



## Comune di Ravenna

Area: AREA DIRETTORE GENERALE

Servizio Proponente: SERVIZIO RISORSE UMANE E QUALITÀ

Dirigente Responsabile: Maria Brandi

Cod. punto terminale: PERS

Ravenna, 07/02/2019

Fascicolo: N.3/2019

Classifica: 3.14

N° proposta: 793

### PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE 774/2019

**OGGETTO: PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI QUALITÀ ANNO 2019.**

#### IL DIRIGENTE

Premesso che:

- il Consiglio Comunale con deliberazione PG n. 25940/25 del 28/02/2013 ha approvato il Regolamento del sistema integrato dei controlli interni, modificato poi con successiva deliberazione PG n. 139/166 del 20/12/2016;
- il capo VII del sopra citato Regolamento è dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti;
- l'art. 24 comma 2 del Capo VII del Regolamento prevede che *"in relazione al Programma di Mandato va individuata una pianificazione triennale ed annuale degli obiettivi da perseguire e dei sistemi di controllo da attivare sotto il coordinamento della struttura individuata in base all'Organigramma e al Funzionigramma dell'Ente"*.

Considerato che:

- l'organigramma e il funzionigramma dell'Ente vigenti individuano nell' U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione del Servizio Risorse Umane e Qualità, la struttura incaricata del coordinamento dei sistemi di controllo della qualità dei servizi;
- con Provvedimento dirigenziale PG 40238 del 15/03/2017 è stato approvato il Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019;

Rilevato che:

- il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019" comprende le metodologie e gli strumenti utilizzati nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione sia dei cittadini che del personale interno;
- il Piano Triennale è uno strumento di programmazione flessibile che, pur tenendo in considerazione gli "obiettivi" a tendere nel medio periodo, può essere aggiornato e integrato costantemente in base ad esigenze contingenti legate alle priorità dell'Amministrazione, in coerenza con le evoluzioni del contesto organizzativo;
- per quanto sopra esposto, visto il consuntivo del Piano 2017 e 2018, a seguito di confronto con i Dirigenti e Quadri è stato aggiornato ed integrato il piano 2019, allegato al presente atto;
- le azioni previste nel Piano annuale 2019 del Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi saranno realizzate dai servizi/U.O. di competenza, con il coordinamento e/o il supporto metodologico dell'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione, compatibilmente con le risorse assegnate negli specifici capitoli di spesa previsti nei P.E.G annuali;

## DISPONE

1. di approvare per quanto espresso in premessa, l'aggiornato Piano annuale 2019 facente parte del "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019", come risulta dal testo allegato facente parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di dare atto che la realizzazione delle azioni previste nel Piano annuale 2019 del Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019 è responsabilità dei Servizi/U.O. di competenza e che l'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione ha il compito di coordinare l'intero Piano e/o di supportare metodologicamente le singole azioni;
3. di dare atto che le azioni previste dal Piano annuale 2019 del Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019 saranno realizzate, compatibilmente con le risorse assegnate negli specifici capitoli di spesa previsti nel P.E.G;
4. di dare atto che il Piano annuale 2019 del Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019 è flessibile e sarà aggiornato e integrato costantemente in base ad esigenze contingenti legate alle priorità dell'Amministrazione, in coerenza con le evoluzioni del contesto organizzativo;
5. di diffondere il Piano annuale 2019 del "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019" a tutto il personale del Comune di Ravenna e di pubblicarlo sul sito internet del Comune di Ravenna.

**DIRIGENTE SERVIZIO RISORSE UMANE E  
QUALITÀ**

***Maria Brandi***

**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' 2017-2019**  
**Aggiornamento ANNO 2019**

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
DIRETTORE GENERALE	SERVIZIO RISORSE UMANE E QUALITA'		QUESTIONARIO AL TERMINE SEGNALAZIONE RILFEDEUR			
			QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI			
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE			
				INDAGINE CONOSCITIVA SULL'ALFABETIZZAZIONE DIGITALE		
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELP DESK			AGENDA DIGITALE
COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (rinnovo)	
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO PROGETTAZIONE E GESTIONE URBANISTICA					PROGETTO DI PARTECIPAZIONE "RAVENNA Partecipa l'Urbanistica Generale"
AREA SVILUPPO ECONOMICO, TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO			INDAGINE SULL'ANIMAZIONE ESTIVA NEL CENTRO STORICO		

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE	
AREA SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE			CUSTOMER SATISFACTION SUI PATTI DI COLLABORAZIONE		PATTI E PROGETTI DI COLLABORAZIONE E SUL REGOLAMENTO DEI BENI COMUNI	
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO	CARTA DEI SERVIZI ANAGRAFE (aggiornamento)					
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		INDAGINE SUI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI DECENTRATI				
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO				CUSTOMER SUI SERVIZI DOMICILIARI (continuazione)		PIANI DI ZONA
					CUSTOMER SUI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER LA DISABILITA'		PERCORSO SUL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE	CARTA DEI SERVIZI DEGLI SPORTELLI TEMATICI DELL'U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE E LA COOPERAZIONE DECENTRATA					

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE	
AREA INFANZIA, ISTRUZIONE E GIOVANI	U.O. QUALIFICAZIONE E POLITICHE GIOVANILI		RILEVAZIONE ANNUALE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAI GIOVANI FREQUENTANTI IL CENTRO GIOVANILE QUAKE (prevista dal contratto)	INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI			
	SERVIZIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA		INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI E I CRE IN GESTIONE AL CONSORZIO DADONEW (prevista dal contratto)	PROGETTAZIONE INDAGINE ON LINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI 0-6			
			SOPRALUOGHI/CONTROLLI (audit) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI PULIZIA NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA				
			SOPRALUOGHI/CONTROLLI (audit) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE				
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO	REVISIONE CARTA DEI SERVIZI RISTORAZIONE SCOLASTICA	PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA				
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA				
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO				

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
AREA INFRASTRUTTURE E CIVILI	UFFICIO AMMINISTRATIVO DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE, DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (rinnovo)	
					CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO - CANTIERI LAVORI PUBBLICI" (rinnovo)	
	SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO				REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (mantenimento)	
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE		CARTA DEI SERVIZI CON ESTENSIONE A TUTTO IL SISTEMA BIBLIOTECARIO	QUESTIONARIO PER LE BIBLIOTECHE DECENTRATE E PUNTI DI LETTURA Piangipane, Castiglione e S.Alberto		IMPOSTAZIONE CONTROLLO QUALITA' PER CONVENZIONI CULTURALI (conclusione)	
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA'			INDAGINE SUI VISITATORI DELLA MOSTRA "ARTE E CONFLITTI (conclusione)			
			INDAGINE SUI VISITATORI DELLE MOSTRE DA APRILE A GIUGNO	INDAGINE SUI VISITATORI DELLA BIENNALE DEL MOSAICO DA OTTOBRE A GENNAIO (avvio)		