'ambito del rilascio titolo abilitativi edilizia ai Settori Permessi di costruire e Denunce Inizio Attività DIA	Q1	Ambiente e territorio	Verificare la conformità della documentazione prodotta alla normativa vigente in tema di inquinamento acustico, così come previsto dal regolamento comunale per la tutela dall'inquinamento acustico.	n° pratiche che rispettano la tempistica prevista/totale pratiche	Pratiche con tempo di rilascio inferiore a 30 gg dal ricevimento della richiesta per i permessi a costruire e 15 gg per le DIA.	> 95 %			report - banca dati access

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03A_2
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Ambiente e Territorio

SERVIZIO: Pareri in materia di gestione Terre e Rocce da scavo nell'ambito dei procedimenti abilitativi edilizi

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio pareri in materia di gestione terre e rocce da scavo nell'ambito del rilascio titolo abilitativi edilizi ai Settori Permessi di costruire e Denunce inizio attività DIA	Q1	Ambiente e territorio	Verificare la conformità della documentazione prodotta alla normativa vigente in tema di gestione terre e rocce da scavo	n° pratiche che rispettano la tempistica prevista/totale pratiche	Pratiche con tempo di rilascio inferiore a 30 gg per i permessi a costruire e 15 gg per le DIA	> 95 %			report - banca dati excel
2	Verifica rispetto requisiti di legge	E	Ambiente e territorio		N° verifiche/mese regolarità autorizzativa impianti di destinazione	1 verifica/mese regolarità autorizzativa impianti di destinazione	Almeno 1 verifica/mese			relazioni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D03A_3
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Ambiente - Settore Ambiente e Territorio

SERVIZIO: Gestione esposti inquinamento acustico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Riscontro all'esponente a seguito di presentazione di esposto e seguente attivazione degli organi di controllo (Polizia Municipale e ARPA)	Q1	Ambiente e territorio	Il riscontro all'esponente dovrà dare conto dell'attivazione degli organi di controllo (Polizia Municipale e ARPA) o garantire, in alternativa, la valutazione tecnica degli Uffici/Enti preposti	n° pratiche che rispettano la tempistica prevista/totale pratiche	pratiche con tempo di risposta inferiore a 30 gg	> 95 %			report - banca dati acess

DIVISIONE SPORT E TEMPO LIBERO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D13A
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Sport e Tempo Libero - Settore Sport

SERVIZIO: Gestione progetto Pass 15

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Garantire risposte a segnalazioni e a richieste di informazioni da parte dei soggetti affidatari dei progetti e dei partecipanti alle iniziative	Q2	Sostenibilità ambientale e tutela animali	Garantire le risposte ai richiedenti entro i termini	Prime risposte effettuate entro i termini/risposte effettuate	Entro 2 giorni lavorativi	> 90%			Registrazione numero di risposte fornite entro i termini indicati rispetto al totale
2	Garantire ai richiedenti la partecipazione al progetto "Pass 15 - Sport"	E	Sostenibilità ambientale e tutela animali		N. Partecipanti complessivo/posti disponibili per i progetti	Saturazione di almeno il 90% dei posti disponibili	> 90%			Conteggio finale tagliandi utilizzati dai partecipanti
3	Elaborare i tagliandi dei carnet relativi alle iniziative di competenza	E	Sostenibilità ambientale e tutela animali		Numero di tagliandi elaborati	9 tagliandi elaborati	9 tagliandi elaborati			Conteggio numero dei tagliandi elaborati
4	Redazione di report di valutazione a seguito dell'effettuazione di verifiche e sopralluoghi e della rilevazione degli esiti di questionari somministrati ai partecipanti	E	Sostenibilità ambientale e tutela animali		Redazione report	Redazione 9 report	Redazione 9 report			Conteggio numero dei report redatti

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D13B
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Sport e Tempo Libero - Settore Tempo Libero

SERVIZIO: Ufficio Spettacoli Viaggianti

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Accettazione istanze rilascio dei provvedimenti, emissione documenti di pagamento, attribuzione di codici identificativi	Q1	Sostenibilità ambientale e tutela animali	Garantire i tempi di rilascio dell'atto	Numero di provvedimenti entro i termini/totale delle istanze pervenute	30 gg.in alternativa secondo calendario concordato	>90%			Report in uso al Settore con data di registrazione istanze pervenute e data del provvedimento adottato
2	Fornire informazioni e consulenze alle imprese per avviamento ed informazioni	Q2	Sostenibilità ambientale e tutela animali	Garantire un servizio di consulenza ed informazione negli orari previsti negli orari 9- 12:30 martedì -venerdì	numero di giorni nei quali e' garantito il servizio	presenza di almeno di 1 operatore su 2	> 90 %			Report in uso al Settore basato sulle presenze del personale nei giorni di apertura al pubblico
3	Attribuzione di codici identificativi d.m. 18 maggio 2007	E	Sostenibilità ambientale e tutela animali		Almeno 200 codici identificativi attribuiti	70% del totale	200 codici identificativi			Report in uso al Settore contenente l'elenco dei codici identificativi attribuiti

DIVISIONE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D19B_1
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Edilizia Residenziale Pubblica - Settore Convenzioni e Contratti

SERVIZIO: LO.C.A.RE.

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Procedura d'iscrizione all'agenzia LO.C.A.RE.	Q1	Convenzioni e contratti	Ricevimento, istruttoria e presentazione della domanda all'esame della C.E.A.	N° domande per le quali e' rispettato il valore di riferimento	Presentazione in CEA entro 10 gg	> 95 %			Confronto tra data di presentazione della domanda e data di presentazione in CEA.
2	Erogazione incentivi e contributi	Q1	Convenzioni e contratti	Liquidazione degli importi previo accertamento della sussistenza dei requisiti	Numero di contratti liquidati su numero contratti stipulati	90 giorni dalla data di decorrenza del contratto (fatte salve le disponibilità finanziarie)	> 95 %			Confronto tra la data di stipulazione del contratto con la data della determinazione di liquidazione.
3	Informazione ed assistenza offerta in generale all'utenza ed in modo specifico a inquilini e proprietari	Q2	Convenzioni e contratti	Servizio di consulenza e informazioni personalizzate.	Numero di giorni in cui e' rispettato il valore di riferimento/totale giorni di potenziale apertura	Presenza in servizio di un numero di addetti almeno pari a 2/3 del totale degli addetti previsti	> 90 %			Dati desunti dal database gestionale IrisWin (programma gestione personale)
4	Intermediazione nella ricerca dell'alloggio (Agevolazione dell'incontro tra domanda ed offerta locativa contemperando le reciproche esigenze, con conseguente stipulazione dei contratti)	E	Convenzioni e contratti		N. Contratti di locazione stipulati nell'anno	400	> 95 %			Dati desunti dal database gestionale ERP - Modulo LOCARE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D19B_2
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Edilizia Residenziale Pubblica - Settore Convenzioni e Contratti

SERVIZIO: Fondo Nazionale per il Sostegno alla Locazione

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Preparazione e indizione del bando-raccolta domande	Q1	Convenzione e Contratti	Allestimento locali e realizzazione modulistica informazioni agli utenti, ritiro domande di partecipazione.	adempimenti entro i termini	Comunicazioni esito e approvazione elenco provvisorio comunicazione fabbisogno alla Regione entro i termini stabiliti dal Bando Regionale	100%			Dati ricavati da determinazione dirigenziale (Applicativo Atti Amministrativi).
2	Opposizione all'elenco provvisorio dei partecipanti al bando	Q1	Convenzione e Contratti	Istruttoria opposizione alla non ammissibilità al bando.	n. opposizioni per le quali è rispettato il valore di riferimento	Completamento attività istruttoria entro 60 gg. con comunicazione esito opposizione	100%			Dati ricavati da determinazione dirigenziale (Applicativo Atti Amministrativi).
3	Caricamento delle domande di partecipazione per la determinazione del fabbisogno	Q1	Convenzione e Contratti	Inserimento di tutti i dati contenuti nelle domande di partecipazione nell'applicativo "ERP"	n. domande per le quali è rispettato il valore di riferimento	Completamento attività entro il termine perentorio fissato dal bando regionale	100%			Dati ricavati da determinazione dirigenziale (Applicativo Atti Amministrativi).
4	Pagamento contributo ai beneficiari del bando denominato Fondo Nazionale	Q1	Bandi e Assegnazioni	Pagamento a favore dei primi 1000 beneficiari del Fondo nazionale I tranche.	n. beneficiari per le quali è rispettato il valore di riferimento	Istruttoria domande, predisposizione atto di liquidazione I tranche entro 60 gg decorrenti dall'introito del finanziamento regionale	>90%			Confronto tra la data della determinazione di liquidazione e la data della determinazione di introito.
5	Informazione ed assistenza offerta durante l'apertura del bando	Q2	Convenzione e Contratti	Servizio di consulenza e informazioni personalizzate e ritiro delle domande.	n. giorni in cui è rispettato il valore di riferimento	Presenza in servizio di un numero di addetti almeno pari ai 2/3 del totale degli addetti previsti	90%			Dati desunti dal database gestionale IrisWin (programma gestione personale)
6	Comunicazione e diffusione del bando	Q3	Convenzione e Contratti	Pubblicazione del bando sulla pag. di Informacasa . Comunicazione scritta agli utenti e invio lettere ai partecipanti che che nell'anno precedente hanno avuto esito positivo.	aggiornamento sito web numero n lettere /n partecipanti	Aggiornamento sito web invio lettere a tutti i partecipanti entro i termini dell'apertura del bando	90%			Sito web. Report invio lettere ai partecipanti.
7	Informazione ai beneficiari	Q3	Convenzione e Contratti	Comunicazione esito domanda con lettera a tutti i partecipanti	aggiornamento sito web numero n lettere /n partecipanti	Aggiornamento sito web invio lettere a tutti i partecipanti entro 45 gg dall'invio del fabbisogno provvisorio alla Regione.	90%			Sito web. Report invio lettere ai partecipanti.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D19B_3
DATA AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Edilizia Residenziale Pubblica - Settore Convenzioni e Contratti

SERVIZIO: Vendite alloggi edilizia sociale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Informazione ed assistenza al pubblico	Q2	Convenzioni e contratti	Verifica e valutazione requisiti assegnatari negli orari: 9-12 da lunedì a venerdì orario apertura ai pubblico; 4 ore settimanali su appuntamento	n. di giorni nei quali è rispettato il valore di riferimento/totale giorni di potenziale apertura	Almeno n. 3 addetti su 8 persone dedicate	> 95%			Dati desunti dal database gestionale IrisWin (programma gestione personale)
2	Proposta di vendita alloggi assegnatari	Q1	Convenzioni e contratti	Istruttoria preliminare: individuazione assegnatari e verifica requisiti soggettivi degli stessi	Numero lettere di proposta inviate/ numero assegnatari aventi titolo	Invio lettere di offerta entro 30 gg dalla programmazione piano di vendita	95%			Confronto tra data di comunicazione del dirigente che individua la parte di programmazione delle vendite e la data di invio delle lettere.
3	Assunzione impegno giuridico della citta' alla vendita alloggi di ERP	Q1	Convenzioni e contratti	Verifiche requisiti in attuazione normativa vigente, disamina problematiche, espletamento pratiche tecnico-edilizie e atti di provenienza, stesura regolamento condominiale	Determinazioni di accertamento entro i termini	Determinazioni di accertamento vendita immobili entro 90 gg dalle fasi istruttorie	> 95%			Confronto tra la data di ricevimento accettazione vendita e data della determinazione di accertamento.

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D19
AGGIORNAMENTO	04/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Edilizia Residenziale Pubblica - Settore Bandi e Assegnazioni

SERVIZIO: Raccolta, istruttoria domanda di assegnazione di un alloggio di ERP a titolo di emergenza abitativa

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto)	Q1	Bandi e assegnazioni	Istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CEA	N° domande per le quali e' rispettato il valore di riferimento/totale domande	Completamento attivita' istruttoria ed esame della CEA entro la data di esecuzione del procedimento di sfratto	> 90 %			Dati desunti dal database gestionale ERP - Modulo Emergenza Abitativa. Confrontare data esito CEA con data esecuzione sfratto.
2	Domanda di casa popolare a titolo di emergenza abitativa (procedura di sfratto) - acquisizione parere di legittimità	Q1	Bandi e assegnazioni	Istruttoria domanda e sottoposizione della stessa all'esame della CAA	N° di domande per le quali e' rispettato il valore di riferimento/totale domande	Trasmissione pratica alla C.A.A. per rilascio parere di legittimità entro 2 gg lavorativi	> 95 %			Dati desunti dal database gestionale ERP - Modulo Emergenza Abitativa. Confrontare data invio CAA con esito CEA
3	Informazione ed assistenza offerta	Q2	Bandi e assegnazioni	Servizio di consulenza personale per gli utenti e ricezione delle domande dalle 8,30 alle 12,00 (oltre tale orario su appuntamento) - informazione fornita durante tutto l'iter della domanda	N. Giorni in cui e' rispettato il valore di riferimento/totale giorni di potenziale offerta del servizio	Presenza almeno di un operatore destinato al servizio	> 95 %			Dati desunti dal database gestionale IrisWin (programma gestione personale)

VICE DIREZIONE GENERALE SERVIZI AMMINISTRATIVI E LEGALI, GIOVENTU', DECENTRAMENTO, COMMERCIO E SUOLO PUBBLICO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS V04 E_1
DATA AGGIORNAMENTO	12_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: VDG SAL - Staff

SERVIZIO: Applicazione D.lgs 81/08

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Verifica della compilazione dei registri dei controlli periodici presso le sedi dei Centri Civici Circoscrizionali	E			N° controlli svolti / N° totale dei controlli previsti	60 controlli	100%			Registri presso le sedi circoscrizionali Registro centrale

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS V04 E_2
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: VDG Servizi Amministrativi e Legali - Staff

SERVIZIO: Controllo di Gestione - Contabilità - Personale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIFERIMENTO	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Diffusione ai Direttori e all'Ufficio Coordinamento Decentramento delle note/circolari indirizzate al Vice Direttore Generale	Q1	Divisione Commercio - Divisione Suolo Pubblico - Divisione Gioventù - Servizio Centrale Affari Legali - Ufficio Coordinamento Decentramento	Divulgazione delle note pervenute, effettuata mediante lettera di trasmissione, entro 2 gg lavorativi dal ricevimento delle note/circolari	Numero note/circolari trasmesse nei tempi prestabiliti raffrontate al numero note/circolari pervenute nell'anno di riferimento	100% del rispetto delle tempistiche previste			100%	Registro Protocollo informatico
2	Certezza della risposta alle richieste pervenute	Q1	SCRU - Risorse Finanziarie	Trasmissione delle risposte su base unitaria della struttura tutta incardinata nella VDG ovvero raccolta delle singole risposte inviate entro la scadenza indicata nelle note/circolari	Scadenze rispettate rispetto alle scadenze richieste	100% della caratteristica della prestazione			100%	Registro Protocollo informatico
3	Predisposizione di un questionario annuale di rilevazione della qualità percepita da parte delle Divisioni/Servizi Centrali coinvolti relativo alla gestione delle scadenze previste per la redazione, il monitoraggio e la valutazione del PEG	Q2	Divisione Commercio/Suolo Pubblico/Giovent ù - Servizio Centrale Affari Legali e Controllo di Gestione e Internal Audit	Misurazione della qualità percepita	Risultato medio risultante dai questionari	Risultato medio complessivo = Buono/Utile	93%			Report dei risultati del questionario 2010

CIRCOSCRIZIONI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D14Q_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione1

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D14Q_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 1

SERVIZIO: Concessione di occupazione Suolo Pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	95%			Applicativo pratiche cosap
2	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
3	Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Settore Mobilità	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
4	Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1		Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
5	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9,00-12,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	95%			Registro delle non conformità
6	Rilascio concessione occupazione suolo pubblico merce fuori negozio	Q1		Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D141_1
AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 1 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14R_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 2

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14R_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 2

SERVIZIO: Servizi anagrafici

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio carta identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile	Q1	Servizi Civici	Rispetto delle norme applicabili	N° documenti conformi rilasciati / N° documenti rilasciati totali	100% dei documenti conformi rilasciati	99%			Report della Circoscrizione
2	Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario 8,10 - 14 dal lunedì al venerdì	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	95%			Report della Circoscrizione
3	Garantire la disponibilità di un minimo di sportelli aperti	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli: 1 sportello pratiche veloci sempre aperto, 3 su 5 sportelli pratiche lunghe sempre aperti	N° giorni di apertura con n° 4 sportelli aperti / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni apertura degli sportelli previsti	95%			Report della Circoscrizione
4	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garantire tempi di attesa non superiori a 30 minuti per le pratiche brevi e a 45 minuti per le pratiche lunghe	N° utenti serviti entro tempo standard / N° totale utenti serviti	100% degli utenti serviti entro il tempo std	90%			Report della Circoscrizione
5	Comfort dei locali	Q1	Economato	Pulizia dei locali al pubblico	N° giorni di pulizia / N° giorni di apertura totali	Pulizia effettuata nel 100% dei giorni di apertura previsti	95%			Report della Circoscrizione
6	Iscrizioni anagrafiche di non italiani con provenienza estero	Q1	VV.UU.	Rispetto termini del procedimento (70 gg)	N° pratiche definite conformemente coi tempi previsti / N° totale pratiche	100% delle pratiche definite entro i tempi previsti	90%			Report della Circoscrizione
7	Disponibilità sportello informazioni	Q2		Lo sportello rispetta lo stesso orario di apertura dell'anagrafe e consegna la modulistica necessaria	N° giorni con apertura secondo orario previsto (escluso assemblee, scioperi) N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura previsti	90%			Report della Circoscrizione
8	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Q2		Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini entro un tempo definito	N° risposte fornite entro 30gg/ N° totali risposte fornite	100% delle risposte fornite entro il tempo previsto	99%			Report della Circoscrizione

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D142_1

AGGIORNAMENTO: 17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 2 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14S_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 3

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO*

DOCUMENTO	SPS D 14S_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 3

SERVIZIO: Servizi anagrafici

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio carta identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile	Q1	Servizi Civici	Rispetto delle norme applicabili	N° documenti conformi rilasciati / N° documenti rilasciati totali	100% dei documenti conformi rilasciati	99%			Report della Circoscrizione
2	Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli nell'orario lu-giov. 8,30-14,30, ven 8,30-14	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura secondo l'orario previsto	95%			Report della Circoscrizione
3	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garantire tempi di attesa allo sportello non superiori a: - 30 min. nella fascia oraria 8,30-10; - 60 minuti nella fascia 10-fin servizio	N° utenti serviti entro tempo standard / N° totale utenti serviti	100% degli utenti serviti entro il tempo std	90%			Report della Circoscrizione
4	Comfort dei locali	Q1	Economato	Pulizia dei locali al pubblico	N° giorni di pulizia / N° giorni di apertura totali	Pulizia effettuata nel 100% dei giorni di apertura previsti	95%			Report della Circoscrizione
5	Iscrizioni anagrafiche di non italiani con provenienza estero	Q1	VV.UU.	Rispetto termini del procedimento (70 gg)	N° pratiche definite conformemente coi tempi previsti / N° totale pratiche	100% delle pratiche definite entro i tempi previsti	90%			Report della Circoscrizione
6	Disponibilità sportello informazioni	Q2		Lo sportello rispetta lo stesso orario di apertura dell'anagrafe e consegna la modulistica necessaria	N° giorni con apertura secondo orario previsto (escluso assemblee, scioperi) N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura previsti	90%			Report della Circoscrizione
7	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Q2		Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini entro un tempo definito	N° risposte fornite entro 30gg/ N° totali risposte fornite	100% delle risposte fornite entro il tempo previsto	99%			Report della Circoscrizione

*Valide in attesa della definizione delle Specifiche di qualità del servizio, in corso di compilazione nell'ambito del processo di certificazione di qualità dei servizi anagrafici della Circoscrizione, come da Piano delle attività approvato dal Comitato di Direzione della Qualità

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D143_1
AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 3 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14T_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 4

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14T_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 4

SERVIZIO: Concessione di occupazione Suolo Pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	95%			Applicativo pratiche cosap
2	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
3	Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Settore Mobilità	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
4	Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1		Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
5	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - giov, 9,00-12,30, merc. 14 - 15,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	95%			Registro delle non conformità

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D144_1
DATA AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 4 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14U_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 5

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO*

DOCUMENTO	SPS D 14U_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 5

SERVIZIO: Servizi anagrafici

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio carta identità cartacea e certificazioni anagrafiche e di stato civile	Q1	Servizi Civici	Rispetto delle norme applicabili	N° documenti conformi rilasciati / N° documenti rilasciati totali	100% dei documenti conformi rilasciati	99%			Report Circoscrizione
2	Garanzia di ampio orario di apertura degli sportelli	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% dei giorni apertura previsti	95%			Report Circoscrizione
3	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garantire tempi di attesa allo sportello non superiori a: - 15 min. nella fascia oraria 8,30-9,30; - 30 minuti nella fascia 10-12; - 60 minuti nella fascia 12-fine servizio	N° utenti serviti entro tempo standard / N° totale utenti serviti	100% degli utenti serviti entro il tempo std	90%			Report Circoscrizione
4	Comfort dei locali	Q1	Economato	Pulizia dei locali al pubblico	N° giorni di pulizia / N° giorni di apertura totali	Pulizia effettuata nel 100% dei giorni di apertura previsti	95%			Report Circoscrizione
5	Iscrizioni anagrafiche di non italiani con provenienza estero	Q1	VV.UU.	Rispetto termini del procedimento (70gg)	N° pratiche definite conformemente coi tempi previsti / N° totale pratiche	100% delle pratiche definite entro i tempi previsti	90%			Report Circoscrizione
6	Disponibilità sportello informazioni	Q2		Lo sportello rispetta lo stesso orario di apertura dell'anagrafe e consegna la modulistica necessaria	N° giorni con apertura secondo orario previsto (escluso assemblee, scioperi) N° giorni di apertura totali	100% dei giorni di apertura previsti	90%			Report Circoscrizione
7	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Q2		Il servizio accoglie e valuta le comunicazioni dei cittadini entro un tempo definito	N° risposte fornite entro 30gg/ N° totali risposte fornite	100% delle risposte fornite entro il tempo previsto	99%			Report Circoscrizione

*Valide in attesa della definizione delle Specifiche di qualità del servizio, in corso di compilazione nell'ambito del processo di certificazione di qualità dei servizi anagrafici della Circoscrizione, come da Piano delle attività approvato dal Comitato di Direzione della Qualità

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D145_1
DATA AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 5 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14V_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 6

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D14V_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 6

SERVIZIO: Gestione di soggiorni di turismo sociale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D146_1
DATA AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 6 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14W_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 7

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D 14W_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 7

SERVIZIO: Concessione di occupazione Suolo Pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	95%			Applicativo pratiche cosap
2	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
3	Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Settore Mobilità	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
4	Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1		Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
5	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 8,30-12,00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	95%			Registro delle non conformità

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D147_1
AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 7 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D14 X_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 8

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D14 X_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 8

SERVIZIO: Concessione di occupazione Suolo Pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	95%			Applicativo pratiche cosap
2	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
3	Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Settore Mobilità	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
4	Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1		Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
5	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - ven, 9,00-12,00	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	95%			Registro delle non conformità

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D148_1
DATA AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 8 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D14 Y_1
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 9

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D14 Y_2
DATA AGGIORNAMENTO	06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 9

SERVIZIO: Concessione di occupazione Suolo Pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Conformità tecnica della concessione alla normativa di riferimento vigente (assenza di errori)	N° di concessioni conformi / N° totale di concessioni emesse	100% concessioni conformi	95%			Applicativo pratiche cosap
2	Rilascio di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale Commissione tecnica prevista da Regolamento Dehors n. 287	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 60 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
3	Rilascio di rinnovo di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1	Settore Mobilità	Rispetto della durata massima del procedimento pari a 30 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
4	Rilascio di proroga di concessione occupazione suolo pubblico dehors	Q1		Rispetto della durata massima del procedimento pari a 15 gg	N° di concessioni rilasciate nei tempi massimi / N° totale di concessioni emesse	100 % concessioni rilasciate nei tempi massimi	95%			Applicativo pratiche cosap
5	Accoglienza allo Sportello	Q1		Garanzia di apertura degli sportelli preposti nell'orario: lun - giov; 9,00-12,30, merc. 14,00 - 15,30	N° giorni di apertura secondo l'orario previsto / N° giorni di apertura totali	100% giorni apertura nell'orario previsto	95%			Registro delle non conformità

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D149_1
DATA AGGIORNAMENTO	17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 9 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D14 Z_1

DATA AGGIORNAMENTO: 06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 10

SERVIZIO: Manutenzione del verde pubblico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D14 Z_2

DATA AGGIORNAMENTO: 06_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Circoscrizione 10

SERVIZIO: Gestione di soggiorni di turismo sociale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto del Piano dei controlli	Q1		Conformità dei controlli svolti sullo svolgimento della prestazione di esecuzione del servizio affidato a fornitori esterni	N° controlli realizzati / N° totale dei controlli previsti dal Piano dei controlli	Svolgimento del 100% dei controlli previsti	100%			Piano dei controlli

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D140_1

DATA AGGIORNAMENTO: 17_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: CIRCOSCRIZIONE 10 - SETTORE SERVIZIO SOCIALE CIRCOSCRIZIONALE

SERVIZIO: ACCOGLIENZA

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza della domanda e valutazione professionale del bisogno sociale e/o socio-sanitario del cittadino residente nella Circoscrizione	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Effettuazione del colloquio professionale con Assistente Sociale su accesso libero o per appuntamento entro 5 gg lavorativi dalla richiesta del cittadino salvo appuntamento fissato in accordo o su richiesta del cittadino .	Numero casi per cui viene rispettato il valore di riferimento / Numero totale di accessi	Effettuazione del colloquio nel 100% dei casi entro 5 gg lavorativi, salvo appuntamento	95%			Report quadrimestrale Accoglienza appositamente predisposto e già testato (vedi PEG 2008 e 2009)
2	Servizio di prenotazione telefonica	Q1	Servizio Sociale Circoscrizionale	Possibilità di prenotare telefonicamente il colloquio con l'Assistente Sociale durante l'orario di apertura del servizio	gg in cui il servizio è effettivamente disponibile / gg di disponibilità del servizio	100% di disponibilità del servizio	95%			Registro delle anomalie della disponibilità del servizio

DIVISIONE GIOVENTU'

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D20_C_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Gioventù - Settore Politiche giovanili

SERVIZIO: Centro Informagiovani

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Messa a disposizione di informazioni sui principali temi di interesse giovanile (scuola, lavoro, professioni, estero, vita sociale, vacanze...)	Q1		Controllo e verifica del contenuto delle schede orientative disponibili (prodotte e aggiornate) suddivise per aree tematiche: almeno 270 tipologie di schede disponibili ogni giorno	Numero giornate di apertura del Centro in cui si trovano almeno 270 titoli di schede orientative disponibili	100% delle schede disponibili	95%		96%	Report mensili sulla disponibilità delle schede
2	Attività di libera navigazione e di educazione alla ricerca dell'informazione su internet	Q1		Apertura della sala Internet in orario preserale e il sabato: da martedì a sabato dalle 9.30 alle 18.30	N° settimane / anno in cui si garantisce l'orario di apertura indicato	100% dell'orario di apertura	95%		96%	**L'ORARIO DI APERTURA SARA' EVENTUALMENTE RIPARAMETRATO IN OCCASIONE DELLA VARIAZIONE DEL BILANCIO DI PREVISIONE**
3	Attività di informazione agli utenti del Centro tramite e-mail	Q2		Il giovane può ottenere in tempi certi tutte le informazioni relative ai servizi offerti inviando una mail a: centro.informagiovani@comune.torino.it La risposta deve essere fornita entro 5 giorni lavorativi, 6 per i casi che richiedono approfondimento	N° di risposte fornite entro la tempistica standard	100% dei tempi di risposta	95%		96%	Report di monitoraggio delle tempistiche di risposta alle e-mail
4	Carta del Servizio del Centro Informagiovani	Q3		Disponibilità della Carta del Servizio aggiornata	Rispetto della tempistica di pubblicazione	Presenza della Carta del Servizio aggiornata	Realizzata SI/NO		Aggiornamento della Carta entro la fine del 2011	
5	Predisposizione di una rilevazione annuale della qualità percepita da parte di un campione rappresentativo degli utenti	Q2		Misurazione della qualità percepita	Risultato medio risultante dai questionari	Risultato medio complessivo = Buono (valore 4)	90%			Report dei risultati della rilevazione annuale 2010

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D20_D_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Gioventù - Settore Tempi e Orari della Città

SERVIZIO: Senior Civico

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Costruzione di opportunità per svolgere attività di volontariato civico presso enti pubblici, istituzioni, scuole ecc., rivolte a cittadini oltre i 60 anni. Definizione di una mappa delle competenze dei Volontari (V); definizione di una mappa di opportunità di impiego (P)	Q1	Oltre 20 tra settori comunali ed enti esterni	Positivo inserimento nei servizi di una congrua percentuale di volontari iscritti all'albo	X standard = 3,5 (volontari iscritti) / 2 (volontari in servizio)	Rapporto tra volontari iscritti all'Albo e volontari effettivamente impegnati	>= 90%	Aumento V (numero di volontari) del 15% e mantenimento del rapporto X. Derivata: aumento Progetti di utilizzo (P)	Mantenimento di X = 3,5/2 (con tolleranza 10%)	Report quantitativi sul numero dei volontari iscritti e il numero dei volontari effettivamente impegnati
2	Colloqui conoscitivi su appuntamento: informazioni ai nuovi utenti; assistenza e proposta di attività formative agli utenti attivi	Q2	Oltre 20 tra settori comunali ed enti esterni	Copertura temporale del servizio: la fase di reclutamento sarà aperta per due mesi (settembre - ottobre); tempi di attesa per un colloquio non superiori ai 5 giorni	N° dei colloqui effettuati nei termini / N° totale colloqui	100% del rispetto dei tempi di attesa per i colloqui	>= 95%			Report quantitativi sul numero dei colloqui effettuati e sulle relative tempistiche

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D20_E_1
AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Gioventù - Settore Pari Opportunità e Politiche di Genere

SERVIZIO: Portale IRMA (portale del Comune di Torino per le pari opportunità)

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Portale della Città di Torino dedicato alle tematiche di pari opportunità uomo donna ed LGBT. Fornisce all'utenza notizie aggiornate sugli eventi relativi alle pari opportunità che si svolgono nella città di Torino compresi quelli organizzati dall'Amministrazione e dal Settore Pari Opportunità (seminari e convegni, eventi culturali, bandi e concorsi), oltre a presentare una sezione documentazione e una rassegna stampa	Q3 - comunicazione verso l'utenza esterna ed interna all'Ente.	Settore Pari Opportunità e Politiche di Genere	Aggiornamento mensile delle notizie pubblicate sul portale; invio di newsletter periodica ogni mese	12 aggiornamenti all'anno e invio di 12 newsletter	100% degli aggiornamenti e dell'invio delle newsletter	90% (11 aggiornamenti e 11 newsletter all'anno)	Apertura di nuove sezioni nel portale	100% (12 aggiornamenti e 12 newsletter all'anno)	Report sugli aggiornamenti e sulle newsletter

DIVISIONE SUOLO PUBBLICO, ARREDO URBANO, INTEGRAZIONI E INNOVAZIONE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D04_A_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione ed Innovazione - Settore COTSP

SERVIZIO: SUOLO PUBBLICO - RILASCIO CONCESSIONI TEMPORANEE

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	RILASCIO CONCESSIONI TEMPORANEE SUOLO PUBBLICO - Cantieri e scavi stradali - Lavori edili - Attività di sensibilizzazione, raccolta fondi a scopo di beneficenza - Attività promozionali - Traslochi - Processioni, sfilate - Operatori del proprio ingegno	Q1		La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente (15 giorni)	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi	95%			Protocollo COSAP: report periodici di monitoraggio
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30-12,30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D04_A_2
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione ed Innovazione - Settore COTSP

SERVIZIO: SUOLO PUBBLICO - RILASCIO AUTORIZZAZIONI POSA ED INSTALLAZIONE PONTEGGI E STECCATI

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	RILASCIO AUTORIZZAZIONI POSA ED INSTALLAZIONE PONTEGGI E STECCATI	Q1	MOBILITA'	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento autorizzativo deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente (30 giorni)	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi	95%			Protocollo COSAP: report periodici di monitoraggio
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30-12,30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D04_A_3
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione ed Innovazione - Settore COTSP

SERVIZIO: SUOLO PUBBLICO - RILASCIO CONCESSIONI DEHORS CONTINUATIVI

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	RILASCIO CONCESSIONI DEHORS CONTINUATIVI	Q1	ARREDO URBANO	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del provvedimento concessorio deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente (60 giorni)	N° pratiche evase nei tempi / N° totale di pratiche	100% del rispetto dei tempi	95%			Protocollo COSAP: report periodici di monitoraggio
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Ricevimento del pubblico: dal lunedì al venerdì h. 9,30-12,30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Informazioni telefoniche: dal lunedì al giovedì h. 14-16	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D04_B_1

DATA AGGIORNAMENTO: 15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo urbano, Integrazione ed Innovazione - Settore Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale

SERVIZIO: URBANISTICA COMMERCIALE - AUTORIZZAZIONI COMMERCIALI PER MEDIE E GRANDI STRUTTURE

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Pareri di compatibilità urbanistica	Q1	Sportello Unico delle Attività Produttive	La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente rilascio del parere deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente (20 giorni)	N° pratiche evase nel tempo di riferimento / N° totale di pratiche	100%	98%			Protocollo: report periodici di monitoraggio
2	Assistenza alle imprese	Q2	Sportello Unico delle Attività Produttive	Disponibilità ricevimento tecnici delle imprese : dal lunedì al venerdì h. 9,00-12,00	200 giorni/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D04_B_2

AGGIORNAMENTO: 15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo urbano, Integrazione ed Innovazione - Settore Arredo Urbano e Urbanistica Commerciale

SERVIZIO: ARREDO URBANO - INSTALLAZIONE IMPIANTI PUBBLICITARI

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Espressione del parere tecnico ai sensi del Piano degli impianti Pubblicitari	Q1		La predisposizione dell'istruttoria e il conseguente rilascio del parere deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale competente (30 giorni)	N° pratiche evase nel tempo di riferimento / N° totale di pratiche	100%	95%			Registro di rilevazione delle tempistiche

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D04_C_1
DATA AGGIORNAMENTO	6_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione e Innovazione - Settore Rigenerazione Urbana e Integrazione

SERVIZIO: Accompagnamento ai Contratti di Quartiere

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
	SPORTELLO TERRITORIALE. Accoglienza, ascolto e informazione per almeno 20 ore alla settimana. Durante l'attività di sportello gli operatori raccolgono segnalazioni e accompagnano le persone nella ricerca delle soluzioni più idonee alle problematiche evidenziate.	Q1	Settore Rigenerazione urbana e integrazione	La qualità del servizio esternalizzato viene misurata sulla base della capacità di accoglienza dello sportello territoriale: numero di accessi allo Sportello Media anni precedenti: - 598 ambito via Ghedini - 497 ambito via Parenzo - 2.001 ambito via Dina	Rispetto del valore di riferimento	Numero di accessi allo sportello - percentuale di scostamento rispetto alla media anni precedenti uguale a zero o riduzione inferiore al 5%	100%			Report di monitoraggio degli accessi
	PRODOTTI DI COMUNICAZIONE. Promuovere la conoscenza, la condivisione e la partecipazione dei cittadini alle trasformazioni attivate dal Contratto di quartiere e dal servizio di accompagnamento. Offrire visibilità a livello cittadino ai processi di rigenerazione urbana.	Q3	Settore Rigenerazione urbana e integrazione	La qualità del servizio esternalizzato viene misurata sulla base della capacità di promuovere un accesso ampio all'informazione attraverso la diversificazione dei canali di comunicazione (cartacea, su spazio pubblico, via web): numero di copie della newsletter stampate e distribuite Numero programmato nel 2010: - 1.500 ambito via Ghedini - 1.500 ambito via parenzo - 1.500 ambito via Dina	Rispetto del valore di riferimento	Numero di copie della newsletter - percentuale di scostamento rispetto al numero programmato nel 2010 uguale a zero o riduzione inferiore al 5%	100%			Report di monitoraggio degli strumenti realizzati

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D04_C_2
DATA AGGIORNAMENTO	6_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione e Innovazione - Settore Rigenerazione Urbana e Integrazione

SERVIZIO: Azioni locali di rigenerazione urbana

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
	RENDICONTAZIONE ANNUALE DELLE ATTIVITA', ISTRUTTORIA E PAGAMENTO. Le azioni realizzate dai soggetti locali (associazioni, comitati, privato sociale, ...) nell'ambito dei Laboratori di quartiere sono cofinanziate con erogazione di un contributo e vengono rendicontate secondo quando previsto dal Regolamento comunale competente.	Q1	Settore Rigenerazione urbana e integrazione	L'attività di rendicontazione deve rispettare un termine pari a 45 giorni. Il tempo è calcolato dalla data di presentazione della relazione conclusiva e della documentazione giustificativa di spesa fino alla data della determinazione di liquidazione. Sono previste 2 sospensioni per richiesta di chiarimenti e integrazioni, che devono essere completate entro 15 giorni	N° pratiche evase nei tempi di riferimento / N° totale di pratiche	100%	95%		100%	Data del protocollo della richiesta del saldo Data di approvazione della determinazione di liquidazione

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D04_D_1
AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione ed Innovazione - Settore Decoro Urbano

SERVIZIO: DECORO URBANO - INSTALLAZIONE TENDE SU FACCIATE EDIFICI

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Verifica di conformità al disposto del Regolamento comunale di Polizia Urbana (conformità espressa attraverso silenzio assenso)	Q1		La verifica di conformità al Regolamento deve essere effettuata e/o espressa (nei casi di diniego per difformità) entro 30 giorni	% verifiche di conformità effettuate nei tempi di riferimento sulla base dei prospetti di monitoraggio predisposti	100% del rispetto dei tempi	95%			Prospetti di monitoraggio delle verifiche di conformità
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Ricevimento del pubblico: lunedì e mercoledì ore 9.30-12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100% dell'orario di ricevimento	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D04_D_2
AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Suolo Pubblico, Arredo Urbano, Integrazione ed Innovazione -Settore Decoro Urbano

SERVIZIO: DECORO URBANO - INTERVENTI DI TINTEGGIATURA EDIFICI

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio verbale colore	Q1	Edilizia privata	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio del verbale colore deve avvenire entro i termini previsti (30 giorni)	N° verbali colore rilasciati nei tempi / N° totale di verbali colore	100% del rispetto dei tempi	95%			Protocollo: report di monitoraggio
2	Servizio di informazioni e assistenza tecnica	Q2		Ricevimento del pubblico:lunedì e mercoledì ore 9.30-12.30	50 settimane/anno in cui è garantito il servizio	100%	100%			Registro di rilevazione presenze e orari di apertura

DIVISIONE COMMERCIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D06_F_1
AGGIORNAMENTO	16_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Commercio - Settore Attività Economiche e di Servizio. SUAP

SERVIZIO: ACCONCIATORI/ESTETISTI

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Istruzione pratiche acconciatori estetisti: comunicazione carenza documentazione (interruzione termini del procedimento)	Q1	ASL, Settore Ambiente e Camera di Commercio	Verifica della completezza documentale entro i termini previsti dal D.P.R. 300/1992 (10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della pratica)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge	95%			SCHEDE DI MONITORAGGIO MENSILE
2	Informazioni: ricevimento dell'utenza previa prenotazione	Q2	ASL, Settore Ambiente e Camera di Commercio Commissione Provinciale Artigiani	Erogazione di informazioni specialistiche per pratiche complesse attraverso colloqui effettuati previa prenotazione telefonica (1/2 giornata a settimana)	N° settimane in cui è espletato il servizio/N° settimane annue	100% della caratteristica della prestazione	95%			REGISTRO MENSILE DEGLI APPUNTAMENTI
3	Tempistiche conclusione procedimenti	Q1	ASL, Settore Ambiente e Camera di Commercio Commissione Provinciale Artigiani	La lavorazione delle pratiche e il conseguente rilascio delle autorizzazioni deve avvenire entro i termini previsti dalla legge (30 giorni - Termine residuale previsto dalla Legge 241/1990)	N° di pratiche verificate entro i termini di legge/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini di legge	88-90%		92%	REPORT DI MONITORAGGIO DELLO SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D05_G_1
AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Commercio - Settore Mercati

SERVIZIO: ASSEGNAZIONI POSTEGGI IN OCCASIONE DI CONCERTI O MANIFESTAZIONI

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Assegnazione posteggi commercio area pubblica in occasione di concerti e/o manifestazioni	Q1	Settore Mercati	Orario accettazione: lun-gio 9.00-12.00 (Sportello Unificato per il Commercio) - Orario ritiro autorizzazioni: lun - gio 14.30 - 16.30 venerdì 10.00-12.00	N° giornate in cui gli orari sono rispettati /N° complessivo annuo di giornate di apertura	100% dell'orario di apertura	95%		98%	SCHEDE DI RILEVAZIONE ORARI DI APERTURA
				Tempistiche di rilascio dell'autorizzazione: dal 10° giorno antecedente l'evento	N° di pratiche rilasciate entro il valori di riferimento/N° di pratiche complessive	100% del rispetto delle tempistiche previste	95%		98%	SCHEDE DI RILEVAZIONE TEMPISTICHE
2	Assistenza agli utenti anche personalizzata (compilazione istanze)	Q2	Settore Mercati	Orario di assistenza: lun-ven 9.00-11.00	N° giornate in cui gli orari sono rispettati /N° complessivo annuo di giornate di apertura	100% dell'orario previsto	95%	Aumento orario di apertura degli uffici dalle ore 9.00 alle ore 12.00	95%	SCHEDE DI RILEVAZIONE ORARI DI APERTURA (INCLUSE LE CONSULENZE FORNITE)
3	Informazioni addetti ufficio	Q3	Settore Mercati	Fornitura di informazioni relative agli eventi tramite l'ufficio competente (anche telefonicamente) - Convocazione su appuntamento per assegnazioni posteggi	Rispetto della frequenza mensile della pubblicazione sul sito web	Inserimento mensile dell'elenco degli eventi sul sito web	Realizzato SI/NO			REPORTISTICA MENSILE CON ELENCO EVENTI
4	Soddisfacimento domande sino ad esaurimento posti o richieste	E	Settore Mercati		N° Posteggi assegnati per ogni evento/N° Posteggi disponibili per ogni evento	Aumento assegnazione posteggi disponibili per manifestazione in modo da ottimizzare gli incassi per canone OSP Percentuale media di assegnazione posteggi del 2009: 42,94%	> 3% rispetto alla Media 2009			REPORT CON NUMERO POSTEGGI ASSEGNATI PER OGNI EVENTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D06_G_2

AGGIORNAMENTO: 15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Commercio - Settore Mercati

SERVIZIO: MERCATO ITTICO INGROSSO

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accesso al mercato da parte dei grossisti e dei dettaglianti	Q1	Settore Mercati e Corpo Polizia municipale	Orario Apertura ricevimento merci dalle ore 23,00 alle ore 20,00 del giorno successivo mar/ven, sabato apertura fino alle ore 13.00, lunedì apertura dalle ore 6,00 - Orario contrattazioni dalle ore 06,30 alle ore 08,30 dal martedì al sabato	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi di apertura mercato	100% dell'orario di apertura	98%			SCHEDE DI RILEVAZIONE ORARI DI APERTURA
2	Assistenza all'accesso in mercato (Personale di vigilanza) ed assistenza personalizzata degli uffici - Ufficio Rilascio tessere d'ingresso ai grossisti e ai dettaglianti e di informazione	Q2	Settore Mercati e Corpo Polizia municipale	Apertura ufficio rilascio tessere e informazioni dal martedì al sabato dalle 06.00 alle 10.00 Adottare un prolungamento dell'orario di apertura (dalle ore 6,00 alle ore 11,00)	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi	100% dell'orario di apertura	100%	Prolungamento orario di sportello	100%	SCHEDE DI RILEVAZIONE ORARI DI APERTURA
3	Snellimento delle pratiche di rilascio tessere: Eliminazione rinnovi tessere grossisti e dettaglianti e intestazione tessere alle persone giuridiche	E	Settore Mercati		Numero rilascio tessere 2010	Numero procedure rilascio tessere 2009: circa 500		Riduzione rilascio tessere: 25%		ATTO FORMALE DEL DIRIGENTE RESPONSABILE
4	Diminuzione utilizzo risorse umane per rilascio tessere	R	Settore Mercati		Addetti 2010	Numero addetti 2009: 2		1 solo addetto incaricato		ATTO FORMALE DEL DIRIGENTE RESPONSABILE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D06_S_1

AGGIORNAMENTO: 15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Commercio - Settore Polizia Amministrativa

SERVIZIO: COORDINAMENTO COMPARTO CONTENZIOSO

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Servizio di accettazione dei ricorsi	Q1	Coord. Comparto Contenzioso	Orario apertura Sportello Unificato del Commercio: lun-mer-giov- ore 9,00 - 12,00 Aumentare i giorni di apertura da 3 a 4	N° giorni nei quali gli orari sono rispettati/N° giorni annui complessivi di apertura	100% dell'orario di apertura	98%	Prolungamento giorni di apertura dello sportello	98%	SCHEDE DI RILEVAZIONE ORARI DI APERTURA
2	Assistenza alla compilazione dei ricorsi	Q2	Coord. Comparto Contenzioso	Disponibilità ad assistere l'utenza durante l'orario di apertura dello Sportello presso il Comparto Contenzioso Aumentare i giorni di apertura da 3 a 4	N° giorni nei quali è garantito il servizio di assistenza/N° giorni annui complessivi di apertura	100% dell'orario di apertura	98%	Prolungamento giorni di apertura dello sportello	98%	SCHEDE DI RILEVAZIONE ORARI DI APERTURA (INCLUSE LE CONSULENZE FORNITE)
3	Tempistiche di conclusione dei procedimenti relativi ai ricorsi presentati avverso i verbali di accertamento	Q1	Coord. Comparto Contenzioso	La lavorazione delle pratiche e la conseguente conclusione del procedimento deve avvenire entro i termini previsti dal Regolamento comunale delle Sanzioni Amministrative (3 anni dalla presentazione del ricorso)	N° di pratiche concluse entro il valore di riferimento/N° di pratiche complessive	100% del rispetto dei termini previsti dal Regolamento	100%			REPORTISTICA ATTESTANTE LE TEMPISTICHE DI CONCLUSIONE DELLE PRATICHE

VICE DIREZIONE GENERALE RISORSE FINANZIARIE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS V06C 01
AGGIORNAMENTO	18/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Vice Direzione Generale Risorse Finanziarie - Settore Bilanci e Rendiconti

SERVIZIO: Bilancio di Previsione e Rendiconto

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Aggiornamento Sito Intracom	Q3		Inserire all'interno del sito Intracom il Bilancio di Previsione	n° di giorni tra l'approvazione del Bilancio di Previsione e la pubblicazione sul WEB	15 giorni dalla pubblicazione	100%			
2	Aggiornamento Sito Intracom	Q3		Inserire all'interno del sito Intracom il Rendiconto	n° di giorni tra l'approvazione del Rendiconto e la pubblicazione sul WEB	15 giorni dalla pubblicazione	100%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS V06E 01
DATA AGGIORNAMENTO	18/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Vice Direzione Generale Risorse Finanziarie - Settore Controllo Gestione Finanziaria

SERVIZIO: Esame deliberazioni e determinazioni

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accettazione ed esame delle deliberazioni e determinazioni e della documentazione allegata	Q1	Risorse Finanziarie e Settori deliberanti	Esame e verifica di conformità, della deliberazione e determinazione e della documentazione allegata, alla normativa applicabile (rispetto dei criteri di competenza, copertura della spesa) ai fini dell'attestazione del visto di regolarità contabile e copertura finanziaria	N° pratiche evase nei tempi / Numero totale di pratiche	100% entro 15 gg	>=95%			Dati da repertorio informatizzato pratiche (applicativo Atti Amministrativi) Confronto data di protocollo - data di esecutività

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS V06D 01
AGGIORNAMENTO	18/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Vice Direzione Generale Risorse Finanziarie - Settore Ispettorato

SERVIZIO: Gestione Fondi, Inventario beni mobili e depositi

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Verifiche di carattere contabile presso i Settori ai quali sono stati affidati i fondi	Q1		Controllo del denaro in cassa, delle pezze giustificative, del registro di cassa.	n. verifiche effettuate	50	99%			Verbalizzazione delle verifiche effettuate
2	Verifiche presso i Settori con registro inventario beni mobili	Q1		Controllo sulla veridicita' dei dati presenti nel registro inventariale.	n. verifiche effettuate	50	99%			Verbalizzazione delle verifiche effettuate
3	Riduzione casi di depositi non corrispondenti alla spesa necessaria	Q1		Verifica del numero e/o consistenza dei depositi non necessari	n. verifiche effettuate	80	99%			Verbalizzazione delle verifiche effettuate

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS V06A 01
DATA AGGIORNAMENTO	18/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Vice Direzione Generale Risorse Finanziarie - Settore Procedure Liquidazione Fornitori

SERVIZIO: Liquidazione fornitori

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accettazione determinazioni di liquidazione, esame ed emissione dell'ordinativo di pagamento	Q1	Risorse finanziarie, tesoreria, economato e Settori pagatori	Esame e valutazione della conformità tecnico-amministrativa dell'atto alla normativa applicabile ed emissione dell'ordinativo di pagamento (mandato)	N° giorni verifica contabile determinazioni di liquidazione	20 gg	>=98%			Dati mensili da repertorio informatizzato pratiche di liquidazione mandati (Unimoney) Confronto data di arrivo -data verifica determinazioni di liquidazione

SERVIZIO CENTRALE RISORSE UMANE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_V01_J_1
AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Risorse Umane - Coordinamento Sviluppo delle Risorse Umane

SERVIZIO: Gestione Qualità

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Rispetto del piano di certificazione qualita'	Q	Coordinamento sviluppo delle risorse umane	Avanzamento lavori del piano operativo di progetto (80% (*) attivita' on-time)	% progetti conformi	100% della caratteristica della prestazione			>=85%	Fonte progetti approvati (*) valore 2009 non disponibile
2	Rispetto del piano di audit interni qualita'	E	Coordinamento sviluppo delle risorse umane	Esecuzione degli audit pianificati nel periodo 2009: 80%	% audit eseguiti/ programmati nel periodo	100% della caratteristica della prestazione			>=85%	Fonte programma Audit interni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_V01_W_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Risorse Umane - Coordinamento Gestione Risorse Umane e Relazioni Sindacali

SERVIZIO: Assunzione dipendenti

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Predisposizione di una rilevazione annuale della qualità percepita da parte dei dipendenti neoassunti	Q2	COORDINAMENTO GESTIONE RISORSE UMANE E RELAZIONI SINDACALI / SETTORE BILANCIO, PREVIDENZA E RAPPORTI CON I DIPENDENTI	La rilevazione è finalizzata a misurare il grado di apprezzamento dichiarato dal dipendente neoassunto in relazione all'iter preassuntivo (completezza e correttezze delle informazioni fornite, passaggio tra i vari uffici competenti in materia, ecc.)	Risultato medio risultante dai questionari	N° giudizi positivi / N° totale dei giudizi: 80%	80%		Realizzazione dell'indagine di customer satisfaction nel corso del 2011	REPORT DI ELABORAZIONE DEI RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_S04_H_1

AGGIORNAMENTO: 15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Risorse Umane - Coordinamento Sviluppo Risorse Umane - Settore Organizzazione, Selezioni e Valutazioni

SERVIZIO: Selezioni

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Selezioni. Correzione prove selettive. Comunicazione esiti	Q3	Settore Organizzazione	Pubblicazione dei risultati sul sito Internet/Intranet entro dieci giorni dall' espletamento della prova	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	100% del rispetto delle tempistiche	95%			REPORT SUL RISPETTO DELLE TEMPISTICHE
2	Selezioni. Comunicazioni ai candidati attraverso indirizzo mail dedicato (concorsi.risorseumane@comune.torino.it)	Q2	Settore Organizzazione	Risposta alle e-mail pervenute entro due giorni lavorativi	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	100% del rispetto delle tempistiche	95%			ARCHIVIO DELLE E-MAIL PERVENUTE E DELLE RISPOSTE FORNITE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_S04_H_2

AGGIORNAMENTO: 15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Risorse Umane - Coordinamento Sviluppo Risorse Umane - Settore Organizzazione, Selezioni e Valutazioni

SERVIZIO: Organizzazione

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Organizzazione. Aggiornamento organigrammi sul sito Intranet	Q3	Coordinamento sviluppo risorse umane	Pubblicazione degli aggiornamenti sul sito intranet entro tre giorni dalla data del provvedimento organizzativo o del suo ricevimento	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	100% del rispetto delle tempistiche	95%			REPORT SUL RISPETTO DELLE TEMPISTICHE
2	Organizzazione. Adeguamento codici si servizio	Q1	Coordinamento sviluppo risorse umane	Aggiornamento dei codici di servizio entro dieci giorni dal procedimento di riorganizzazione	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	100% del rispetto delle tempistiche	95%			REPORT SUL RISPETTO DELLE TEMPISTICHE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_S04_M_1

AGGIORNAMENTO: 15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Risorse Umane - Settore Piani di Formazione e Qualità

SERVIZIO: Formazione

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Soddisfazione del cliente	Q		L'intervento formativo erogato deve essere adeguato rispetto alle aspettative dei partecipanti	N° giudizi positivi (da positivi a molto positivi)/ N° totale dei giudizi	75% della caratteristica della prestazione	75%			REPORT DI ELABORAZIONE DEI RISULTATI DELLA CUSTOMER SATISFACTION
2	Comunicazione	Q3		Convocazione dei partecipanti effettuata almeno 7 giorni prima dell'inizio dell'attività	Percentuale di rispetto delle tempistiche previste	80% del rispetto delle tempistiche		90%		REPORT SUL RISPETTO DELLE TEMPISTICHE
3	Assistenza ai partecipanti	Q2		Presenza di Tutor durante lo svolgimento dei corsi	N° giornate di presenza tutor / N° totale giornate di formazione	95% della caratteristica della prestazione	95%			VERBALE DI RILEVAZIONE PRESENZE DEL TUTOR

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S03C_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Contratti Appalti ed Economato - Settore Affari generali normative - Forniture e servizi

SERVIZIO: Affari generali normative - Forniture e servizi

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	E	-	Utilizzo della posta elettronica certificata in luogo di: raccomandate e notifiche	Numero di comunicazioni con PEC o E-MAIL / totale comunicazioni	60%	60%			- Prospetti di gara - n° partecipanti/anno - n° comunicazioni /anno ***Da Aprile 2010***

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S03D_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Contratti Appalti ed Economato - Settore Contratti

SERVIZIO: Stipula Contratti

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Gestione contratti	E	-	Garantire adeguata efficacia ed efficienza nella fase di stipula dei contratti con i soggetti terzi. Si adotta quale strumento di valutazione un questionario di gradimento somministrato direttamente dal settore.	% di giudizi positivi	Giudizio positivo del cliente (Faccina Verde) *Non disponibile dato 2009*			Almeno il 50 % di riscontri positivi	Il questionario verrà somministrato a tutti coloro che sottoscriveranno un contratto. ***A partire dal 17 maggio 2010***

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S03E_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Contratti Appalti ed Economato - Settore Appalti Lavori Pubblici

SERVIZIO: Appalti Lavori Pubblici

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rapporti con i clienti esterni (imprese)	E	-	Utilizzo della posta elettronica certificata in luogo di: raccomandate e notifiche.	Numero comunicazioni con PEC o E-MAIL / totale comunicazioni	60%	60%			- Prospetti di gara - n° partecipanti/anno - n° comunicazioni /anno ***Da Aprile 2010***

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S03M_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Contratti Appalti ed Economato - Settore Acquisto Servizi

SERVIZIO: Pagamento Fornitori

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Adozione determinazione liquidazione fattura	Q1	-	Tempi di lavorazione fattura (abbinamento ordini/redazione determinazione)	N° fatture liquidate nel rispetto del valore di riferimento	100% delle fatture liquidate rispetto alla media 2009 (60 giorni)	> 95 %			Media 2009 = 60 giorni Dato fornito dalla Procedura Acquisti

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S03M_02
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Contratti Appalti ed Economato - Settore Acquisto Servizi

SERVIZIO: Monitoraggio Acquisti

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rendere disponibile e costantemente aggiornato il piano delle gare in scadenza gestite dall'Economato	E	-	Disponibilità quadrimestrale del piano aggiornato	N° piani aggiornati/3	100 % dei piani aggiornati	100%			Report Interno
2	Rendere disponibile e costantemente aggiornata la reportistica relativa alle spese di maggiore rilevanza economica	E	-	Disponibilità quadrimestrale della reportistica aggiornata	N° report /3	100 % dei report aggiornati	100%			Report Interno

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_S03N_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizio Centrale Contratti Appalti ed Economato - Settore Fornitura di beni

SERVIZIO: Fornitura di beni

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Avvenuta e regolare consegna della fornitura	Q1	-	Garantire il rispetto del tempo di consegna dei beni richiesti	% di consegne effettuate nei tempi	100 % di consegne entro 60 gg	≥ 90 %			Tempi rilevanti da: - richieste materiali e servizi ente destinatario della fornitura - ordine alla ditta appaltatrice - attestazione di avvenuta regolare consegna ai servizi interni destinatari della fornitura

DIVISIONE CULTURA, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTA'

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09A_01
DATA AGGIORNAMENTO	21.04.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Marketing Urbano

SERVIZIO: Comunicazione

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	www.Torinocultura.it Disponibilità di informazioni volte a comunicare gli eventi culturali in Città	E	-		1) numero contatti 2) numero iscritti alla newsletter	1) numero contatti anno 2009: **7.949.129** 2) numero iscritti alla newsletter: **6.070**	= 2009			Sistemi informativi
2	Valorizzazione e promozione dell'immagine della Città attraverso la diffusione di tutti i materiali di comunicazione rendendo operativi nuovi canali	E	-		numero di canali di distribuzione	numero di canali di distribuzione 2009: **7** soggetti del focus group		≥ 2009		Reportistica interna

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09B_01
DATA AGGIORNAMENTO	22.04.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Turismo

SERVIZIO: Accoglienza, informazione e prodotti turistici

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilevazione dei flussi sul territorio di Torino e dell'area metropolitana con particolare attenzione al sistema di raccolta dei dati riferiti alle presenze presso le strutture alberghiere	E	-		n° presenze a Torino e area metropolitana	Presenze a Torino e area metropolitana 2008: **2.980.820**	= 2008			File fornito da Provincia di Torino
2	Erogazione di informazioni turistiche presso il punto informativo in Via Riberi	E	-		n° passaggi in Via Riberi	Passaggi in Via Riberi 2009: **44.658**	= 2009			Registro compilato dai Volontari TO&YOU
3	Bus turistico Citysightseeing	E	-		n° passeggeri	passeggeri 2009: **23.047**	= 2009			File fornito da GTT Citysightseeing

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09C_01
DATA AGGIORNAMENTO	31.03.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Spettacolo, Manifestazioni e formazione musicale

SERVIZIO: Centro Interculturale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Laboratori artistici interculturali rivolti a giovani ed adulti	E	-		n° laboratori n° iscritti	Anno 2009: **11** laboratori **80** iscritti			Anno 2010: 14 laboratori 104 iscritti	registrazione/ iscrizioni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09C_02
DATA AGGIORNAMENTO	31.03.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Spettacolo, Manifestazioni e Formazione Culturale

SERVIZIO: Corsi di formazione musicale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Corsi di formazione musicale volti all'apprendimento della tecnica strumentale o vocale e rivolti ai cittadini tra i 6 e i 38 anni.	E	-		Copertura al 100% dei posti disponibili in funzione dei corsi attivati	**75** corsi attivati **400** allievi			**75** corsi attivati **400** allievi	registrazione/ iscrizioni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09D_01
DATA AGGIORNAMENTO	26.02.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Sistema bibliotecario urbano

SERVIZIO: Servizi al pubblico presso le biblioteche civiche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Prestito librario	E	-		n° prestiti / n° abitanti anno corrente	Indice di prestito - media ultimi tre anni: **1** (prestito per abitante)	≥ 90%			Informix
2	Aggiornamento documentario	E	-		n° acquisizioni degli ultimi 15 anni / n° abitanti anno corrente	Indice della dotazione documentaria (libri + audiovisivi) media ultimi 3 anni: **0,87** volumi per abitante	≥ 90%			Informix
3	Disponibilità periodici	E	-		n° periodici * 1000 / n° abitanti anno corrente	Indice della dotazione di periodici correnti - (media ultimi 3 anni: **3,97** (periodici correnti per abitante)	≥ 90%			Informix

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09F_01
DATA AGGIORNAMENTO	26.02.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Musei

SERVIZIO: Analisi della customer satisfaction nei musei civici e convenzionati

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Somministrazione dei questionari al pubblico	E	Sei sedi museali: Montagna, Diffuso, Micca, Anatomia, Frutta, Lombroso		Numero di questionari somministrati nell'anno	1350			2000	media ultimo triennio
2	Tempo di elaborazione dei questionari	E	Sei sedi museali: Montagna, Diffuso, Micca, Anatomia, Frutta, Lombroso		Tempo di elaborazione	15 gg lavorativi		10 gg. Lavorativi		media ultimo triennio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09F_02
DATA AGGIORNAMENTO	26.02.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Musei

SERVIZIO: Musei a gestione diretta della Città

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accesso ai musei	E	Museo Pietro Micca		Numero visitatori	25.617			29.459	n° visitatori ultimo triennio
2	Accesso ai musei	E	Museo della Frutta		Numero visitatori	8.419			9682	n° visitatori ultimo triennio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09F_03
DATA AGGIORNAMENTO	26.02.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Div. Cultura, comunicazione e promozione della Città. Settore Musei

SERVIZIO: Abbonamento Torino Musei

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Vendita tessere Abbonamento Musei	E	Associazione Torino Città Capitale		Numero di abbonamenti venduti	Numero abbonamenti venduti 2009: 65.500			68775	Dato fornito da Associazione Torino Città Capitale

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09H_01
DATA AGGIORNAMENTO	22.04.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Arti Contemporanee

SERVIZIO: Contemporary Arts Piemonte

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	www.contemporarytorinopiemonte.it Disponibilità di informazioni volte a facilitare la comunicazione delle iniziative di arte contemporanea	E	-		numero contatti n° iscritti alla newsletter n° iscritti ai social network (Facebook/Twitter)	numero contatti anno 2009: **20.000** n° iscritti alla newsletter: **300** n° iscritti ai social network (Facebook/Twitter) 2009: **262**	= 2009			Agenzia Conversa
2	Rafforzamento del sistema dell'arte contemporanea attraverso sinergie con altre città e soggetti attivi sul territorio	E	-		numero Città numero di partner organizzativi ed artistici	numero Città 2009: **4** numero di partner organizzativi ed artistici: **24**	= 2009			Deliberazioni e materiale pubblicitario
3	Reperimento di fondi e servizi esterni per il sostegno economico e la riduzione dei costi per l'amministrazione	R	-		Importo Sponsorizzazioni	Importo Sponsorizzazioni 2009: **210.000 euro**	= 2009			Deliberazioni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09S_01
DATA AGGIORNAMENTO	31.03.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Patrimonio Culturale

SERVIZIO: Museiscuol@ - SITO INTERNET

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo	E	-		numero contatti	numero contatti anno 2009: **354.728**			375.000	Sistemi informativi
2	Musei e istituti utenti del servizio	E	-		n° musei e istituti utenti del servizio	n° musei ed istituti utenti del servizio anno 2009: **140**			190	Report interni
3	Tempi di inserimento notizie	E	-		tempi di inserimento	**3 gg.**		2 gg		Report interni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09S_02
DATA AGGIORNAMENTO	26.02.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Patrimonio Culturale

SERVIZIO: Museiscuol@ - NUMERO VERDE

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Disponibilità di informazioni facilitare la comunicazione delle attività a carattere educativo	E	-		numero contatti	numero contatti anno 2009: **2.495**			3.200	Report Interno
2	Servizio di prenotazione visite/attività	E	-		richieste utilizzo servizio per prenotazioni	richieste utilizzo sevizio per prenotazioni: **15**			20	Report Interno

SPECIFICHE DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D09S_03
DATA AGGIORNAMENTO	26.02.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Cultura, Comunicazione e Promozione della Città - Settore Patrimonio Culturale

SERVIZIO: Abbonamento Torino Musei

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI/ MODALITÀ DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Vendita tessere Abbonamento Musei	E	Associazione Torino Città Capitale		Numero di abbonamenti venduti	Numero abbonamenti venduti 2009: 65.500			68775	Associazione Torino Città Capitale

DIVISIONE PATRIMONIO, INNOVAZIONE E SVILUPPO, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, SERVIZI AL CITTADINO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05C 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Patrimonio, Innovazione e Sviluppo, Lavoro e Formazione Professionale, Servizi al Cittadino - Settore Valorizzazione Patrimonio Immobiliare

SERVIZIO: Valorizzazione Patrimonio Immobiliare

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Costituzione diritti reali di servitù strumentali a progetti strategici della Città	Q1	Patrimonio, Urbanistica, LL.PP.., Ambiente, Circoscrizioni, Suolo Pubblico e Viabilità	Costituzione di diritti reali di servitù	n. giorni intercosi tra richiesta costituzione diritto di servitù e delibera del Consiglio Comunale	270 gg	99%			Report con data protocollo arrivo e data delibera
2	Gestione dell'inventario immobiliare	Q1	Patrimonio, Contratti, Urbanistica, LL.PP.., Sport, Circoscrizioni	Disponibilità e completezza delle informazioni relative ai singoli immobili	n. pratiche inventariali aggiornate	110	99%			Elenco pratiche aggiornate
3	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Q1	Permessi di costruire	Pareri in linea patrimoniale su congruità dell'opera nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. gg necessari per fornire il parere	20 gg	95%			Report con data protocollo arrivo e uscita verso il Settore Permessi di Costruire

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05H 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Patrimonio, Innovazione e Sviluppo, Lavoro e Formazione Professionale, Servizi al Cittadino - Settore Facility Management

SERVIZIO: Gestione spese per utenze

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Mappatura dei costi per utenze delle sedi ad uso ufficio con più di 100 dipendenti	E	LL.PP. Economato	Grado di copertura delle sedi da analizzare	n. sedi analizzate	n. 2	100%			Report elaborati dalla Divisione.
2	Gestione utenze (luce, acqua, riscaldamento)	R	LL.PP.	Riduzione dei costi di energia elettrica, acqua e consumo riscaldamento	stanziamento 2011/impegnato 2010	riduzione del 1,5%	95%			Dati Bilancio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05L 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Patrimonio, Innovazione e Sviluppo, Lavoro e Formazione Professionale, Servizi al Cittadino - Settore Contratti attivi - Amministrazione

SERVIZIO: Contratti Attivi Amministrazione

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
1	Amministrazione degli immobili	Q1		Adempimenti amministrativi relativi ad immobili in cui la Città è condomino ovvero proprietario unico	n. partecipazioni ad assemblee condominiali / n. assemblee condominiali	20%	100%			File con indicazione convocazioni e partecipazioni ad assemblee
2	Comunalizzazione vie private	Q1		Conclusione iter amministrativo per la comunalizzazione delle vie private	n. giorni conclusione pratica amministrativa.	365 gg	99%			File contenente la data dell'avvio dell'Iter sino alla proposta deliberativa
3	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Q1	Permessi di costruire	Pareri su proprietà comunali in locazione nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n° gg necessari per fornire il parere	20 gg	95%			report con data protocollo arrivo e uscita verso il Settore Permessi di Costruire
4	Affitto/concessione degli immobili di proprietà della Città	R	Settore Valutazioni	Gestione contratti attivi di locazione per locali abitativi o commerciali	locazioni accertate / valore ad inventario degli immobili oggetto di locazione	incremento del 1,5%		incremento del 1,5% rispetto al 2009		Dati di Bilancio e Inventario beni immobili
5	Affitto/concessione di terrenii di proprietà della Città	R		Gestione dei contratti di locazione/ concessione per terreni	locazioni accertate / valore ad inventario dei terreni oggetto di locazione	incremento del 1,5%		incremento del 1,5% rispetto al 2009		Dati di Bilancio e Inventario beni immobili
6	Spese ripetibili	R		Gestione recuperi spese ripetibili anticipate dalla Città	spese ripetibili incassate / spese ripetibili accertate	incremento del 1,5%		incremento del 1,5% rispetto al 2009		Dati di Bilancio e Inventario beni immobili

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05I 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Patrimonio, Innovazione e Sviluppo, Lavoro e Formazione Professionale, Servizi al Cittadino - Settore Associazioni

SERVIZIO: Concessioni immobili ad enti associativi

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Q1	Permessi di Costruire	Pareri su immobili comunali concessi ad associazioni nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n° giorni necessari per fornire il parere	20 gg	95%			Report con data protocollo arrivo e uscita verso il Settore Permessi di Costruire
2	Utilizzo di immobili comunali per fini associativi	R	Servizi Sociali Servizi Culturali	Gestione dei contratti di concessione di immobili ad associazioni	reddito generato/valore immobili ad inventario	incremento del 2,5%		Incremento del 2,5% rispetto al 2009		Dati di Bilancio e Inventario beni immobili

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05A 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Patrimonio, Innovazione e Sviluppo, Lavoro e Formazione Professionale, Servizi al Cittadino - Settore Valutazioni

SERVIZIO: Valutazioni beni immobili

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	Q1	Permessi di costruire	Pareri per valutazione valori di monetizzazione aree per servizi nell'ambito dell'istruttoria finalizzata al rilascio del Permesso di Costruire	n. gg necessari per fornire il parere	20 gg	95%			Data base del Settore
2	Calcolo incremento di valore degli immobili a seguito interventi edilizi eseguiti in assenza o in difformità da provvedimenti edilizi	Q1	Divisione Urbanistica	Determinazione doppio valore dell'immobile ante e post opere edilizie	n. giorni evasione istruttoria	60 gg	95%			Data base del Settore
3	Valutazioni immobili privati ai fini delle garanzie della Città a favore di giovani che intendono acquistare una casa tramite mutuo	Q1	Divisione Edilizia Residenziale Pubblica	Valutazione immobiliare di mercato di alloggi privati	n. giorni evasione istruttoria	40 gg	95%			Data base del Settore
4	Aggiornamento e denunce catastali degli immobili della Divisione Patrimonio	Q1	Divisione Patrimonio	Conclusione frazionamenti e accatastamenti degli immobili con presentazione all'Agenzia del Territorio della modulistica necessaria	n. giorni evasione istruttoria	365 gg	100%			Data base del Settore

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05 S_1
AGGIORNAMENTO	26_03_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: DIVISIONE PATRIMONIO,INNOVAZIONE E SVILUPPO,LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE,SERVIZI AL CITTADINO
SETTORE STATISTICA E TOPONOMASTICA

SERVIZIO: RILEVAZIONE PREZZI AL CONSUMO

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Assicurare la qualità dei dati rilevati	Q1	STATISTICA E TOPONOMA-STICA	CONFORMITA' TECNICA DEI DATI RILEVATI	N° DATI INCONGRUENTI / N° DATI TOTALI	Assenza di dati incongruenti	< 5%			Rilevazione informatica
2	Acquisire le quotazioni	E	STATISTICA E TOPONOMA-STICA		NUMERO DI QUOTAZIONI ANNUE	140700 quotazioni annue	> 95%			Rilevazione informatica

DIVISIONE LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO ECONOMICO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D16_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico - Direzione

SERVIZIO: Cascina Roccafranca

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Servizio di prenotazione spazi Cascina Roccafranca da parte di singoli cittadini o gruppi	Q1		Tempo intercorso dalla richiesta dell'utente al rilascio della concessione (15 giorni)	N° concessioni rilasciate nei tempi / N° concessioni totali	100% del rispetto dei tempi	>= 95%			Dossier cartaceo richieste e concessioni con data
2	Aggiornamento delle iniziative della Cascina Roccafranca tramite invio newsletter telematica agli iscritti (circa 1500)	Q3		Invio programma mensile entro il 25 del mese antecedente le attività	N° newsletter inviate nei tempi / N° newsletter totali	100% del rispetto dei tempi	>=98%			Cartella mail inviate con data e ora

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D16_A_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico - Settore Politiche per l'Occupazione e per la Formazione Professionale

SERVIZIO: Formazione e Orientamento per il Lavoro

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Percorsi esperienziali per giovani dai 16 ai 22 anni. Colloqui di selezioni per candidati segnalati dalla rete territoriale	Q2	Servizi sociali, Servizi Educativi, Circoscrizioni	Tempo intercorso tra la segnalazione e la convocazione per il colloquio (entro 10 giorni lavorativi)	N° delle convocazioni effettuate nei termini / N° totale convocazioni	100% del rispetto dei termini	>= 95%			Stampa mail in arrivo e registro convocazioni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D16_C_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico - Settore Politiche Sociali per il Lavoro

SERVIZIO: Fasce Deboli

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Monitoraggio appalti ai sensi del Regolamento 307	Q1	Circoscrizioni, Servizi Educativi, Divisione Cultura, Divisione Verde Pubblico, Contratti e Appalti	Analisi della conformità tra progetto di inserimento lavorativo prodotto in sede di gara e sua effettiva applicazione (almeno pari a 70%)	N° affidamenti lavorativi controllati / N° affidamenti complessivi	100% del rispetto delle conformità	>70%			Data base dedicato
2	Tirocini formativi per persone svantaggiate	E	Servizi Sociali. Altri servizi per il lavoro		N° inserimenti effettuati	N° possibili inserimenti: 100	>=90			Elenco dei nominativi inseriti

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D16_E_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico - Settore Fondi strutturali e Sviluppo Economico

SERVIZIO: Sviluppo Locale e Imprese (Microcredito)

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Colloquio informativo sul servizio Microcredito	Q2		Tempo intercorso tra la richiesta di appuntamento al numero verde e il primo colloquio (entro 15 giorni lavorativi)	N° dei colloqui effettuati nei termini / N° totale colloqui	100% del rispetto dei termini	>= 95%			Tabella riepilogativa
2	Presentazione del dossier di candidatura al Comitato di Valutazione	Q1		Tempo intercorso tra l'ultimo colloquio e la presentazione del dossier al Comitato di Valutazione (entro 45 giorni)	N° di dossier presentati nei termini / N° dossier totali	100% del rispetto dei termini	>= 95%			Ultimo colloquio da tabella riepilogativa - presentazione dossier da invio formale al Comitato

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D16_E_2
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico - Settore Fondi Strutturali e Sviluppo Economico

SERVIZIO: Fondi Fesr e Urban

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Assistenza tecnica specifica per la gestione finanziaria per i progetti finanziati con i fondi Europei: FESR (Fondi europei di Sviluppo Regionale), FAS (Fondi Aree Sottoutilizzate) e DAR (Dipartimento Affari Regionali)	Q1	Edifici Scolastici, Edifici per la Cultura, Urbanizzazione, Edifici Municipali, Suolo Pubblico	Monitoraggio e rendicontazione secondo le seguenti tempistiche: FAS: semestrale FESR: avanzamento lavoro DAR: bimestrale	Rispetto dei tempi previsti per ogni tipologia di fondo	Completamento della rendicontazione secondo le tempistiche previste dalla caratteristica della prestazione	1			Stampa modulistica presentata nelle date richieste

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D16_G_1
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico - Settore Affari Generali, Comunicazione e Progetti Europei

SERVIZIO: Affari Generali

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Servizio Anticipo CIGS: inoltro degli atti di liquidazione al Settore Procedure - Liquidazione Fornitori	Q1	Settore Politiche per l'Occupazione e per la Formazione Professionale - Settore Procedure - Liquidazione Fornitori	Tempo intercorso tra la richiesta di inoltro della determinazione di liquidazione e l'invio al Settore Procedure-Liquidazione Fornitori (3 giorni lavorativi)	N° atti inoltrati nei tempi di riferimento / N° atti complessivi	100% del rispetto dei tempi	>= 95%			Registro informatico sulle tempistiche degli atti
2	Trasmissione telematica al personale della Divisione delle circolari amministrative pervenute via mail all'Ufficio Protocollo	Q3	Direzione, Settore Fondi Strutturali e Sviluppo Economico, Settore Politiche Sociali per il Lavoro, Settore Politiche per l'Occupazione e per la Formazione Professionale	Tempo intercorso tra le ricezione della mail e l'inoltro ai Settori (entro 3 giorni lavorativi)	N° comunicazioni inoltrate nei tempi di riferimento / N° comunicazioni totali	100% del rispetto dei tempi	>= 95%			Registro informatico delle circolari inviate

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D16_G_2
DATA AGGIORNAMENTO	15_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Lavoro, Formazione Professionale e Sviluppo Economico - Settore Affari Generali, Comunicazione e Progetti Europei

SERVIZIO: FSE e Progetti Europei

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Aggiornamento del sito web (presente sulla Intracom) Coordinamento Fondi Europei	Q3	86 Settori del Comune di Torino	Invio della newsletter agli iscritti relativa agli aggiornamenti del sito entro 9 giorni dall'invio della richiesta di pubblicazione	N° newsletter inviate entro i termini / N° newsletter totali	100% del rispetto dei tempi	>= 95%			Cartella informatica con newsletter

DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO E TELECOMUNICAZIONI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS L00G 01
AGGIORNAMENTO	07/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: **DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO E TELECOMUNICAZIONI**

SERVIZIO: Information Tecnology

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Assistenza software gestionale	Q1	Tutti i Settori	Rispetto delle tempistiche degli interventi di assistenza in relazione alla classificazione sulla base del valore di riferimento (indicatori di prestazione su base annua).	n. richieste chiuse entro i valori di riferimento / totale richieste chiuse	1 - Severità Bloccante - Platinum: risoluzione o workaround entro 2 ore - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore **2 - Severità Critica:** - Platinum: come per severità bloccante - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore **3 - Severità Tollerabile:** - risoluzione secondo rilasci periodici concordati	1 - Severità Bloccante - Platinum: 90% dei casi - Gold: 80% dei casi - Silver: 80% dei casi **2 - Severità Critica:** - Platinum: come per severità bloccante - Gold: 80% dei casi - Silver: 80% dei casi **3 - Severità Tollerabile:** - risoluzione secondo rilasci periodici concordati			Applicativo del Fornitore

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05M 01
AGGIORNAMENTO	07/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: **DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO E TELECOMUNICAZIONI - Settore Infrastrutture e Servizi Telematici**

SERVIZIO: Sito Web della Città

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Offrire al pubblico la prima pagina del sito istituzionale della Città come valido strumento informativo.	Q1	Settore E-Gov, Servizi Telematici e Portali	Mantenere aggiornato il sito entro i termini stabiliti per i servizi certificati Iso 9001.	n. di giorni intercorrenti tra la data di richiesta di pubblicazione, ovvero di apertura del ticket, di una notizia e l'effettiva pubblicazione online	10 gg	90%			Verrà utilizzato uno strumento di ticketing appositamente pensato e tarato per questi tipi di richieste
2	Utilizzo Carta "Torino Facile" per transazioni on line da parte dei cittadini	Q1	Settore E-Gov, Servizi Telematici e Portali	Incrementare del 5% rispetto al 2009 il numero di utenti	n. utenti Torino Facile	13048,35		Incremento del 5% rispetto al 2009		Banca dati web

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS L00G 02
AGGIORNAMENTO	07/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: **DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO E TELECOMUNICAZIONI**

SERVIZIO: Telecomunicazioni

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Assistenza ai Posti di Lavoro informatici utenti platinum	Q1		Recepire chiamate, identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. chiamate abbandonate	< 5%	99%			Applicativo del Fornitore
					n. ore identificazione problema	- 1 ora bloccante - 1 ora critica - 4 ore tollerabile	99%			
					n. ore risoluzione problema	- 4 ore bloccante - 4 ore critica - 8 ore tollerabile	99%			
2	Assistenza ai Posti di Lavoro informatici PdL Gold	Q1		Recepire chiamate, identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. chiamate abbandonate	< 5%	99%			
					n. ore identificazione problema	- 4 ore bloccante - 8 ore critica - 8 ore tollerabile	99%			
					n. ore risoluzione problema	- 4 ore bloccante - 8 ore critica - 120 ore tollerabile	99%			
3	Assistenza ai Posti di Lavoro informatici PdL Silver	Q1		Recepire chiamate, identificare componente in errore, risolvere la problematica software	n. chiamate abbandonate	< 5%	99%			
					n. ore identificazione problema	- 4 ore bloccante - 8 ore critica - 8 ore tollerabile	99%			
					n. ore risoluzione problema	- 8 ore bloccante - 16 ore critica - 120 ore tollerabile	99%			
4	Fornitura di connettività per reti dati e fonia	Q1		Gestione di linee di comunicazione ad alto tasso di affidabilità	n. secondi risposta tra sedi	< 100 ms.	99%			
					% perdita pacchetti	< 0,25%	99%			
					n. ore identificazione problema	1 ora	99%			
					n. ore risoluzione problema	4 ore	99%			
					n. ore identificazione problema	1 ora	99%			
					n. ore risoluzione problema	- 6 ore B - 8 ore C	99%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS L00G 03
AGGIORNAMENTO	07/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: **DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO E TELECOMUNICAZIONI**

SERVIZIO: Call Center I° Livello

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Assistenza all'utente esterno	Q2		Rispetto degli orari di apertura	n. giorni in cui è rispettato orario di apertura / n. giorni di apertura	- da lunedì a venerdì: 8:00 - 18:00 - sabato: 8:30 - 12:30	99%			Dati rilevati da software di gestione del Fornitore del Sistema di Telefonia
					n. giorni in cui è rispettata la presenza minima / n. giorni di apertura	da lunedì a venerdì - 8:00 - 11:00: 8 operatori - 11:00 - 13:00: 12 operatori - 13:00 - 16:00: 10 operatori - 16:00 - 18:00: 3 operatori sabato - 8:30 - 12:30: 3 operatori	99%			
					n. giorni con chiamate abbandonate > 49%	< 50% giorni di apertura	99%			
2	Tempo di attesa dell'utente	Q2		Garantire un tempo di attesa inferiore a 180 secondi per almeno il 50% dei giorni di apertura	n. giorni con tempo di attesa > 180 secondi	< 50% giorni di apertura	99%			
					n. giorni con un numero di chiamate passate agli operatori di II° livello maggiore del 10%	< 10% giorni di apertura	99%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D05G 01
AGGIORNAMENTO	07/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: **DIREZIONE SISTEMA INFORMATIVO E TELECOMUNICAZIONI - Settore Sistema Informativo Territoriale**

SERVIZIO: Sistema Informativo Territoriale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	MODALITA' DI CALCOLO
1	Assistenza software gestionale	Q1	I Settori che collaborano alla realizzazione del Sistema Informativo Territoriale (partecipanti al Gruppo di Lavoro SIT)	Rispetto delle tempistiche degli interventi di assistenza, in relazione alla classificazione (severità) del problema e alla classificazione del software, sulla base del valore di riferimento (indicatori di prestazione su base annua).	n. richieste chiuse entro i valori di riferimento / totale richieste chiuse	1 - Severità Bloccante - Platinum: risoluzione o workaround entro 2 ore - Gold: risoluzione o workaround entro 8 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 16 ore **2 - Severità Critica:** - Platinum: come per severità bloccante - Gold: risoluzione o workaround entro 16 ore - Silver: risoluzione o workaround entro 24 ore **3 - Severità Tollerabile:** - risoluzione secondo rilasci periodici concordati	1 - Severità Bloccante - Platinum: 90% dei casi - Gold: 80% dei casi - Silver: 80% dei casi **2 - Severità Critica:** - Platinum: come per severità bloccante - Gold: 80% dei casi - Silver: 80% dei casi **3 - Severità Tollerabile:** - risoluzione secondo rilasci periodici concordati				Applicativo del Fornitore

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI CON LE AZIENDE SANITARIE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D08A

DATA AGGIORNAMENTO: 14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie - Settore Piano Regolatore Sociale, Anziani, Vigilanza e Sicurezza

SERVIZIO: Residenzialità anziani

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglimento domande integrazioni rette inserimento in servizi di residenzialità	Q1	Settore Piano Regolatore Sociale, Anziani, Vigilanza e Sicurezza	Disponibilità di servizio su appuntamento per due giorni alla settimana dalle 9 alle 16 per 11 mesi annui . Da settembre 2010 3 giorni alla settimana	N giorni di apertura	86 giorni apertura(situazione 2009)			102 giorni	Dalle agende degli appuntamenti
2	Concessione dell'integrazione rette inserimento in servizi di residenzialità in regime convenzionale	Q1	Settore Piano Regolatore Sociale, Anziani, Vigilanza e Sicurezza	Concessione dell'integrazione retta nei casi previsti	N. risposte entro 75 gg / n. istanze	100% delle risposte entro i 75 giorni	>=95			Dati da protocollo posta. Si precisa che vi sono delle interruzione dei termini per richieste di integrazioni

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_ D08B

DATA AGGIORNAMENTO: 14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie - Settore Minori

SERVIZIO: Pronto intervento minori / mamma e bambino

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza segnalazioni di situazioni che necessitano di accoglienza residenziale in emergenza	Q1	Settore Minori	Servizio telefonico attivo: dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 08.00; prefestivi, festivi e domeniche 24 ore al giorno	N giornate in cui il servizio è disponibile con orari previsti / 365	Servizio disponibile 365 giorni l'anno	> 99 %			Da registrazione presenze/reperibilità
2	Comunicazione sull'avvenuto inserimento e informazioni sul caso	Q1	Settore Minori	Invio comunicazione formale alla Procura. (Procedura ex articolo 403 cod. Civ. Ove previsto)	N. comunicazioni avvenute entro 2 giorni lavorativi /n. comunicazioni necessarie	100 % comunicazioni necessarie entro 2 gg lavorativi (valore standard ottimale) 90% comunicazioni necessarie entro 2 gg lavorativi (situazione 2009)			>95%	Registro protocollo
3	Indicazione delle strutture di pronto intervento disponibili all'accoglienza nel caso di valutazione positiva circa il bisogno	E	Settore Minori		n. Inserimenti entro 24 ore / N. Richieste inserimenti	100 % inserimento nella struttura indicata entro 24 ore (valore standard ottimale) 95% inserimento in struttura entro 24 ore (situazione 2009)			>99%	Registro accoglienza strutture + registrazione richieste

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D08C
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie - Settore Disabili

SERVIZIO: Accertamento contribuzioni dovute dal cittadino in relazione all'inserimento in presidi socio sanitari residenziali per persone con disabilita'

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio dei provvedimenti di accertamento della quota giornaliera dovuta dalla persona con disabilità inserita, ex novo nell'anno di riferimento, in un presidio residenziale	Q1	Settore Disabili	Rilascio entro 90 giorni dall'istanza del cittadino (tempo indicato nel regolamento comunale sui procedimenti amm.vi)	Numero di provvedimenti inviati entro 50 gg. / Provvedimenti richiesti	100% provvedimenti inviati entro 50 gg. dall'istanza e dichiarazione del reddito da parte del cittadino		Riduzione da 50 a 30 giorni del tempo di invio dei provvedimenti	superiore o = 80 %	
2	Provvedimenti di revisione annuale delle quote giornaliere dovute dalle persone con disabilità già inserite in un presidio residenziale	Q1	Settore Disabili	Rilascio dei provvedimento dopo la deliberazione annuale della G.C. di revisione tariffe	Numero di provvedimenti inviati entro 45 gg./Numero provvedimenti complessivi	100% provvedimenti inviati entro 45 gg. dalla deliberazione annuale della G.C. di revisione tariffe	>95%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D08E
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali - Settore Famiglia - Promozione della Sussidiarietà e Domiciliarità

SERVIZIO: Domiciliarità

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Servizio di consulenza on line agli operatori dei servizi sociali decentrati (cliente interno) su questioni interpretative riguardanti le procedure e le regole per la predisposizione di progetti di LUNGOASSISTENZA DOMICILIARE	Q2	Settore Famiglia - Promozione della Sussidiarietà e Domiciliarità	Individuazione di risposte omogenee ed adeguate agli operatori dei servizi (tramite un indirizzo mail)	N. di mail a cui si è risposto nei tempi previsti / N. mail pervenute	1) risposte alle singole mail entro max tre giorni lavorativi	>= 95%			Casella di posta dedicata
					N. pubblicazioni	2) pubblicazione quadrimestrale su INTRACOM di faq (risposte alle domande più frequenti)	>= 3 pubblicazioni			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D08F_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie
Settore Rapporti con Circoscrizioni, Personale e Tutele - Politiche Formative

SERVIZIO: Ufficio Rapporti con la Cittadinanza (URC)

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accoglienza ed ascolto con valenza professionale (assistente sociale) dei cittadini relativamente alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione	Q2	Rapporti con le Circoscrizioni, personale e tutele - Politiche Formative	Apertura sportello 12 ore settimanali: 3 ore giornaliere per 4 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì (martedì escluso)	Numero settimane di apertura dell'URC con rispetto orari / 52	Apertura dello sportello ed erogazione del servizio tutto l'anno (52 settimane) per 12 ore settimanali	> 95 %			Come risulta dal registro interno mensile ricevimento
2	Informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento del singolo cittadino (relativo ad attivita' e prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie offerte dall'amministrazione) direttamente al cittadino interessato oppure ad altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto	Q2	Rapporti con le Circoscrizioni, personale e tutele - Politiche Formative	La risposta è fornita nella stessa giornata del contatto o comunque entro 10 giorni dalla richiesta (ove necessaria istruttoria)	n. dei casi in cui è rispettato il valore di riferimento / n. casi complessivi	La risposta è fornita nella stessa giornata del contatto o comunque entro 10 giorni dalla richiesta (ove necessaria istruttoria) nel 100% dei casi	> 95 %			Come risulta da registro interno con date, protocollo e causali delle richieste (*) L'URC avvia la richiesta: i tempi relativi alla risposta ed il rispetto dei termini è determinato dal Settore / Servizio competente
3	Risposta a segnalazioni su eventuali disservizi e a richieste di accesso agli atti provenienti direttamente dal cittadino interessato oppure da altri Uffici a cui il cittadino si è rivolto	Q2	Rapporti con le Circoscrizioni, personale e tutele - Politiche Formative	La risposta é fornita entro 30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni	n° segnalazioni trasmesse agli uffici / - n° segnalazioni ricevute dai cittadini	La risposta è fornita nel 100 % dei casi entro i termini di legge (30 giorni dalla richiesta o da eventuali integrazioni salvo differimenti) *	100%			Come risulta da registro interno con date, protocollo e causali delle richieste (*) L'URC trasmette la richiesta: la valutazione ed il rispetto dei termini è determinato dal Settore/Ente competente
					n° risposte fornite entro 30 gg / - n° richieste di accesso agli atti ricevute dai cittadini		>=95			Come risulta da registro interno con date, protocollo e causali delle richieste

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie
Settore Rapporti con Circoscrizioni, Personale e Tutele - Politiche Formative

DOCUMENTO	SPS_D08F_02
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

SERVIZIO: Formazione educazione permanente

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Stipula convenzioni per la gestione corsi OSS 1000 ore e moduli finali OSS 400 ore con le agenzie formative beneficiarie di finanziamento e le AA.SS.RR. di riferimento.	Q 1	Rapporti con le Circoscrizioni, personale e tutele - Politiche Formative	Predisposizione testo, istruttoria, stipulazione e repertoriazione dell'accordo tra le parti, necessario per poter avviare i corsi finanziati secondo le disposizioni dei bandi provinciali; quindi stipula dell'atto prima di inizio corso.	N. totale convenzioni stipulate nei termini di riferimento / N. convenzioni da attivare	90 % delle convenzioni stipulate entro il 31 ottobre dell'anno (per tutti corsi da attivare) (valore storico anni precedenti)			=100%	
2	Rendicontazioni tecniche e contabili finali delle attività formative espletate.	Q 1	Rapporti con le Circoscrizioni, personale e tutele - Politiche Formative	Redazione relazione tecnica finale nei modi e termini previsti dalle normative regionali e provinciali di riferimento e disposizioni dei bandi provinciali	Numero rendicontazioni entro i termini conformi al bando / numero totale rendicontazioni dell'anno	Rispetto dei termini del bando nel 90% dei casi (valore storico anni precedenti)			=95%	Rispetto dei termini del bando : 90 gg. bando MDL: 120 gg. Piano provinciale

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D08G
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie - Settore Stranieri e Nomadi

SERVIZIO: UFFICIO STRANIERI - Servizio Idoneità Abitativa

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Accettazione delle istanze per l'idoneità' abitativa presso lo sportello (presenti due mediatrici culturali e due operatori)	Q1	Settore Stranieri e Nomadi	Orari di accettazione: martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00 Verifica e controllo del contenuto dell'istanza e rilascio di una ricevuta (nominativo richiedente, numero progressivo, data prevista per il ritiro, orari e modalità per il ritiro, eventuale modulo di delega)	Numero settimane di apertura dell'ufficio accettazione/52	Apertura dello sportello ed erogazione del servizio tutto l'anno (52 settimane)	>= 98%			Come risulta da registro protocollo pratiche
2	Accertamento e verifica di conformita' tecnica del certificato di Idoneità Abitativa (in particolare ai sensi del Testo Unico 286/98 e successivi decreti di attuazione)	Q1	Settore Stranieri e Nomadi	Rilascio certificati di idoneità alloggiativa sulla base di caratteristiche tecniche specificate in perizie predisposte da tecnici iscritti agli albi professionali	Numero di certificati rilasciati entro il valore di riferimento/Numero certificati richiesti	100% certificati rilasciati entro una settimana dalla presentazione dell'istanza	> 95%			Come risulta da registro protocollo pratiche inviate

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D08N
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie
Settore Risorse Economiche, Rivalse, Controllo di Gestione e Procedure, Sistema Informativo

SERVIZIO: Ufficio Cassa

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Incasso dai cittadini di quote, contributi e rette relativi ai servizi sociali erogati, caricamento card per i pasti a domicilio o presso centri convenzionati per anziani, erogazione sussidi una tantum per utenti in situazioni di bisogno con carattere d'urgenza	Q1	Risorse Economiche, Rivalse, Controllo di Gestione e Procedure, Sistema Informativo	Apertura sportello 18 ore settimanali: 3 ore e 15 minuti giornaliere per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, il mercoledì pomeriggio 2 ore	Numero settimane di apertura con rispetto orari / 52	Apertura dello sportello ed erogazione del servizio tutto l'anno (52 settimane) per 18 ore settimanali	> 99 %			
2	Miglioramento dei tempi di versamento al Servizio Risorse Finanziarie degli incassi ricevuti dai cittadini mediante forme di pagamento diverse dai contanti	E	Risorse Economiche, Rivalse, Controllo di Gestione e Procedure, Sistema Informativo		Numero di versamenti annui	Effettuare il 100% dei 16 versamenti previsti. Valore storico: un versamento mensile tramite determinazione dirigenziale d'incasso (12 versamenti annui)			Da 12 a 16 versamenti	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D08P
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie - Settore Logistica e Patrimonio

SERVIZIO: Logistica e Patrimonio

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Esecuzione e completamento delle verifiche e sopralluoghi presso gli immobili assegnati alla divisione	Q1	Settore Logistica e Patrimonio	Sopralluogo e verifica tecnica per ogni immobile da dare in concessione Compilazione scheda tecnica con i criteri di ripartizione delle utenze	N° concessioni conformi per completezza e tempi / N° concessioni deliberate nell'anno	100% atti accompagnati da specifiche tecniche entro 30 gg dalla Deliberazione di Giunta Comunale	100%			
2	Inventario immobili in concessione/locazione	E	Settore Logistica e Patrimonio		N. 137 unità immobiliari di competenza (*)	100 % immobili di competenza inventariati	100%			
3	Inventari beni mobili macchine e attrezzature	E	Settore Logistica e Patrimonio	Riduzione scostamenti tra le quantità fisiche e le risultanti contabili	n. 6951 beni mobili, macchine ed attrezzature di competenza (**)	100 % beni mobili, macchine ed attrezzature di competenza inventariati	100%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D08Q
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Sociali - Settore Prevenzione alle Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà

SERVIZIO: Servizio Adulti in Difficoltà

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Processo di erogazione dei contributi economici ai cittadini che si rivolgono per la prima volta al Servizio Adulti in Difficoltà Valutazione dell'istanza - conclusione del procedimento ed esito	Q1	Settore Prevenzione alle Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà	Consegna della documentazione A)Divisione Servizi Sociali per l'approvazione SE ESITO POSITIVO	N° procedimenti conclusi entro 30 gg/ N° istruttorie totali (%)	100% procedimenti conclusi entro 30gg (valore standard ottimale) 85% procedimenti conclusi entro 30 gg (situazione 2009)			95%	GSA e modulistica interna
				B) consegna all'interessato del diniego (con colloquio informativo)	1) N° utenti che reclamano / N° comunicazioni consegnate 2) N° domande di	1) <30% N° contenziosi verbali 2) <= 10% domande di riesame	1) <30% 2) <=10%			GSA e modulistica interna
2	Controllo dei requisiti minimi per i cittadini che hanno accesso ai contributi economici	Q1	Settore Prevenzione alle Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà	Controlli sui requisiti di accesso per via telematica presso le banche dati	1) N° controlli successivi / N° utenti (%) 2) N. controlli antecedenti /N. totale utenti	100% dei soggetti controllati 2 volte l'anno (valore standard ottimale) 10% dei soggetti controllati 2 volte l'anno (situazione 2009) 2% dei soggetti controllati antecedentemente (situazione 2009)	1) >70% 2) >20%			Modulistica interna

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07A
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione servizi educativi - Settore Servizi Educativi per l'infanzia

SERVIZIO: Gestione graduatoria nido/materna

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Ammissione al servizio educativo nei nidi	Q1	Settore Servizi Educativi per l'infanzia	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti entro il 31 dicembre di ciascun anno	Posti assegnati / posti disponibili per struttura	Copertura 100% posti disponibili	> = 95%			Dati SISE e Data Warehouse
2	Ammissione al servizio educativo nelle scuole d'infanzia	Q1	Settore Servizi Educativi per l'infanzia	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti entro il 31 dicembre di ciascun anno	Posti assegnati / posti disponibili per sezione	Copertura 100% posti disponibili	> = 95%			Dati SISE e Data Warehouse

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07C_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Educativi - Settore Qualità dei Servizi Educativi

SERVIZIO: Rilevazione customer satisfaction

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilevazione sul grado di soddisfazione dei genitori in 11 nidi d'infanzia	Q1	Settore Qualità dei Servizi Educativi	Elaborazione dei questionari e restituzione dei risultati agli RNP entro tempi prefissati	n° questionari elaborati e restituiti / su numero questionari pervenuti nei tempi previsti	100 % dei questionari restituiti entro 6 mesi da inizio processo (esclusi i non processabili)	1			
2	Attivazione pagine WEB con i risultati del questionario	Q3	Settore Qualità dei Servizi Educativi	Pubblicazione dei risultati delle indagini di qualità entro 31 dicembre	Rispetto della tempistica di pubblicazione	Pubblicazione dei risultati delle indagini di qualità entro 31 dicembre	Realizzato SI/NO			

DOCUMENTO	SPS_D07C_02
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Educativi Settore- Servizi Educativi Integrativi per l'Infanzia e per le Famiglie

SERVIZIO:Centro per bambini e genitori

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Copertura posti disponibili nei Centri per Bambini e Genitori	Q1	Servizi Educativi Integrativi per l'Infanzia e per le Famiglie	Assegnazione totale dei posti disponibili ai bambini delle famiglie richiedenti (verifica bimestrale ed a fine anno solare)	Posti assegnati / posti disponibili per struttura	Copertura del 100% dei posti disponibili	> = 95%	1 struttura aggiuntiva nella Circoscrizione 8	1 struttura aggiuntiva nella Circoscrizione 8	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07D
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Educativi - Settore bilancio, sistema informativo e tariffe

SERVIZIO: Pagamento Ristorazione scolastica

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rimborsi per assenze prolungate	Q1	Settore bilancio-sistema informativo e tariffe	Garantire il rimborso nelle tempistiche predefinite	Numero di rimborsi emessi nel mese successivo a quello in cui si verifica l'evento / numero di rimborsi totali necessari	100% rimborsi necessari entro il mese successivo all'evento	>=95%			Per utenti Nidi, Scuole d'Infanzia, obbligo.
2	Aggiornamento delle tariffe a seguito di presentazione nuovo isee o per frequenza di altri fratelli	Q1	Settore bilancio-sistema informativo e tariffe	Garantire il ricalcolo della tariffa nelle tempistiche predefinite a seguito delle segnalazioni di errore o variazioni	Numero variazioni isee o numero aggiornamenti tariffe mensili effettuate entro il mese successivo alla segnalazione / numero variazioni o aggiornamenti necessari	100% sistemazione errori o aggiornamenti entro mese successivo segnalazione	>=95%			Per utenti Nidi, Scuole d'Infanzia, obbligo.
3	Comunicazione con le famiglie	Q2	Settore bilancio-sistema informativo e tariffe	Rispetto della tempistica nella risposta alle richieste di informazione agli utenti attraverso la posta elettronica	Numero di risposte alle mail degli utenti entro 3 gg /numero richieste pervenute	100% risposte entro 3 gg	>=90%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07H_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizi Educativi - Settore Personale

SERVIZIO: Procedimenti disciplinari

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Procedimenti disciplinari	Q1	Settore Personale	Conclusione dell'istruttoria dei procedimenti disciplinari nel rispetto delle modalità formali e dei tempi previsti	a) istruttorie corrette formalmente /numero totale istruttorie annue	a) assenza di errori formali	a) >=95 %			Errori rilevati internamente o procedimenti disciplinari impugnati per vizi formali
					b) numero istruttorie svolte nel rispetto dei termini / numero totale istruttorie annue	b) 100% delle pratiche scolte entro i 60 giorni	b) >= 99%			Tempi rilevati internamente o procedimenti disciplinari impugnati non rispetto delle tempistiche previste

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07H_02
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizi Educativi - Settore Personale

SERVIZIO: Gestione Personale Tempo Determinato

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rispetto Budget della spesa per il Personale Tempo Determinato della Divisione Servizi Educativi	R	Settore Personale		Importo Impegnato	Budget Previsto	Spesa Impegnata =< del Budget Previsto			Dati di Bilancio

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07Q
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione servizi educativi - Settore Educazione Permanente

SERVIZIO: Centro di Orientamento Scolastico e Professionale

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Incontri di approfondimento dei risultati dell'orientamento con le famiglie che ne hanno fatto richiesta	Q2	Settore Educazione Permanente	Restituzione risultato orientamento ai genitori dei ragazzi che hanno risposto al questionario	Due incontri per scuola nelle 22 settimane nel periodo da Maggio a Gennaio	Svolgimento 100% incontri nelle 22 settimane	> 90 %			Registro attività/Immissione degli incontri singoli sul software indicato dalla Provincia /firma del genitore
2	Copertura della domanda potenziale	E	Settore Educazione Permanente		Rapporto classi orientate/domanda potenziale	80%	>80%			Registro attività/Immissione delle classi sul software indicato dalla Provincia/ firma per ricezione della scuola
3	Effettuare l'attività di consegna dei risultati dell'orientamento ed illustrazione personalizzata dei risultati alle insegnanti	E	Settore Educazione Permanente		N° classi contattate almeno 1 mese prima dell'inizio delle pre-iscrizioni	250 classi come da Accordo di programma Città -Provincia	> 95 %			Registro attività/Immissione delle classi sul software indicato dalla Provincia/ firma per ricezione della scuola

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07U
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Educativi - Settore Sostegno obbligo scolastico

SERVIZIO: Assistenza specialistica minori con disabilità

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Utilizzo equilibrato delle risorse per attività d'inserimento scolastico disabili	Q1	Settore Sostegno obbligo scolastico	Differenziare l'offerta ottimizzando lo sfruttamento delle alternative disponibili.	n. di scuole a cui si dà risposta / numero totale delle scuole primarie e secondarie di primo grado che hanno fatto richiesta.	Risposta al 100% delle scuole che fanno richieste	95%			
2	Tempo di risposta alle richieste delle scuole	Q1	Settore Sostegno obbligo scolastico	Rispetto dei tempi di risposta alle scuole	Risposte entro 30 giorni/n. domande ricevute	Risposta in 30 gg nel 100% dei casi	90%			
3	Assistenza alla scuola	Q2	Settore Sostegno obbligo scolastico	Promozione incontri di coprogettazione	Numero di scuole in cui si è attuato 1 incontro sul numero totale di scuole primarie e secondarie di primo grado	1 incontro all'anno per scuola	100%	n. scuole in cui si tengono 2 incontri sul numero totale di scuole	2 incontri nell'anno nel 60% dei casi	

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D07Z
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Servizi Educativi - ITER

SERVIZIO: Centri di Cultura

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Liquidazioni fatture	Q1	Istituzione Torinese per un Educazione Responsabile	Liquidazione entro 30 giorni	Mandati liquidati entro 30 giorni/N. mandati complessivi	Tutti i mandati liquidati entro 30 giorni	>95			
2	Percorsi rivolti a gruppi classe	Q2	Istituzione Torinese per un Educazione Responsabile	Misurazione della qualità	Giudizio medio risultante da questionari	Giudizio medio = Buono (secondo valore della scala)	>90			
3	Iniziative rivolte alle famiglie	Q2	Istituzione Torinese per un Educazione Responsabile	Misurazione della qualità	Giudizio medio risultante da questionari	Giudizio medio = Buono (secondo valore della scala)	>90			
4	Formazione ai docenti	Q2	Istituzione Torinese per un Educazione Responsabile	Misurazione della qualità	Giudizio medio risultante da questionari	Giudizio medio = Buono (secondo valore della scala)	>90			
5	Informazione all'utenza	Q3	Istituzione Torinese per un Educazione Responsabile	Aggiornamento Carta dei servizi	Rispetto della tempistica di pubblicazione	Presenza Carta dei Servizi	Realizzato SI/NO		Introduzione nell'anno 2010/11	
6	Utenti dei Centri di Cultura	E	Istituzione Torinese per un Educazione Responsabile		N. utenti	Mantenimento, rispetto al 2009, del numero di utenti presso i Centri di Cultura	Utenti 2010 >= Utenti 2009			Registro attività dei Centri di Cultura

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D11 E_1
DATA AGGIORNAMENTO: 6_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Settore Sicurezza Stradale

SERVIZIO: Rilievo sinistri stradali

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Copertura del servizio per il rilievo del sinistro stradale tramite il Nucleo Infortunistica	Q1		Presenza delle pattuglie per il rilievo tutti i giorni dell'anno durante i turni di servizio 6/13-13/20-19,30/8,30	n° giorni senza interruzione del servizio/n° totale di giorni di servizio	100% dei giorni senza interruzione del servizio	99%			Ufficio Servizi Reparto
2	Intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della Centrale Operativa per il Nucleo Infortunistica	Q1		Rispetto del tempo massimo di arrivo di 45 minuti	n° interventi effettuati nei tempi/n° totale di sinistri rilevati	100% degli interventi effettuati nei tempi	95%			Centrale Operativa
3	Registrazione degli atti per consentire il rilascio al cittadino di copia del sinistro	Q1		Rispetto del tempo massimo di 20 giorni per il caricamento del sinistro sul programma Trafic	n° sinistri stradali caricati nei termini/n°totale di sinistri caricati	100% dei sinistri caricati nei termini	95%			Programma Ufficio Rilascio Atti

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D11 E_2
DATA AGGIORNAMENTO: 6_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Settore Sicurezza Stradale

SERVIZIO: Recupero evasione tributaria

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Svolgimento dei servizi di controllo dell'evasione tributaria	E			n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	450 servizi	95%			Ufficio Servizi Reparto

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D11 E_3
DATA AGGIORNAMENTO: 6_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Settore Sicurezza Stradale

SERVIZIO: Servizi di rappresentanza

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Svolgimento di servizi in divisa storica	E			n° servizi svolti/n° servizi di riferimento	66 servizi	95%			Ufficio Servizi Reparto

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D11 G_1
DATA AGGIORNAMENTO	5_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Settore Polizia Commerciale

SERVIZIO: Controllo delle irregolarità relative alle occupazioni degli alloggi ERP

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Esecuzione dei controlli previsti sulle ipotesi di decadenze segnalate dalla Divisione ERP e da ATC nel periodo di riferimento	E	ERP		N° attività di indagine avviate / N° di ipotesi di decadenza segnalate	Avvio delle attività di controllo del 95% delle ipotesi di decadenze segnalate	95%			Db Relazionate e fascicoli relativi alle indagini avviate

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D11 G_2
DATA AGGIORNAMENTO	5_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Settore Polizia Commerciale

SERVIZIO: Controlli degli esercizi pubblici

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Controlli sull'inquinamento acustico prodotto da locali	E			n° controlli svolti/n° controlli di riferimento	100 controlli	95%			Report con elenco casi (n. rep., data assegnazione, ecc.) relativi alla fattispecie

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D11 G_3
DATA AGGIORNAMENTO	5_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Settore Polizia Commerciale

SERVIZIO: Controlli delle attività commerciali su aree pubbliche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Controlli per verifica dei requisiti di vendita nel commercio su aree pubbliche	E			n° controlli svolti/n° controlli di riferimento	400 controlli	95%			Registro dei servizi del Reparto

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D11 N_1
DATA AGGIORNAMENTO	6_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Settore Servizi Integrati

SERVIZIO: Controlli di Polizia giudiziaria

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Controlli di prevenzione del degrado con particolare riguardo alle fasce deboli	E			servizi svolti/servizi previsti di riferimento	215 servizi	98%			Ufficio Servizi Reparto

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D11 B_1
DATA AGGIORNAMENTO	13_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Direzione Protezione Civile e Trasmissioni

SERVIZIO: Gestione rete radiotrasmissione comunale Tetra

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Garantire che gli interventi di ripristino rete siano effettuati nei tempi stabiliti	Q1		Tempi di intervento per il ripristino della rete inferiori a due ore	n° interventi effettuati nei tempi/n° interventi totali	100% degli interventi effettuati nei tempi stabiliti	95%			Registro degli interventi sui guasti della rete

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D11 B_2
DATA AGGIORNAMENTO	13_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Direzione Protezione Civile e Trasmissioni

SERVIZIO: Manutenzione postazioni COC

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Garantire il funzionamento del COC	E			N° gg di funzionamento /365	365 gg	100%			Registro delle verifiche periodiche del funzionamento del COC

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D11 B_3
DATA AGGIORNAMENTO	04_05_2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Polizia Municipale - Direzione Protezione Civile e Trasmissioni

SERVIZIO: Soccorso in emergenza e Previsione del rischio

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Interventi di emergenza per eventi di protezione civile	Q1		Interventi attivati entro al massimo due ore dalla segnalazione	N° interventi attivati entro due ore / N° totale interventi	100% degli interventi attivati nei tempi stabiliti	95%			Relazioni di servizio Si considera il tempo incorso fra la segnalazione pervenuta e il compimento del primo atto operativo (tipicamente l'uscita della squadra operativa)
2	Comunicazione di allertamento meteoidrogeologico ed emanazione disposizioni operative	Q1		Comunicazioni effettuate entro al massimo due ore dalla comunicazione	n° comunicazioni effettuate nei tempi/n° comunicazioni totali	100% delle comunicazione effettuate nei tempi stabiliti	95%			Tempo incorso fra il ricevimento del fax del bollettino meteo dalla Prefettura o dalla Provincia e l'invio del primo fax comunicativo dell' "all'erta"

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D10Q 01

DATA AGGIORNAMENTO: 14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Tributari e Catasto - Settore Gestione Finan. e Compart. COSAP

SERVIZIO: Gestione Finanziaria

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	fonte dei dati e modalità di calcolo
1	Liquidazione rimborsi ICI	Q1	Settore ICI	Emissione della determinazione dirigenziale di liquidazione con invio alla VDG Risorse Finanziarie	% di determine emesse entro il termine	7 gg. dalla data di richiesta del Settore ICI	> 90%			Specifiche di qualità
2	Applicazione compensi SORIS relativamente ai rimborsi sui tributi non ICI	Q1	Soris	Correttezza dell'applicazione del compenso previsto dal capitolato	n. rimborsi controllati	100% dei rimborsi	> 99%			Fatture Soris, specifiche riversamenti e rimborsi

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS D10Q 02

DATA AGGIORNAMENTO: 14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Tributari e Catasto - Settore Gestione Finan. e Compart. COSAP

SERVIZIO: Sanzioni Cosap

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	fonte dei dati e modalità di calcolo
1	Riesame di ordinanze di ingiunzioni su sanzioni relative a passi carrai	Q1		Risposta al cittadino nei termini	n. giorni necessari per inviare la risposta	10 gg	> 95%			File con indicazione data istanza e risposta

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D10E 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Tributari e Catasto, Settore Gestione Informatica Divisionale e Banche Dati - D.I.A.N.A. - Progetti Speciali

SERVIZIO: Numerazione unità immobiliari

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Consegna isolati elaborati al settore Nui	Q1	Settore NUI	Isolati consegnati al Settore Nui in via informatica	n. isolati elaborati	160	> 95%			Report estratto dalla banca dati orione
2	Tasso di soddisfazione dell''utente Nui"	Q1	Settore NUI	Segnalazioni, da parte del Settore NUI, di anomalia su isolati consegnati nell'anno	n. di segnalazioni per isolato	15	> 95%			Report estratto dalla banca dati orione
3	Abbinamento identificativi catastali	R			n. di nui con identificativo catastali abbinati	57750	> 99%		incremento del 5% rispetto al 2009	Estratto dalla banca dati toponomastica attraverso suo dwh

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D10D 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Servizi Tributari e Catasto, Settore Nucleo PM

SERVIZIO: Controllo abusivi

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Lavorazione isolati	Q1	Settore Gestione Informatica Divisionale e Banche Dati - D.I.A.N.A. -	Numero Verbali Codice Stradale, Regolamenti Comunali e segnalazioni vuoti Tarsu occupati	n. verbali / segnalazioni emesse	1600	> 95%			Report estratto dall'applicativo Apollo

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS D10M 01
DATA AGGIORNAMENTO	14/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO - SETTORE SERVIZI E VERIFICHE CATASTALI

SERVIZIO: Verifiche Catastali

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) delle unità immobiliari urbane (UIU).	Q1	Agenzia del Territorio.	Correttezza formale dell'atto (provvedimento notificato) rispetto ai dati identificativi dell'utente ed a quelli catastali dell'UIU e rispetto alla normativa vigente (comma 336, art. 1, legge 311/04).	n. provvedimenti notificati correttamente / totale provvedimenti notificati.	1	>90%			Progetto Mercurio
2	Riesame della richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato) a seguito di istanza di annullamento depositata dall'utente.	Q1		Risposta all'utente nei termini.	n. giorni intercorsi per fornire risposta all'utente	20 gg	> 95%			File con indicazione data istanza utente e data risposta
3	Disponibilità dei tecnici istruttori del servizio per l'informazione e l'assistenza all'utente che ha ricevuto la richiesta di aggiornamento catastale (provvedimento notificato).	Q2		Ricevere l'utenza su appuntamento, previa prenotazione telefonica.	n. giorni intercorsi per calendarizzare l'appuntamento	15 gg	>99%			File con indicazione data chiamata utente e data appuntamento

DIVISIONE INFRASTRUTTUE E MOBILITA'

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_L001_01
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Direzione Suolo

SERVIZIO: Manutenzione suolo pubblico - Segnaletica

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Manutenzione straordinaria suolo pubblico: ottimizzazione risorse - massimizzazione superficie manutenuta	E	Direzione Suolo	Dato il parametro standard x euro per mq ottimizzare il numero di mq manutenuti rispetto alle risorse impegnate in bilancio	Superficie realizzata/superficie programmata	100%	> 90%			Verifica contabilità dei lavori
2	Manutenzione ordinaria suolo pubblico: servizio di pronto intervento a seguito di segnalazioni esterne	E	Direzione Suolo	Garantire l'esecuzione dell'intervento entro 7 giorni dalla segnalazione	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	100%	> = 90%			Verifica documentazione allegata alla contabilità dei lavori
3	Manutenzione straordinaria segnaletica: realizzazione stalli per disabili	E	Direzione Suolo	Realizzare stalli per disabili entro 60 giorni dall'ordinanza	N° interventi realizzati nei tempi std/totale interventi	100%	> 80%			Verifica report inviati da G.T.T. con cadenza mensile

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_L001_02
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Direzione Suolo

SERVIZIO: Progettazione e direzione lavori delle opere pubbliche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	E	Direzione Suolo	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	> 90%			Rapporto tra il valore della commessa professionale con le risorse impiegate. Modalità di calcolo e certificazione dell'indice di riferimento a cura della Divisione Infrastrutture e Mobilità e del Settore Controllo di Gestione e *Internal Audit*

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D02H_01
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Ponti e Vie d'Acqua

SERVIZIO: Progettazione e direzione lavori delle opere pubbliche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q - E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Direzione lavori delle opere pubbliche: trasmissione delle comunicazioni all'Osservatorio Regionale	Q1	Settore Ponti e Vie d'Acqua	Trasmissione dei dati relativi alle opere pubbliche all'Osservatorio Regionale attraverso il progetto Monitor nel rispetto delle scadenze istituzionali	N. comunicazioni trasmesse nei tempi std/ n. comunicazioni totale inviate	100%	> 90%			Prospetto riepilogativo con i dati inseriti nel programma Monitor
2	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	E	Settore Ponti e Vie d'Acqua	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	> 90%			Rapporto tra il valore della commessa professionale con le risorse impiegate. Modalità di calcolo e certificazione dell'indice di riferimento a cura della Divisione Infrastrutture e Mobilità e del Settore Controllo di Gestione e *Internal Audit*

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D02O_01
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Riqualificazione Spazio Pubblico

SERVIZIO: Progettazione e direzione lavori delle opere pubbliche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	E	Settore Riqualificazione Spazio Pubblico	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	> 90%			Rapporto tra il valore della commessa professionale con le risorse impiegate. Modalità di calcolo e certificazione dell'indice di riferimento a cura della Divisione Infrastrutture e Mobilità e del Settore Controllo di Gestione e *Internal Audit*

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D02O_02
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Riqualificazione Spazio Pubblico

SERVIZIO: Parcheggi pertinenziali: monitoraggio esecuzione dei lavori eseguiti da privati

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Controllo esecuzione delle opere eseguite da privati (parcheggi pertinenziali)	Q1	Settore Riqualificazione Spazio Pubblico	Garantire durante ogni fase dell'esecuzione delle opere eseguite da privati attività di alta vigilanza monitorando il rispetto dei tempi previsti nel cronoprogramma e identificando le azioni necessarie da intraprendere	N. monitoraggi eseguiti nel rispetto della procedura/n. 12 monitoraggi	100%	> 95%			Report mensile

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D02G_01
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Urbanizzazioni

SERVIZIO: Realizzazione delle opere di urbanizzazione a scomputo degli oneri

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Progetto esecutivo delle opere di urbanizzazione: trasmissione della proposta di deliberazione per l'approvazione in Giunta Comunale	Q1	Settore Urbanizzazioni; Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata; Settore Giunta Comunale	Trasmissione in Giunta Comunale della proposta di deliberazione di approvazione del Progetto Esecutivo entro 150 giorni dal ricevimento del progetto dalla Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata	N. delibere trasmesse in Giunta Comunale nei tempi std/n. delibere trasmesse in Giunta Comunale	100%	> 90%			Verifica della data di protocollo in arrivo del progetto esecutivo e della data di trasmissione della relativa proposta di deliberazione
2	Presa in carico delle opere di urbanizzazione realizzate	Q1	Settore Urbanizzazioni	Assicurare la presa in carico dell'opera con deposito as built al settore competente, la documentazione collaudi e le certificazioni entro 60 giorni dal ricevimento del collaudo	N. delle prese in carico nei tempi std/n. delle prese in carico	100%	> 90%			Verifica della data di protocollo in arrivo del collaudo e della data di determinazione di presa in carico delle opere di urbanizzazione

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D02G_02
AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Urbanizzazioni

SERVIZIO: Progettazione e direzione lavori delle opere pubbliche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	E	Settore Urbanizzazioni	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	> 90%			Rapporto tra il valore della commessa professionale con le risorse impiegate. Modalità di calcolo e certificazione dell'indice di riferimento a cura della Divisione Infrastrutture e Mobilità e del Settore Controllo di Gestione e *Internal Audit*

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D02C_01
DATA AGGIORNAMENTO	14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Esercizio

SERVIZIO: Informazioni e rilascio permessi/autorizzazioni ZTL

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio delle informazioni - apertura degli sportelli informazione	Q2	Settore Esercizio	Garantire l'apertura di almeno uno sportello con orario: LUN-VEN h. 8,30-12,30	N. giorni di apertura std/n. gg di apertura	100%	> 95%			Monitoraggio attraverso l'utilizzo del programma di rilevazione di presenza del personale
2	Accettazione delle istanze - protocollo. Tempi di attesa dell'utenza	Q1	Settore Esercizio	Garantire un tempo di attesa in sala d'aspetto non superiore ai 30 minuti	N. utenti serviti nei tempi std /n. totale utenti serviti	100%	> 90%			Monitoraggio dei tempi di attesa con il sistema dell' elimina - code
3	Istruttoria istanze - parere (positivo, negativo, condizionato) - definizione pratica	Q1	Settore Esercizio	Garantire una tempistica di definizione della pratica non superiore ai 30 giorni (escluse pratiche disabili)	N. pratiche evase nei tempi std/n. totale delle pratiche evase	100%	> 90%			Verifica delle date di protocollo

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D02E_01

AGGIORNAMENTO: 14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Infrastrutture Suolo

SERVIZIO: Progettazione e direzione lavori delle opere pubbliche

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione E	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Realizzazione del programma delle opere pubbliche	E	Settore Infrastrutture Suolo	Realizzazione degli incarichi con le risorse umane distribuite	Valore della commessa/n. addetti	100%	> 90%			Rapporto tra il valore della commessa professionale con le risorse impiegate. Modalità di calcolo e certificazione dell'indice di riferimento a cura della Divisione Infrastrutture e Mobilità e del Settore Controllo di Gestione e *Internal Audit*

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D02A_01

AGGIORNAMENTO: 14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Mobilità

SERVIZIO: Presidio del territorio e gestione/progettazione viabilità

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Regia cantieri - Emissione delle ordinanze	Q1	Settore Mobilità; Direzione Suolo	Garantire l'emissione dell'ordinanza entro 8 giorni dal ricevimento della relativa istanza presentata in Regia Cantieri	N. ordinanze emesse nei tempi std / n. totale delle ordinanze emesse	100%	> 90%			Verifica della data di emissione dell'ordinanza e della data di presentazione della richiesta

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO: SPS_D02A_02

AGGIORNAMENTO: 14.05.2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Infrastrutture e Mobilità - Settore Mobilità

SERVIZIO: Gestione contratti di servizio

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Verifica contabile delle fatture IRIDE M.O./M.S. impianti semaforici	Q1	Settore Mobilità; Settore Partecipazioni Comunali	Realizzare la verifica contabile delle fatture entro 30 giorni dal ricevimento	N. fatture verificate nei tempi std/n. fatture pervenute	100%	> 90%			Verifica delle date di protocollo in arrivo e in partenza

DIVISIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D01_1
AGGIORNAMENTO	10/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata - Coordinamento Pianificazione Urbanistica, Settore Strumentazione Urbanistica e Settore Urbanistica e Patrimonio Storico

SERVIZIO: Istanze di variante

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Avvio del procedimento di istanza di variante (richiesta esterna da professionisti)	Q1	Protocollo Edilizia Privata	1. Verifica necessità pagamento diritti 2. Invio di lettera di avvio del procedimento con indicazione del tecnico incaricato della pratica riferimento e del nominativo del responsabile del procedimento.	Numero di istanze di variante avviate entro 30 gg/ numero di richieste pervenute	Rilascio entro 30 gg	> 80%			Report "Monitoraggio istanze di variante"

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D01_2
AGGIORNAMENTO	10/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata -Coordinamento Pianificazione Urbanistica, Settore Strumentazione Urbanistica e Settore Urbanistica e Patrimonio Storico

SERVIZIO: Pareri urbanistici

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio parere urbanistico a pagamento	Q1	Cassa Edilizia privata	1. Verifica avvenuto pagamento diritti 2. Analisi delle tavole di piano delle norme attuative e delle schede (interpretazione tecnica della normativa vigente rispetto al contenuto della richiesta ed indicazione delle specifiche consentite per l'oggetto della richiesta) 3. Redazione parere	Numero di pareri rilasciati entro i termini di legge previsti/n° pareri rilasciati	Rilascio entro 30 gg	> 80%			Report "Monitoraggio Pareri urbanistici"

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D01R
AGGIORNAMENTO	10/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata - Settore Denunce Inizio Attività

SERVIZIO: Denunce Inizio Attività

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Istruttoria D.I.A.	Q1	DIA	Svolgere entro i termini stabiliti per legge la verifica di conformità del progetto alla normativa vigente	N° di comunicazioni di rigetto o di richiesta integrazione documentale inviate entro i termini sul totale delle lettere inviate	30 gg	90%			
2	Istruttoria D.I.A.	Q1	DIA	Richiesta pagamento contributo di costruzione entro i termini di legge	N° di inviti al pagamento inviati entro i termini	30 gg	90%			
3	Rilascio provvedimento	Q1	DIA	Il provvedimento di sanatoria viene firmato dal dirigente al più presto dopo il pagamento della sanzione	N° di prese d'atto rilasciate entro i termini	10 gg	95%			
4	Conclusione istruttoria tecnica	Q1	DIA	Conclusione dell'iter tecnico da parte, del responsabile del procedimento, delle dia conformi e non onerose	N° di pratiche archiviate o inviate a scadenzario entro i termini	60 gg	90%			
5	Assicurare agli utenti un servizio di informazione ed assistenza su pratiche in istruttoria	Q2	DIA	Ricevere l'utenza, mediante appuntamento prenotato su web, negli orari mar e ven dalle 9,30 alle 12,00	% di appuntamenti rispettati	Giorni di apertura dello sportello	90%			
6	Disponibilità del nucleo amministrativo a ricevere l'utenza	Q2	DIA	Ricevere l'utenza tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00	% di giorni di apertura	Giorni di apertura dello sportello	95%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D01F
DATA AGGIORNAMENTO	10/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata - Settore Coordinamento Interventi Convenzionati e Vigilanza Edilizia

SERVIZIO: Rilascio Agibilità

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			FONTE DEI DATI E MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio certificato agibilità	Q1		Istruttoria tecnica della pratica	% di richiesta documenti integrativi entro i termini previsti	la richiesta documenti integrativi viene inviata per Raccomandata entro 15 giorni dalla presentazione al professionista e all'intestatario (dpr 380/2001)	90%			
2	Rilascio certificato agibilità	Q1		Istruttoria tecnica della pratica	% di proposte di provvedimento entro i termini	la Proposta di provvedimento viene predisposta dal RdP entro 20 gg dalla presentazione dell'istanza completa di tutti i documenti (dpr 380/2001)	85%			
	Rilascio certificato agibilità	Q1		Istruttoria tecnica della pratica	% di documenti integrativi accettati entro i termini previsti	la documentazione integrativa richiesta viene accettata entro 30 giorni (+ 30 gg di proroga)	90%			
	Rilascio certificato agibilità	Q1		Rilascio provvedimento	% di provvedimenti firmate dal Dirigente entro i termini	Il Provvedimento è firmato dal Dirigente entro 10 gg dalla firma del RdP della prpoposta di provvedimento	90%			
	Attività dei tecnici istruttori	Q2		Disponibilità dei tecnici istruttori per l'informazione e l'assistenza	% di giorni di apertura dello sportello	ricevere l'utenza su appuntamento prenotato su web negli orari : MAR e VEN dalle 9,30 - 12,30	95%			
3	Attività degli istruttori amministrativi	Q2		Disponibilità degli istruttori amministrativi per l'informazione e l'assistenza	% di giorni di apertura dello sporello	ricevere l'utenza tutti i giorni dalle 9,00 alle 12,00	95%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D01P_1
AGGIORNAMENTO	10/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata - Settore Servizi per l'edilizia

SERVIZIO: Documentazione urbanistica - Archivio edilizio - Servizi di consultazione pratiche edilizie

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Visure archivio edilizio	Q1		Disponibilità pratiche edilizie in consultazione (numero di consultazioni disponibili al giorno)	N° giorni lavorativi in cui la disponibilità è stata rispettata	n° 136 consultazioni dal lunedì al giovedì n° 72 consultazioni il venerdì	92%	94%		
2	Assistenza all'utenza dell'archivio edilizio	Q2		Fornire assistenza alle ricerche d'archivio personalizzata su appuntamento	N° di giorni in cui la disponibilità è stata rispettata	4 ore al giorno di apertura dello sportello	93%	95%		
3	Guida ai servizi dell'archivio	Q3	Settore e-gov, servizi telematici - centro stampa città	- disponibilità, completezza ed aggiornamento delle pagine web descrittive dei servizi di consultazione - disponibilità della "Guida ai servizi dell'archivio edilizio" in versione telematica e cartacea - applicazione telematica per la ricerca delle pratiche on-line	% casi che rispettano i valori di riferimento	5 giorni lavorativi per aggiornamenti web 15 gg per versione cartacea (centro stampa)	98%			

SPECIFICHE DI PERFORMANCE del SERVIZIO

DOCUMENTO	SPS_D01P_2
DATA AGGIORNAMENTO	10/05/2010

AMBITO ORGANIZZATIVO: Divisione Urbanistica ed Edilizia Privata - Settore Servizi per l'Edilizia e l'Urbanistica

SERVIZIO: Documentazione Urbanistica ed Edilizia - Ufficio Certificati Urbanistici ed Edilizi

PRESTAZIONI							OBIETTIVI			MODALITA' DI CALCOLO
							MANTENIMENTO	MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE	SETTORI COINVOLTI	CARATTERISTICA della prestazione Q	INDICATORE DI PRESTAZIONE SU BASE ANNO	VALORE DI RIF.	SOGLIA	INDICATORE DEL MIGLIORAMENTO se diverso	TARGET	
1	Rilascio certificazioni - attestazioni urbanistiche - edilizie	Q1	Protocollo edilizio Settori urbanistici per fornitura varianti al PRGC - Sistema informativo Urbanistico	1. invio prenotazioni con modalità telematica su 24 ore giornaliere - verifica e accettazione dalle ore 8,00 alle ore 16,00 2. invio comunicazioni improcedibilità o protocollazione e comunicazione procedibilità - richiesta versamento diritti e bolli, per posta elettronica garantito dalle ore 8,00 alle ore 16,00 - opzioni pagamento Bollettino postale/Bonifico Bancario 3. ritiro certificazioni presso sede Ufficio lun - ven ore 8,30 - 12,00 accesso senza attesa - alternativa invio mezzo posta su richiesta istruttoria tecnica contenuti	% prenotazioni/rilasci che rispettano i valori di riferimento	1. 3 giorni lavorativi 2. 2 giorni lavorativi 3. 25 o 50 giorni in relazione al tipo di certificato	95%			Dati su periodo riferimento 2009 su applicativo interno CUE
2	Sportello informazioni edilizie e urbanistiche	Q2		1. sportello informativo lun - ven ore 8,30 - 12,00 con accesso diretto 2. assistenza dedicata alla compilazione del modulo di prenotazione su postazione informatica disponibile presso sede Ufficio disponibile presso sede Ufficio lun - ven ore 8,30 - 12,00 con accesso diretto 3. informazione tramite posta elettronica su quesiti inoltrati via e-mail	% accessi che rispettano i valori di riferimento % risposte entro i tempi definiti	1. 20 minuti max attesa 2. 30 minuti max attesa 3. entro 5 giorni lavorativi	90% 95%			
3	Guida ai servizi di certificazione	Q3	Settore e-gov, servizi telematici - centro stampa città	- disponibilità, completezza ed aggiornamento delle pagine web descrittive dei servizi di certificazione - disponibilità della "Guida per la richiesta dei certificati urbanistici e attestazioni urbanistiche ed edilizie" in versione telematica e cartacea	% casi che rispettano i valori di riferimento	- 5 giorni lavorativi per aggiornamenti web - 15 gg per versione cartacea (centro stampa)	98%			
4	Razionalizzazione trasmissione richieste	E		Trasferire progressivamente le funzioni di prenotazione e ritiro dei Certificati di Destinazione Urbanistica ex art. 30 D.P.R. 380-2001 in capo agli studi notarili liberando dall'onere il cittadino	% sulla quantità totale	prenotazioni effettuate da professionisti e notai/totale prenotazioni			70%	
5	Dematerializzazione allegati	R		Progressiva sostituzione degli allegati cartacei con allegati digitali	% sulla quantità totale	Volume certificazioni con allegati digitali			30%	

MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI CENTRALI

SERVIZIO CENTRALE AFFARI LEGALI

Utilizzi una scala da 1 a 6

1. motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti
2. genericamente insoddisfatto
3. insoddisfatto su aspetti specifici di minore rilievo
4. abbastanza soddisfatto
5. soddisfatto
6. motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti

1. Il S.C. Affari Legali fornisce un **supporto consulenziale di natura legale (assistenza o parere)**. Se nell'ultimo anno ha usufruito di questo servizio, Le chiediamo di esprimere il Suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
1	Adeguata assistenza nell'individuazione dei temi giuridicamente rilevanti per la definizione della questione sottoposta							
2	La consulenza ricevuta ha contribuito alla risoluzione del problema sottoposto							
3	La consulenza è stata fornita in tempi utili alla risoluzione del problema							
4	Disponibilità dei colleghi Avvocati ad instaurare una relazione collaborativa							

2. In merito alle attività di **difesa in giudizio dell'Amministrazione (cause civili, amministrative, penali, tributarie ..)**, il S.C. Affari Legali ha il compito di acquisire dai Settori coinvolti le informazioni giuridicamente rilevanti per affrontare la causa. Le chiediamo di esprimere il Suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
1	Adeguato supporto nella raccolta delle informazioni necessarie per l'impostazione degli atti difensivi							
2	Disponibilità di informazioni di ritorno nel corso del giudizio e sull'esito della causa							
3	Disponibilità dei colleghi Avvocati ad instaurare una relazione collaborativa							

3. Considerando tutti gli aspetti del SC Affari Legali oggetto di questa indagine, quanto può dirsi **complessivamente soddisfatto**?

Utilizzi una scala da 1 a 6
(1* = motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti – *6* = motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti*)

1	2	3	4	5	6	Non so

4. Ha suggerimenti o proposte da formulare per migliorare i servizi oggetto di questa indagine?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Può evidenziare le criticità in caso di giudizio insoddisfacente?

.....

.....

.....

.....

.....

VICE DIREZIONE GENERALE RISORSE FINANZIARIE

Utilizzi una scala da 1 a 6

1. motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti
2. genericamente insoddisfatto
3. insoddisfatto su aspetti specifici di minore rilievo
4. abbastanza soddisfatto
5. soddisfatto
6. motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti

1. Tra i compiti della VDG Risorse Finanziarie c'è il **presidio degli aspetti normativi in tema di risorse finanziarie (fisco, contabilità, finanza)**. In merito a questo servizio, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
1.1	completezza e chiarezza di informazioni sulle norme e sulle interpretazioni reperibili sul sito Intracom							
1.2	tempestività degli aggiornamenti e loro diffusione (sito, circolari o riunioni direz.)							
1.3	gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

Se nell'ultimo anno ha avuto occasione di richiedere anche un supporto personalizzato per la risoluzione di problematiche particolari, Le chiediamo di esprimere un giudizio anche sui seguenti aspetti:

		1	2	3	4	5	6	Non so
1.4	disponibilità di un supporto consulenziale qualificato e personalizzato per la soluzione di problematiche particolari							
1.5	capacità di soluzione del problema							

2. In merito alle attività per l'**elaborazione dei documenti contabili (bilancio di previsione, rendiconto)** che vede impegnata la VDG Risorse Finanziarie nella raccolta dei dati di dettaglio da tutti i settori aziendali, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
2.1	disponibilità di informazioni e istruzioni relative alle attività e scadenze del processo (es. fasi , modalità tempistiche , ..)							
2.2	predisposizione di strumenti e supporti per agevolare il lavoro di raccolta dati							
2.3	adeguata assistenza personalizzata rivolta ai responsabili / addetti alla raccolta dei dati per la risoluzione dei problemi							
2.4	comunicazione di riscontro ai responsabili / addetti alla raccolta dei dati relativa a tempi e fasi del procedimento							
2.5	gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

3. In merito al servizio di **gestione delle deliberazioni e determinazioni di impegno** per il quale la VDG Risorse Finanziarie ha il compito di assicurare la regolarità contabile degli atti e la copertura finanziaria, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
3.1	disponibilità di informazioni e istruzioni relative a tempi e modalità del servizio							
3.2	adeguata assistenza personalizzata rivolta ai responsabili / addetti in fase di preparazione delle delibere / determine di impegno							
3.3	comunicazione di riscontro ai responsabili nei casi di impossibilità a rispettare i tempi previsti							
3.4	gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

4. In merito al servizio di **liquidazione e pagamento dei fornitori** Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
4.1	disponibilità di informazioni e istruzioni relative a tempi e modalità del servizio							
4.2	adeguata assistenza personalizzata rivolta ai responsabili / addetti in fase di preparazione delle determine di liquidazione							
4.3	comunicazione di riscontro ai responsabili durante le fasi di lavorazione (ad uso del fornitore) ed in caso di ritardati pagamenti							
4.4	gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

5. Se nell'ultimo anno ha avuto la necessità di **reperire risorse finanziarie** attraverso la ricerca di fonti di finanziamento, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
5.1	disponibilità di informazioni e istruzioni relative a tempi e modalità del servizio							
5.2	comunicazione di riscontro al Settore sia durante la ricerca che sugli esiti							

6. Per assicurare il rispetto degli equilibri finanziari complessivi, la VDG Risorse Finanziarie ha il compito di **raccogliere e controllare le previsioni di impegno;** Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
6.1	disponibilità di informazioni e istruzioni relative a tempi e modalità di gestione delle previsioni di impegno							
6.2	messa a disposizione di metodologie e strumenti per prevedere e controllare gli impegni							

7. In merito al servizio di **gestione inventari, ispezioni e verifiche,** Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
7.1	disponibilità di informazioni e istruzioni relative alla gestione degli inventari e delle spese minute							
7.2	adeguata assistenza specialistica per la gestione degli inventari e delle spese minute							

8. Considerando tutti gli aspetti della VDG Risorse Finanziarie oggetto di questa indagine, quanto può dirsi **complessivamente soddisfatto?**

Utilizzi una scala da 1 a 6
(1* = motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti – *6* = motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti*)

1	2	3	4	5	6	Non so

9. Ha suggerimenti o proposte da formulare per migliorare i servizi oggetto di questa indagine?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SERVIZIO CENTRALE RISORSE UMANE

Utilizzi una scala da 1 a 6

1. motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti
2. genericamente insoddisfatto
3. insoddisfatto su aspetti specifici di minore rilievo
4. abbastanza soddisfatto
5. soddisfatto
6. motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti

1. Tra i compiti del S.C.R.U. c'è il **presidio degli aspetti normativi in tema di gestione del personale**. In merito a questo servizio, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
1.1	Completezza e chiarezza di informazioni sulle norme e sulle interpretazioni reperibili sul sito Intracom							
1.2	Tempestività degli aggiornamenti e loro diffusione (sito, circolari o riunioni direzionali)							
1.3	Gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

Se nell'ultimo anno ha avuto occasione di richiedere anche un supporto personalizzato (ad es. in materia previdenziale), Le chiediamo di esprimere un giudizio anche sui seguenti aspetti:

		1	2	3	4	5	6	Non so
1.4	Disponibilità di un supporto consulenziale qualificato e personalizzato per la soluzione di problematiche particolari							
1.5	Capacità di soluzione del problema							

2. In merito al servizio di **selezione ed assunzione del personale a tempo determinato**, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
2.1	Disponibilità di informazioni e istruzioni sul sito Intracom relative a tempi e modalità del servizio							
2.2	Adeguata assistenza personalizzata in fase di preparazione degli atti di richiesta							
2.3	Idonea comunicazione relativa a tempi e fasi del procedimento							
2.4	Gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

3. Se nell'ultimo anno ha avuto la necessità di **sostituire una P.O. o modificarne l'assegnazione**, Le chiediamo di esprimere un giudizio anche sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
3.1	Adeguata assistenza personalizzata per la ricerca di soluzioni di sostituzione / riallocazione							
3.2	Disponibilità di informazioni durante le fasi di lavorazione e sull'esito							
3.3	Gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

4. Se nell'ultimo anno ha avuto la necessità di **reperire risorse umane** attraverso procedure di **mobilità interna/ricerca di professionalità interna**, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
4.1	Adeguata assistenza personalizzata nella ricerca di soluzioni							
4.2	Efficacia della soluzione offerta rispetto al bisogno							
4.3	Gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

5. In merito al servizio di **formazione dei dipendenti su tematiche trasversali, svolto dal S.C.R.U.,** Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
5.1	Disponibilità di informazioni, istruzioni e materiale didattico relativo all'attività formativa (reperibili sul sito Intracom)							
5.2	Adeguata assistenza nella identificazione dei bisogni formativi							
5.3	Efficacia delle iniziative formative realizzate							
5.4	Gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

6. Se ha partecipato a **progetti di certificazione di qualità,** Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
6.1	Adeguata assistenza personalizzata nello sviluppo delle attività per il raggiungimento della certificazione qualità							
6.2	Contributo delle attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi di performance							
6.3	Gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							

7. Se nell'ultimo anno ha avuto la necessità di consultare il **sito Intracom delle Risorse Umane,** Le chiediamo di esprimere un giudizio anche sui seguenti aspetti:

		1	2	3	4	5	6	Non so
7.1	Chiarezza e completezza delle informazioni messe a disposizione sul sito intracom							
7.2	Tempestività dell'aggiornamento							

8. Considerando tutti gli aspetti del Servizio Centrale Risorse Umane oggetto di questa indagine, quanto può dirsi **complessivamente soddisfatto**?

Utilizzi una scala da 1 a 6
(1* = motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti – *6* = motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti*)

1	2	3	4	5	6	Non so

9. Ha suggerimenti o proposte da formulare per migliorare i servizi oggetto di questa indagine?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SERVIZIO CENTRALE CONTRATTI, APPALTI ED ECONOMATO

Utilizzi una scala da 1 a 6

1. motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti
2. genericamente insoddisfatto
3. insoddisfatto su aspetti specifici di minore rilievo
4. abbastanza soddisfatto
5. soddisfatto
6. motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti

1. Tra i compiti del S.C. Contratti, Appalti ed Economato c'è **l'approvvigionamento di materiali e servizi standardizzati.** In merito a questo servizio, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
1.1	Completezza e chiarezza di informazioni sulle procedure di acquisto e sui "capitolati tipo" reperibili sul sito Intracom							
1.2	Completezza e chiarezza di informazioni relative ad albo fornitori e modelli guida sul sito Intracom							
1.3	Chiarezza e semplicità delle modalità richiesta beni / servizi di seguito elencati							
a	*Pulizia*							
b	*Macchine ufficio (fornitura e assistenza)*							
c	*Traslochi e manifestazioni*							
d	*Arredi (fornitura e assistenza)*							
e	*Elettrodomestici ed attrezzature industriali*							
f	*Arredi ed attrezzature sportive*							
g	*Audiovideo*							
h	*Tende*							
i	*Segnaletica*							
l	*Manutenzione/riparazione*							
m	*Carta e cancelleria*							
n	*Vestiario*							
o	*Antinfortunistica*							
p	*Articoli sanitari*							
q	*Prodotti chimici*							
r	*Lavanolo biancheria*							
s	*Ristorazione*							
t	*Prodotti – Attrezzature pulizia*							
u	*Biancheria Monouso*							
1.4	Tempistiche di evasione delle richieste di beni /servizi tenuto conto della programmazione acquisti e della copertura finanziaria							
a	*Pulizia*							
b	*Macchine ufficio (fornitura e assistenza)*							
c	*Traslochi e manifestazioni*							
d	*Arredi (fornitura e assistenza)*							
e	*Elettrodomestici ed attrezzature industriali*							
f	*Arredi ed attrezzature sportive*							
g	*Audiovideo*							
h	*Tende*							
i	*Segnaletica*							

		1	2	3	4	5	6	Non so
l	*Manutenzione/riparazione*							
m	*Carta e cancelleria*							
n	*Vestiario*							
o	*Antinfortunistica*							
p	*Lavanolo biancheria*							
q	*Articoli sanitari*							
r	*Prodotti chimici*							
s	*Ristorazione*							
t	*Prodotti – attrezzature pulizia*							
u	*Biancheria monouso*							
1.5	Gentilezza e cortesia dei colleghi del servizio							
a	*Pulizia*							
b	*Macchine ufficio (fornitura e assistenza)*							
c	*Traslochi e manifestazioni*							
d	*Arredi (fornitura e assistenza)*							
e	*Elettrodomestici ed attrezzature industriali*							
f	*Arredi ed attrezzature sportive*							
g	*Audiovideo*							
h	*Tende*							
i	*Segnaletica*							
l	*Manutenzione/riparazione*							
m	*Carta e cancelleria*							
n	*Vestiario*							
o	*Antinfortunistica*							
p	*Articoli sanitari*							
q	*Prodotti chimici*							
r	*Lavanolo biancheria*							
s	*Ristorazione*							
t	*Prodotti - attrezzature pulizia*							
u	*Biancheria monouso*							

2. Se nell'ultimo anno ha avuto occasione di richiedere anche un supporto personalizzato, per la gestione della **procedura di gara** Le chiediamo di esprimere un giudizio anche sui seguenti aspetti:

		1	2	3	4	5	6	Non so
2.1	Competenza nella scelta della procedura di gara e criteri di scelta del contraente							
2.2	Accompagnamento nella redazione dei documenti di gara							
2.3	Assistenza nelle fasi istruttorie della procedura (selezione dei concorrenti, analisi congruità)							
2.4	Assistenza nella fase di esecuzione dei contratti aggiudicati (applicazione penali, risoluzioni per inadempimento..)							

3. Se nell'ultimo anno ha avuto la necessità di affidare al S.C. Contratti, Appalti ed Economato il compito di **stipulare contratti** , Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
3.1	Disponibilità a fornire assistenza e consulenza nella fase preparatoria del contratto							
3.2	Competenza nella ricerca di idonee soluzioni giuridico-contrattuali alle problematiche esistenti							
3.3	Affidabilità nella preparazione e conclusione delle attività contrattuali							

4. Se nell'ultimo anno ha avuto la necessità di affidare al S.C. Contratti, Appalti ed Economato il compito di **gestire appalti**, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione sui seguenti fattori:

		1	2	3	4	5	6	Non so
4.1	Disponibilità di informazioni e istruzioni relative a tempi e modalità del servizio							
4.2	Adeguata assistenza personalizzata nella ricerca di soluzioni innovative a problematiche particolari							
4.3	Competenza ed autonomia nella gestione delle fasi dell'appalto (pubblicazione, sedute pubbliche, esame offerte)							
4.4	Rispetto delle tempistiche definite							

5 Considerando tutti gli aspetti del S.C. Contratti, Appalti ed Economato oggetto di questa indagine, quanto può dirsi **complessivamente soddisfatto**?

Utilizzi una scala da 1 a 6
(1* = motivatamente insoddisfatto per aspetti specifici rilevanti – *6* = motivatamente molto soddisfatto per aspetti specifici rilevanti*)

1	2	3	4	5	6	Non so

6 Ha suggerimenti o proposte da formulare per migliorare i servizi oggetto di questa indagine?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Stampa a cura del

civicocentrostampa

Giugno 2010