



## Comune di Ravenna

Area: AREA DIRETTORE GENERALE

Servizio Proponente: SERVIZIO RISORSE UMANE E QUALITÀ

Dirigente Responsabile: Maria brandi

Cod. punto terminale: PERS

Ravenna, 30/06/2023

Fascicolo: N.12/2023

Classifica: 3.14

N° proposta: 3938

### PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE 3848/2023

**OGGETTO: PIANO TRIENNALE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ' - ANNI 2023-2025.**

#### 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;
- l'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione ha coinvolto tutti i Servizi/U.O. dell'Ente chiedendo loro di segnalare le azioni e gli interventi che intendono realizzare nel triennio 2023-2025 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 2023-2025;

Rilevato infine che:

- il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2023-2025" 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 2023-2025 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);
- 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 documenti di programmazione annuali;

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.

Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .

Prot. 139840 del 30/06/2023.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## DISPONE

1. di approvare per quanto espresso in premessa, il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2023-2025", 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 2023-2025 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 2023-2025 saranno realizzate, compatibilmente con le risorse assegnate negli specifici capitoli di spesa previsti nei documenti di programmazione annuali;
4. di dare atto che il Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2023-2025 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 2023-2025" all'interno della struttura e di pubblicarlo sul sito internet del Comune di Ravenna nell'apposita sezione.

LA DIRIGENTE

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

***Maria Brandi***

*(sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 20 D.Lgs n. 82/2005 e ss.mm.ii)*

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025 ANNO 2023						
AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
STAFF DEL SINDACO	GABINETTO DEL SINDACO					ROMAGNA NEXT - PERCORSI DI PARTECIPAZIONE AFFERENTI IL PIANO STRATEGICO DELLA ROMAGNA
DIRETTORE GENERALE	CORPO DI POLIZIA LOCALE	CARTA DEI SERVIZI POLIZIA LOCALE (inizio)	RILEVAZIONE GRADIMENTO MICROCAR ELETTRICHE	INDAGINE DI RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO RICEZIONE PUBBLICO (inizio)		RISTRUTTURAZIONE SITO WEB-AREA POLIZIA LOCALE (inizio)
	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE	Questionario sulla qualità della vita (progetto FESR Digital Unite)		COMUNI-CHIAMO gestione delle segnalazioni
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE	INDAGINE SUI FABBISOGNI DI COMPETENZE DIGITALI (continuazione)		AGENDA DIGITALE
						UTILIZZO STRUMENTI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE (chatbot/accessiway)
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI			QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPESK		
U.O. POLITICHE EUROPEE			CENTRO EUROPE DIRECT DELLA ROMAGNA- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			PERCORSI SULL'EUROPA IN ROMAGNA: CITTADINANZA EUROPEA ATTIVA

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.

Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .

Prot. 139840 del 30/06/2023.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025 ANNO 2023						
AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (mantenimento)	
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA			CUSTOMER SATISFACTION SULL'UTILIZZO DEL PORTALE REGIONALE ACCESSO UNITARIO PER LA PRESENTAZIONE DELLE PRATICHE EDILIZIE		COSTITUZIONE TAVOLO PERMANENTE DELL'EDILIZIA E DELL'URBANISTICA (costituito dagli Ordini professionali, Associazioni di categoria e personale interno)
	SERVIZIO PROGETTAZIONE E GESTIONE URBANISTICA					PERCORSO ADOZIONE PUG
AREA SVILUPPO ECONOMICO, TURISMO E SPORT	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE ED ECONOMICHE			CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO EROGATO DAL SUAP		
SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE					I PATTI PER I BENI COMUNI: percorso di revisione del Regolamento (avvio)
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE	CARTA DEI SERVIZI (conclusione aggiornamento) E TRADUZIONE IN MULTILINGUE (avvio)				RITI-Rete Interculturale sui Temi dell'Immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			LABORATORI INTERCULTURALI NELLE SCUOLE MEDIE E SUPERIORI
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.

Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .

Prot. 139840 del 30/06/2023.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025 ANNO 2023						
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		INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI SVOLTA DA PARTE DEL CONSORZIO GESTORE DEL CONTRATTO	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONA DIRETTA E SULLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI		
			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 (aggiornamento)	SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA			
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA on line			
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA on line			
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO on line			
			SOPRALLUOGHI NELLE SCUOLE E NEI CENTRI ESTIVI PER VERIFICA QUALITA' DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA ED EDUCATIVA			
	U.O. QUALIFICAZIONE E POLITICHE GIOVANILI		CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE ALL'INFORMAGIOVANI			
			CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE AL CENTRO QUAKE			
			CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE AL CENTRO VALTORTO (continuazione)			

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025 ANNO 2023						
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 AMMINISTRATIVO DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (mantenimento)	
					CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO-CANTIERI LAVORI PUBBLICI"	
	UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO		INDAGINE STRESS LAVORO CORRELATO (continuazione)			
	SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO				REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (mantenimento)	
	SERVIZIO MOBILITA' E VIABILITA'		QUESTIONARIO PER PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO			
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE		CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE		INDAGINE SU BIBLIOTECA DECENTRATA DI CASTIGLIONE		
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA' E U.O. POLITICHE E ATTIVITA' CULTURALI	MAR	AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI		INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE TEMPORANEE		
				INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE PERMANENTI		
	MUSEO NATURA	AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI	RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI		
	PLANETARIO	AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI	RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI		

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025  
ANNO 2024**

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)		RISTRUTTURAZIONE SITO WEB-AREA POLIZIA LOCALE (continuazione)
	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE			COMUNI-CHIAMO gestione delle segnalazioni
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE			AGENDA DIGITALE
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPESK			
	U.O. POLITICHE EUROPEE		CENTRO EUROPE DIRECT DELLA ROMAGNA-QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			PERCORSI SULL'EUROPA IN ROMAGNA: CITTADINANZA EUROPEA ATTIVA

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025  
ANNO 2024**

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (mantenimento)	
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA					TAVOLO PERMANENTE DELL'EDILIZIA E DELL'URBANISTICA (costituito dagli Ordini professionali, Associazioni di categoria e personale interno)
AREA SVILUPPO ECONOMICO TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO		CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITA' PERCEPITA RISPETTO ALL'OFFERTA TURISTICA DI RAVENNA CITTA' DEL MOSAICO (avvio)			
	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE ED ECONOMICHE				CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO EROGATO DAL SUAP	
SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE	CARTA DEI SERVIZI DEL VOLONTARIATO				I PATTI PER I BENI COMUNI:PERCORSO DI REVISIONE DEL REGOLAMENTO (concl)
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE	TRADUZIONE CARTA DEI SERVIZI IN MULTILINGUE (conclusione)		INDAGINE SUL GRADIMENTO DEGLI SPORTELLI (avvio)		RITI-Rete Interculturale sui Temi dell'Immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni
						LABORATORI INTERCULTURALI NELLE SCUOLE MEDIE E SUPERIORI
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			
SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO	CARTA DEI SERVIZI DEGLI SPORTELLI SOCIALI			CUSTOMER SATISFACTION SUI CENTRI DIURNI PER ANZIANI E DISABILI		PERCORSO DI PARTECIPAZIONE PER IL NUOVO PIANO TRIENNALE PER LA SALUTE ED IL BENESSEE SOCIALE (inizio)

Assistente tecnica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023.  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025  
ANNO 2024**

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 (inizio)	INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI DA PARTE DEL CONSORZIO GESTORE DEL CONTRATTO	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITÀ DEI NIDI A GESTIONE DIRETTA E DELLE SCUOLE PER L'INFANZIA COMUNALI				
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO		SOPRALLUOGHI/CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA				SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA	CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (mantenimento)
PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA on line	QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA on line	QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO on line	SOPRALLUOGHI NELLE SCUOLE E NEI CENTRI ESTIVI PER VERIFICA QUALITA' DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA ED EDUCATIVA					
Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-2273 del D. Lgs. 82/2005. Procedimento n. 3848 del 30/06/2023 .	Ufficio AMMINISTRATIVO del 30/06/2023.							

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025  
ANNO 2024**

<b>AREA</b>	<b>SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CUSTOMER SEMPLICE</b>	<b>CUSTOMER COMPLESSA</b>	<b>CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS</b>	<b>PROCESSI DI PARTECIPAZIONE</b>
AREA INFRASTRUTTURE CIVILI	AMMINISTRATIVI E AREA				CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO-CANTIERI LAVORI PUBBLICI"	
	SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO				REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (rinnovo)	
	SERVIZIO MOBILITA' E VIABILITA'		QUESTIONARIO PER PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO			
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE			CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA	INDAGINE SU BIBLIOTECA DECENTRATA DI PIANGIPANE		
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA' E U.O. POLITICHE E ATTIVITA' CULTURALI	MAR			INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE TEMPORANEE		
				INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE PERMANENTI		
	MUSEO NATURA		RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINE SUI VISITATORI		
	PLANETARIO		RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINE SUI VISITATORI		

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2023-2025						
ANNO 2025						
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					sito web-area Polizia Locale
	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE			COMUNI-CHIAMO gestione delle segnalazioni
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE			AGENDA DIGITALE
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPESK			
	U.O. POLITICHE EUROPEE		CENTRO EUROPE DIRECT DELLA ROMAGNA-QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			PERCORSI SULL'EUROPA IN ROMAGNA: CITTADINANZA EUROPEA ATTIVA

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (rinnovo)	
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA					TAVOLO PERMANENTE DELL'EDILIZIA E DELL'URBANISTIC A (costituito dagli Ordini professionali, Associazioni di categoria e personale interno)
AREA SVILUPPO ECONOMICO TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO				CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITA' PERCEPITA RISPETTO ALL'OFFERTA TURISTICA DI RAVENNA CITTA' DEL MOSAICO (continuazione)	
	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE					I PATTI PER I BENI COMUNI

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.

Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .

Prot. 139840 del 30/06/2023.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE			INDAGINE SUL GRADIMENTO DEGLI SPORTELLI (conclusione)		RITI-Rete Interculturale sui Temi dell'Immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO	CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIALI		CUSTOMER SATISFACTION SUI CENTRI RESIDENZIALI PER ANZIANI E DISABILI		PERCORSO DI PARTECIPAZIONE PER IL NUOVO PIANO TRIENNALE PER LA SALUTE ED IL BENESSEE SOCIALE (conclusione)
	SERVIZIO NIDI E SCUOLE	CARTA DEI SERVIZI 0-6 NIDI E SCUOLE	INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI DA PARTE DEL CONSORZIO GESTORE DEL CONTRATTO	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONE		

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

AREA INFANZIA ISTRUZIONE E GIOVANI	DELL'INFANZIA	DELL'INFANZIA (continuazione)	SOPRALLUOGHI/CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA	DIRETTA E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE		
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO		SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA			PANEL D'ASSAGGIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA on line			
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA on line			
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO on line			
		SOPRALLUOGHI NELLE SCUOLE E NEI CENTRI ESTIVI PER VERIFICA QUALITA' DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA ED EDUCATIVA				
	UFFICIO AMMINISTRATIVO DI				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (rinnovo)	

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

AREA INFRASTRUTTURE CIVILI	AREA				CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO- CANTIERI LAVORI PUBBLICI"	
	SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO				REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (mantenimento)	
	SERVIZIO MOBILITA' E VIABILITA'		QUESTIONARIO PER PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO			
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE			ATTIVITA' DI SOCIAL MONITORING			
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA' E U.O. POLITICHE E ATTIVITA' CULTURALI	MAR			INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE TEMPORANEE		
				INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE PERMANENTI		
	MUSEO NATURA	AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI (post riallestimento)	RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI		
	PLANETARIO		RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI		

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 82/2005.  
 Provvedimento n. 3848 del 30/06/2023 .  
 Prot. 139840 del 30/06/2023.  
 Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_