



Comune di Ravenna

Area: AREA DIRETTORE GENERALE

Servizio Proponente: SERVIZIO RISORSE UMANE E QUALITÀ

Dirigente Responsabile: Maria brandi

Cod. punto terminale: PERS

Ravenna, 07/07/2022

Fascicolo: N.15/2022

Classifica: 3.14

N° proposta: 4068

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE 3969/2022

OGGETTO: PIANO TRIENNALE DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ' - ANNI 2022-2024.

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 2022-2024 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 2022-2024;

Rilevato infine che:

- il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2022-2024" 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 2022-2024 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 P.E.G. annuali;

DISPONE

1. di approvare per quanto espresso in premessa, il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2022-2024", 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 2022-2024 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 2022-2024 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 2022-2024 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 2022-2024" 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 2022-2024
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					PROGETTO SICURA con i gruppi di vicinato
	U.O. STAFF DI DIREZIONE E SEGRETERIA					ROMAGNA NEXT - PERCORSI DI PARTECIPAZIONE AFFERENTI IL PIANO STRATEGICO DELLA ROMAGNA (in collaborazione con UPE)
	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE	CARTA DEI SERVIZI FORMAZIONE (aggiornamento)	QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE	Questionario sulla qualità della vita nel quartiere Darsena (DARE)		AGENDA DIGITALE
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE	INDAGINE SUI FABBISOGNI DI COMPETENZE DIGITALI (avvio)		COMUNI-CHIAMO gestione delle segnalazioni
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPESK			PROGETTO DARE UIA- Rigenerazione del quartiere Darsena attraverso la transizione digitale- azione cultura digitale e creazione di una piattaforma collaborativa (in collaborazione con UPE ed OQF)
	U.O. POLITICHE EUROPEE		CENTRO EUROPE DIRECT DELLA ROMAGNA- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			PERCORSI SULL'EUROPA IN ROMAGNA: CITTADINANZA EUROPEA ATTIVA
	U.O. COMUNICAZIONE					TEST DI USABILITA' DEL SITO INTERNET (in collaborazione con l'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione)

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
 U.O. STAMPA n. 3969 del 07/07/2022
 U.O. COMUNICAZIONE n. 08/07/2022.
 Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024
ANNO 2022

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
COORDINAMENTO CONTROLLO ECONOMICO, FINANZIARIO E PARTECIPAZIONI	U.O. CONTROLLO DI GESTIONE E PARTECIPAZIONI	CARTA DEI SERVIZI DI RAVENNA ENTRATE				
COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (rinnovo)	
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO SPORTELLLO UNICO PER L'EDILIZIA					COSTITUZIONE TAVOLO PERMANENTE DELL'EDILIZIA E DELL'URBANISTICA (costituito dagli Ordini professionali, Associazioni di categoria e personale interno)
	SERVIZIO PROGETTAZIONE E GESTIONE URBANISTICA					PERCORSO DI ADOZIONE PUG
AREA SVILUPPO ECONOMICO, TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO			CUSTOMER SATISFACTION ON LINE RASSEGNA RAVENNA BELLA DI SERA		

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. 3969 del 07/07/2022.
Prot. 145032 del 08/07/2022.

Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024
ANNO 2022

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					I PATTI PER I BENI COMUNI
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE	CARTA DEI SERVIZI (avvio aggiornamento)				RITI-Rete Interculturale sui Temi dell'Immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni
	SERVIZIO SPORTELLLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO			CUSTOMER SUL GRADIMENTO DELLO SPORTELLLO POLIFUNZIONALE (conclusione)		
	SERVIZIO DECENTRAMENTO			CUSTOMER SUL GRADIMENTO DEGLI SPORTELLI DECENTRATI(conclusione)		

Copia analogica conforme all'originale del documento informatico firmato digitalmente da maria brandi ai sensi degli artt. 21-22-23 del D. Lgs. 81/2005.

Provvedimento n. 3969 del 07/07/2022 .

Prot. 145032 del 08/07/2022.

Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024
ANNO 2022

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/CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA			
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO	CARTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA, PRE-POST SCUOLA E TRASPORTO SCOLASTICO	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			
	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 (avvio)			
	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. 3969 del 07/07/2022 Prot. 145032 del 08/07/2022. Il sottoscritto _____			In qualità di _____	Data _____	Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024
ANNO 2022

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 (rinnovo)	
					CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO-CANTIERI LAVORI PUBBLICI"	
	UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO			INDAGINE STRESS LAVORO CORRELATO (avvio)		
	SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO				REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE mantenimento)	
	SERVIZIO MOBILITA' E VIABILITA'		QUESTIONARIO PER PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO			
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE			CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA (prevista dal contratto)	INDAGINE SULLA BIBLIOTECA DECENTRATA DI PIANGIPANE (AVVIO)		
			ATTIVITA' DI SOCIAL MONITORING (prevista dal contratto)			
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA'			INDAGINI DI SODDISFAZIONE SUI VISITATORI DELLE MOSTRE			

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. 3969 del 07/07/2022
Prot. 145032 del 08/07/2022.

Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024 ANNO 2023						
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		INDAGINE DI RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO RICEZIONE PUBBLICO		PROGETTO SICURA con i gruppi di vicinato
	U.O. STAFF DI DIREZIONE E SEGRETERIA					Processo di partecipazione per approvazione PIAO
	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE	INDAGINE SUI FABBISOGNI DI COMPETENZE DIGITALI (continuazione)		COMUNI-CHIAMO gestione delle segnalazioni
			MONITORAGGIO DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO ON LINE SUI SERVIZI ON LINE			SPERIMENTAZIONE CO-PROGETTAZIONE SERVIZI ON LINE
						AGENDA DIGITALE
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPESK			UTILIZZO STRUMENTI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE (chatbot/accessiway)
	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. 3969 del 07/07/2022 .
Prot. 145032 del 08/07/2022.
Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024 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 SPORTELLLO 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 TURISMO			CUSTOMER SATISFACTION RASSEGNA "RAVENNA BELLA DI SERA"		
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
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE	CARTA DEI SERVIZI (conclusione aggiornamento) E TRADUZIONE IN MULTILINGUE		INDAGINE SUL GRADIMENTO DEGLI SPORTELLI (avvio)		RITI-Rete Interculturale sui Temi dell'Immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni
	SERVIZIO SPORTELLLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLLO ON LINE			
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLLO 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 BENESSERE SOCIALE (avvio)

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. 3969 del 07/07/2022.

Prot. 145032 del 08/07/2022.

Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024 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	CARTA DEI SERVIZI 0-6 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/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 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			
	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. 3969 del 07/07/2022 .
Prot. 145032 del 08/07/2022.
Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024 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 CLASSESE		CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSESE	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			

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. 3969 del 07/07/2022 .
Prot. 145032 del 08/07/2022.
Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024 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					PROGETTO SICURA con i gruppi di vicinato
	U.O. STAFF DI DIREZIONE E SEGRETERIA					Processo di partecipazione per approvazione PIAO
	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			SPERIMENTAZIONE CO- PROGETTAZIONE SERVIZI ON LINE
						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. 3969 del 07/07/2022 .
Prot. 145032 del 08/07/2022.
Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024
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 RASSEGNA "RAVENNA BELLA DI SERA"		
SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE					I PATTI PER I BENI COMUNI
	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 BENESSERE SOCIALE (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. 3969 del 07/07/2022
Prot. 145032 del 08/07/2022.
Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024
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		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/CONTROLLI (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 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			

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. 3969 del 07/07/2022 .
Prot. 145032 del 08/07/2022.
Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2022-2024
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 INFRASTRUTTURE CIVILI	UFFICIO AMMINISTRATIVO DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (mantenimento)	
					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 CLASSESE			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			

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. 3969 del 07/07/2022 .
Prot. 145032 del 08/07/2022.
Il sottoscritto _____ in qualità di _____ Data _____ Firma _____