



## Comune di Ravenna

Area: AREA DIRETTORE GENERALE

Servizio Proponente: SERVIZIO RISORSE UMANE E QUALITÀ

Dirigente Responsabile: Maria Brandi

Cod. punto teminale: PERS

Ravenna, 25/02/2020

Fascicolo: N.10/2020

Classifica: 3.14

N° proposta: 1109

PG 40955 del 25/02/2020

### PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE 1105/2020

**OGGETTO: PIANO TRIENNALE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2020-2022.**

#### 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;
- a seguito del consuntivo del Piano triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2017-2019, l'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione ha coinvolto tutti i Servizi dell'Ente chiedendo loro di segnalare le azioni e gli interventi che intendono realizzare nel triennio 2020-2022 nell'ambito delle politiche della qualità, dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini, da inserire quindi nel Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022;

Rilevato infine che:

- il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022" comprende le metodologie e gli strumenti utilizzati nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione sia dei cittadini che del personale interno;
- nel Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022 le azioni e gli interventi che coinvolgono trasversalmente più servizi dell'ente, per semplificazione, sono riportati solo a fronte dei Servizi responsabili dell'intero processo (es. processo Emas e processi di partecipazione);
- 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;
- le azioni previste nel 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, il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022", 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 Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022 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 Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022 saranno realizzate, compatibilmente con le risorse assegnate negli specifici capitoli di spesa previsti nel P.E.G;
4. di dare atto che il Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022 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 Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2020-2022" a tutto il personale del Comune di Ravenna e di pubblicarlo sul sito internet del Comune di Ravenna.

LA DIRIGENTE

***DIRIGENTE SERVIZIO RISORSE UMANE E  
QUALITÀ***

***Maria Brandi***



**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2020-2022  
ANNO 2020**

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
DIRETTORE GENERALE	CORPO DI POLIZIA LOCALE					PROGETTO SICURA con i gruppi di vicinato
	U.O. ORGANIZZAZION E QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE			
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE			
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPDESK			PROGETTO DARE UIA-Rigenerazione del quartiere Darsena attraverso la transizione digitale- azione cultura digitale e creazione di una piattaforma collaborativa
						AGENDA DIGITALE
COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (mantenimento)	
AREA SVILUPPO ECONOMICO, TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO			CUSTOMER SATISFACTION RASSEGNA "RAVENNA BELLA DI SERA"		

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE	CARTA DEI SERVIZI CASA DEL VOLONTARIATO				I PATTI PER I BENI COMUNI
						BILANCIO DI GENERE
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE	CARTA DEI SERVIZI DEGLI SPORTELLI TEMATICI (continuazione)		INDAGINE SUL GRADIMENTO DEGLI SPORTELLI (avvio da settembre)		RAVENNA PARTECIPA: percorso di progettazione partecipata per l'istituzione di una rete interculturale sui temi dell'immigrazione aperta alla cittadinanza
	SERVIZIO SPORTELLI PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO	CARTA DEI SERVIZI ANAGRAFE aggiornamento (continuazione)				
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO			CUSTOMER SUI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIA LI PER LA DISABILITA' (continuazione)		
				INDAGINE SUL PERSONALE SOCIALE		

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	SERVIZIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA	CARTA DEI SERVIZI 0-6 NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA (avvio)	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONE DIRETTA E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI			PROGETTO DI COINVOLGIMENTO DEI COMITATI DI PARTECIPAZIONE 0- 6 PER PER LA REVISIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA (avvio)
			INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI ED I CRE IN GESTIONE AL CONSORZIO DADONEW (prevista dal contratto)			
			SOPRALLUOGHI/ CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA			
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO	CARTA DEI SERVIZI PER I SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA, PRE-POST SCUOLA E TRASPORTO SCOLASTICO (avvio)	SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA			
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA			
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA			
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO			
	U.O. QUALIFICAZIONE E POLITICHE GIOVANILI			INDAGINE QUALITATIVA SUL SERVIZIO INFORMAGIOVANI		

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
AREA INFRASTRUTTURE CIVILI	UFFICIO DI STAFF E SEGRETERIA DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (mantenimento)	
					CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO- CANTIERI LAVORI PUBBLICI" (mantenimento)	
	SERVIZIO AMBIENTE ED ENERGIA				REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (mantenimento)	
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE		CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUZIONE E BIBLIOTECA CLASSENSE (avvio)	CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA (prevista dal contratto)	INDAGINE SU BIBLIOTECA DECENTRATA DI PIANGIPANE (avvio ad ottobre)		
			ATTIVITA' DI SOCIAL MONITORING (prevista dal contratto)			
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA'			INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE DI PRIMAVERA	INDAGINI SULLE MOSTRE DANTESCHE		



**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2020-2022  
ANNO 2021**

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
DIRETTORE GENERALE	CORPO DI POLIZIA LOCALE	CARTA DEI SERVIZI POLIZIA LOCALE (avvio)		INDAGINE DI RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO RICEZIONE PUBBLICO (avvio)		
	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE			
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE			
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPEK			PROGETTO DARE UIA-Rigenerazione del quartiere Darsena attraverso la transizione digitale- azione cultura digitale e creazione di una piattaforma collaborativa
						AGENDA DIGITALE
COORDINAMEN TO ATTIVITA' AMMINISTRATIV A SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (mantenimento)	
AREA SVILUPPO ECONOMICO, TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO			INDAGINE SUI MONUMENTI DI RAVENNA		

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE, VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE	CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO				I PATTI PER I BENI COMUNI
						BILANCIO DI GENERE
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE			INDAGINE SUL GRADIMENTO DEGLI SPORTELLI (continuazione)		
	SERVIZIO SPORTELLLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLLO STATO		CUSTOMER SULLA RETE DEGLI SPORTELLI (Sportello Polifunzionale)			
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		CUSTOMER SULLA RETE DEGLI SPORTELLI (Sportelli decentrati)			
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO		CUSTOMER SUL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE			



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	SERVIZIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA	CARTA DEI SERVIZI 0-6 NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA (continuazione)	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONE DIRETTA E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI			PROGETTO DI COINVOLGIMENTO DEI COMITATI DI PARTECIPAZIONE 0 6 PER PER LA REVISIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA (continuazione)
			INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI ED I CRE IN GESTIONE AL CONSORZIO DADONEW (prevista dal contratto)			
			SOPRALLUOGHI/ CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA			
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO	CARTA DEI SERVIZI PER I SERVIZI DI RISTORAZIONE E SCOLASTICA, PRE-POST SCUOLA E TRASPORTO SCOLASTICO (continuazione)	SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA			
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA			
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA			
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO			
	U.O. QUALIFICAZIONE E POLITICHE GIOVANILI		CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE ALL'INFORMAGIO VANI (avvio)			
			CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE ALCENTRO QUAKE (avvio)			

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
AREA INFRASTRUTTURE CIVILI	UFFICIO DI STAFF E SEGRETERIA DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZION E DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (mantenimento)	
	SERVIZIO AMBIENTE ED ENERGIA				CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO- CANTIERI LAVORI PUBBLICI" (mantenimento)	
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE		CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUZI ONE BIBLIOTECA CLASSENSE (continuazione)	CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA (prevista dal contratto)	INDAGINE SU BIBLIOTECA DECENTRATA DI PIANGIPANE (continuazione)		
			ATTIVITA' DI SOCIAL MONITORING (prevista dal contratto)			
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA'			INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE DI PRIMAVERA	INDAGINI SULLE MOSTRE DANTESCHE		

**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2020-2022**  
**ANNO 2022**

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
DIRETTORE GENERALE	CORPO DI POLIZIA LOCALE	CARTA DEI SERVIZI POLIZIA LOCALE (continuazione)		INDAGINE DI RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO RICEZIONE PUBBLICO (continuazione)		
	U.O. ORGANIZZAZION E QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE			
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE			
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPEK			PROGETTO DARE UIA-Rigenerazione del quartiere Darsena attraverso la transizione digitale- azione cultura digitale e creazione di una piattaforma collaborativa
						AGENDA DIGITALE
COORDINAMEN TO ATTIVITA' AMMINISTRATIV A SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (rinnovo)	
AREA SVILUPPO ECONOMICO, TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO			CUSTOMER SATISFACTION RASSEGNA "RAVENNA BELLA DI SERA"		



AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZION E VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE					I PATTI PER I BENI COMUNI
						BILANCIO DI GENERE
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE			CUSTOMER SU ORGANIZZAZIO NE RETE COMPLESSIVA DEI SERVIZI DI SPORTELLO (servizi immigrazione)		
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO			CUSTOMER SU ORGANIZZAZIO NE RETE COMPLESSIVA DEI SERVIZI DI SPORTELLO (Sportello polifunzionale)		
	SERVIZIO DECENTRAMENT O			CUSTOMER SU ORGANIZZAZIO NE RETE COMPLESSIVA DEI SERVIZI DI SPORTELLO (servizi decentrati)		
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO			CUSTOMER SU ORGANIZZAZIO NE RETE COMPLESSIVA DEI SERVIZI DI SPORTELLO (servizi sociali)		

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	SERVIZIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA		QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONE DIRETTA E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI			
			INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI ED I CRE IN GESTIONE AL CONSORZIO DADONEW (prevista dal contratto)			
			SOPRALLUOGHI/CONT ROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA			
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO		SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA			
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA			
			QUESTIONARIO PRE- POST SCUOLA			
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO			
	U.O. QUALIFICAZIONE E POLITICHE GIOVANILI		CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE ALL'INFORMAGIOVANI (continuazione)			
			CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE ALCENTRO QUAKE (continuazione)			

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
AREA INFRASTRUTTU RE CIVILI	UFFICIO DI STAFF E SEGRETERIA DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZION E PROGRAMMAZION E DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (rinnovo)	
					CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO- CANTIERI LAVORI PUBBLICI" (mantenimento)	
	SERVIZIO AMBIENTE ED ENERGIA				REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (rinnovo)	
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE			CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA (prevista dal contratto)			
			ATTIVITA' DI SOCIAL MONITORING (prevista dal contratto)			
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA'			INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE DI PRIMAVERA	INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE AUTUNNALI		