

Concorso “Premiamo i risultati”

DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE

PIANO DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE

COMUNE DI VIMERCATE



CITTÀ DI VIMERCATE

Firma del responsabile della candidatura



Il Direttore Generale
Dr. Ciro Maddaluno



per una pubblica
amministrazione
di qualità

PRIMA SEZIONE

ANAGRAFICA

Denominazione del Piano

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AL COMUNE DI VIMERCATE

Responsabile:

Cognome: MADDALUNO Nome: CIRO
Telefono: 039 / 66 59 338 E-mail: direzione@comune.vimercate.mi.it
Ruolo: Direttore Generale

Referente:

Cognome: ORNAGO Nome: SILVIA
Telefono: 039 / 66 59 202 E-mail: direzione@comune.vimercate.mi.it
Ruolo: Responsabile Qualità

Durata dell'intervento in mesi : 12 (progetti inseriti nel PdO dell'anno 2009)

Periodo di realizzazione: da 01/01/2009 a 31/12/2009

Eventuali Risorse destinate , escluse le retribuzioni del personale coinvolto¹:

- Ammontare complessivo: € 120.000,00 di cui:
- a carico dell'Amministrazione/ufficio: € 120.000,00
 - a carico di altre Fonti (indicare quali) € /

Non sono previste risorse

SECONDA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

1 | ORIGINE DEL PIANO

1.1. L'intervento è riconducibile alle strategie politiche e/o di gestione espresse in:

(sono possibili più risposte)

- documenti di programmazione generale dell'amministrazione (es. Peg, Direttiva annuale, altra documentazione, ecc.)
- piani di miglioramento/programmi settoriali
- è un'iniziativa autonoma del proponente
- altro (specificare): Piano di mantenimento dei requisiti di certificazione ISO 9001:2000

1.2. La decisione di intervenire sull'ambito scelto deriva da:

(sono possibili più risposte)

- autovalutazione sullo stato dell'organizzazione effettuata con l'utilizzo di metodologie appropriate (es: modelli Caf, Efqm, gruppi di qualità, ecc.)
- risultati di indagini di customer satisfaction
- analisi dei reclami raccolti in modo sistematico

¹ Vanno indicate solo le risorse finanziarie effettivamente disponibili e/o già stanziare in bilancio

- specifica indagine realizzata da personale interno
- specifica indagine realizzata da consulenti
- indicazioni di uno degli organi interni di valutazione e/o di audit
- richiesta del vertice (politico o amministrativo)
- altro (specificare): continuità con le precedenti esperienze di miglioramento dei servizi

1.3. Il piano è connesso con altre attività di miglioramento:

- sì, già realizzate
- sì, in corso
- sì, già programmate
- NO

Se sì, specificare sinteticamente l'oggetto degli interventi :

Dall'anno 2001 e' in atto un Progetto Qualità che ha prodotto fino ad oggi i seguenti risultati:

- a) **gestione innovativa e più efficace dell'organizzazione**, attraverso la presenza costante di un Direttore generale affiancato da 4 funzionarie responsabili rispettivamente del Controllo di gestione, della Qualità dei servizi, delle Risorse umane, di Spazio Città (sportello unico del cittadino – vedi punto e);
- b) **formazione di tutto il personale** comunale ai metodi ed ai principi della qualità totale e del miglioramento continuo;
- c) **promozione e valorizzazione delle risorse umane interne**, attraverso percorsi di riqualificazione professionale, di formazione specifica, di valutazione e di incentivazione;
- d) **ottimizzazione di 64 attività** di lavoro in tutti i settori del Comune, con l'attenzione alla riduzione dei costi, dei tempi e alla semplificazione delle procedure;
- e) **apertura di Spazio Città** nel 2003, fra i primissimi esempi di **sportello unico del cittadino** a livello nazionale: lo sportello è aperto al pubblico 61 ore la settimana (orario continuato 8-19 da lunedì al venerdì, giovedì sera prolungamento dell'orario fino alle ore 21, sabato mattina ore 8.30-12.30), eroga servizi di certificazione, informazione, accesso agli atti, partecipazione ed è stato attivato **senza alcun costo aggiuntivo per l'Ente**, anzi ha consentito risparmi documentati sul costo orario di prestazione dei servizi di sportello;
- f) **predisposizione di 6 Carte dei Servizi**, complete di standard ed indicatori di qualità: Asilo Nido, Biblioteca civica, Spazio Città, Polizia Locale, Servizi per Anziani, Servizi di Igiene urbana (raccolta differenziata e verde pubblico);
- g) **rilevazione costante della soddisfazione dei cittadini**, attraverso indagini mirate sui principali servizi comunali;
- h) **attivazione nel 2004 di un sistema per la gestione dei reclami e delle segnalazioni** da parte dei cittadini e impegno a fornire sempre una risposta scritta entro 12 giorni;
- i) **costituzione di un gruppo di "ispettori interni della qualità"** (auditor), che periodicamente verificano i principali processi e servizi comunali;
- j) **esperienze consolidate di partecipazione dei cittadini alle scelte amministrative**: bilancio partecipato, Piano di Governo del Territorio (PGT) partecipato, consulte;
- k) **confronto continuo con altri Comuni**, per uno scambio positivo di buone prassi;
- l) **partecipazione a competizioni nazionali** per la qualità nelle Pubbliche Amministrazioni (Premio Qualità 2005/2006 e 2007/2008), con classificazione fra gli 8 comuni finalisti;
- m) **conseguimento della certificazione ISO 9001:2000 nel giugno 2008** su tutta la struttura.

1.4. Motivo prevalente dell'intervento:

(una sola risposta)

- carenza di un servizio/processo
- esigenza di rispondere a nuove domande di altri uffici/servizi
- esigenza di rispondere a nuove domande di utenti o stakeholder
- esigenza di ridurre i costi
- esigenza di migliorare il clima organizzativo
- altro (specificare) : continuità con la Politica di Qualità già attiva da diversi anni nell'ente.

1.5. Definizione del problema

Il Comune di Vimercate partecipa al concorso "Premiamo i risultati" presentando un progetto di miglioramento dei servizi per ciascuna delle 7 Aree di cui si compone la propria struttura. Questo a motivo del fatto che il miglioramento dei servizi e l'attenzione al cittadino rappresentano l'impostazione culturale dell'Amministrazione comunale e di tutta l'organizzazione: Direttore generale, Dirigenti e dipendenti tutti. Va detto che i progetti qui proposti rappresentano solo una minima parte dell'intensa attività progettuale racchiusa nel Piano Esecutivo di Gestione e nel Piano dettagliato degli Obiettivi, attualmente in fase di elaborazione per tutto l'ente per l'anno 2009. Per i dettagli sui singoli progetti si rimanda alle specifiche schede descritte nella terza sezione.

2 ELABORAZIONE DEL PIANO

2.1. La progettazione ha coinvolto:

(sono possibili più risposte)

- utenti (interni/esterni) del servizio/processo di lavoro su cui si interviene (attraverso indagini di customer satisfaction, consulte e associazioni di cittadini)
- altri portatori di interesse (partner istituzionali e sponsor locali)
- responsabili del settore/dei settori su cui si interviene
- personale del settore/dei settori su cui si interviene
- personale che sarà impegnato a realizzare l'intervento
- Altro : volontari singoli e di associazioni locali.

Specificare come è stato garantito tale coinvolgimento:

Attraverso la programmazione annuale sono stati individuati gli obiettivi di miglioramento proposti nel PEG / PdO, condivisi da ciascun Dirigente con i propri collaboratori: in tale modo sono state attribuite le varie responsabilità a più livelli. I cittadini sono invece coinvolti sia direttamente, quando vengono contattati per le indagini di customer satisfaction, sia attraverso i loro rappresentanti nelle Consulte di quartiere o nelle varie associazioni presenti sul territorio (vedi punto 2.2)

2.2. In fase di progettazione ci si è avvalsi dei seguenti elementi di analisi del problema (indicatori di criticità): (sono possibili più risposte)

Viene data una risposta globale che riguarda tutti i progetti proposti:

- dati di indagine sugli utenti o stakeholder (specificare quali):

Dalle indagini di customer satisfaction e dal sistema di gestione dei reclami vengono rilevate le principali richieste di nuovi servizi o di miglioramento dei servizi esistenti direttamente espresse dai cittadini. Inoltre esiste un ufficio Partecipazione che si occupa specificamente di assicurare il coinvolgimento dei cittadini attraverso le Consulte: 4 consulte di quartiere (Centro + 3 frazioni), Tavolo dei Giovani, Consulta dei cittadini stranieri, tutte regolarmente elette nel corso del 2008.

- dati di funzionamento (specificare quali):

I report del Controllo di gestione e le relazioni annuali sull'andamento dei servizi (con dati statistici e risultati prodotti) elaborate da ciascun Dirigente fotografano lo stato di fatto dei servizi e rilevano gli ambiti di miglioramento sui quali intervenire prioritariamente;

- Altro (specificare)

La realizzazione del preciso mandato amministrativo dell'attuale Giunta comunale, che prevede tra le priorità il miglioramento della qualità della vita dei cittadini attraverso l'erogazione di servizi comunali sempre più efficienti e puntuali.

TERZA SEZIONE
CARATTERISTICHE DELL'INTERVENTO

1 GLI OBIETTIVI

1.1 Con l'intervento si punta ad un miglioramento principalmente nell'area:

(scegliere l'area di interesse prevalente e indicare minimo una risposta nell'area scelta)

del contesto:

- integrare le amministrazioni
- valorizzare la comunità
- rinnovare il rapporto centro/periferia

del problema:

- cogliere le esigenze degli utenti
- interpretare la missione
- analizzare la situazione, definire obiettivi

della soluzione:

- coinvolgere il personale
- utilizzare tecnologie e metodi
- gestire le risorse economiche

del risultato:

- controllare i risultati
- valutare gli effetti
- consolidare e diffondere le buone pratiche

1.2 L'intervento si basa prioritariamente su:

(una sola risposta)

- innovazione nelle modalità di applicazione di norme di legge
- ottimizzazione nell'uso delle risorse umane e/o materiali per ottenere maggiore efficienza (es. risparmi)
- gestione innovativa di funzioni per valorizzare le risorse umane, per responsabilizzare i ruoli direttivi, per sviluppare una cultura organizzativa orientata ai risultati, ecc.
- modifica dei processi organizzativi per migliorare la gestione
- modifica dei ruoli per migliorare il benessere del personale
- modifica delle modalità di erogazione dei servizi e della relazione con i clienti
- altro (specificare) _____

1.3 Descrivere gli obiettivi (vedi commento fine pagina)

Obiettivi generali (finalità cui mira globalmente il piano)

Obiettivi specifici (obiettivi operativi in cui è possibile scomporre l'obiettivo generale, anche in relazione alle diverse fasi di realizzazione previste, compresa la descrizione delle realizzazioni previste)

1.4 Descrivere i risultati attesi (vedi commento fine pagina)

Descrivere i cambiamenti/impatti attesi sui destinatari intermedi e finali dell'intervento come conseguenza del raggiungimento degli obiettivi del piano di miglioramento

1.5 Descrivere il prodotto finale dell'intervento (vedi commento fine pagina)

Descrivere cosa si intende realizzare per raggiungere i risultati attesi.

Poiché i progetti proposti sono 7, è stata fatta in ciascuna scheda descrittiva di progetto una premessa che illustra e spiega obiettivi, risultati attesi e prodotto finale che si intende realizzare. Si rimanda perciò alla lettura analitica delle schede qui di seguito proposte:

2 LE ATTIVITA' PREVISTE - 7 progetti , uno per ogni Area del Comune

1. AREA DIREZIONE GENERALE E STAFF

MANTENERE I REQUISITI DI CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000 E GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI

La Direzione Generale assicura il presidio di alcune funzioni fondamentali per l'organizzazione comunale e sovrintende al mantenimento degli standard di qualità dei servizi ai cittadini. Il Comune di Vimercate ha conseguito la certificazione ISO 9001:2000 su tutta la struttura e nel giugno 2009 riceverà la prima verifica di mantenimento dei requisiti previsti dalla Norma ISO. Per la Direzione si propongono in sintesi una serie di attività che coinvolgeranno tutto il personale, in diverse fasi, il cui obiettivo è il proseguimento della Politica di Qualità finora realizzata.

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Sportello unico del Cittadino Spazio Città Assicurare la massima accessibilità dei servizi di sportello	Apertura al pubblico per 61 ore settimanali	N° giorni lavorativi di apertura al pubblico >= 300
Fase 2	Terza indagine di customer satisfaction sui servizi di Spazio Città (in 5 anni di attivazione del servizio)	Realizzazione della Customer con aggiornamento del questionario già testato nella seconda indagine (2006)	N° di questionari raccolti >= 500 % di cittadini soddisfatti (indice globale) >= 90% Entro il 30/06/2009
Fase 3	Eventuale aggiornamento della Carta dei Servizi di Spazio Città	Analisi dei risultati della Customer Satisfaction ed eventuale aggiornamento della Carta dei Servizi	Entro 30/11/2009
Fase 1	Mantenimento certificazione ISO 9001:2000 Ottimizzazione di nuove procedure	Riportare a processo nuove attività, oltre al mantenimento dei processi già certificati	N° nuovi processi ottimizzati >= 5 Entro 31/05/2009
Fase 2	Attività di auditing interno	Piano annuale delle verifiche ispettive interne	Audit interni realizzati >= 30 Entro il 31/05/2009
Fase 3	Verifica di mantenimento della certificazione ISO 9001	Superamento senza Non Conformità della prima verifica annuale di mantenimento della certificazione	Entro 30/06/2009

Fase 1	Sistema di valutazione dei Dirigenti e dei dipendenti Valutazione dei Dirigenti e delle P.O. utilizzando apposita scheda di valutazione individuale	Colloqui di valutazione dei Dirigenti e delle P.O. a cura del Direttore generale ed analisi del raggiungimento degli obiettivi 2008 a cura del Nucleo di Valutazione	Entro il 28/02/2009
Fase 2	Valutazione dei dipendenti utilizzando apposite schede di valutazione individuali specifiche per categoria	Colloqui di valutazione di tutti i dipendenti a cura dei singoli Dirigenti	Entro il 28/02/2009 la valutazione finale 2008 Entro il 31/08/2009 la valutazione intermedia del primo semestre 2009
Fase 3	Erogazione delle indennità di risultato ai Dirigenti e dell'incentivo individuale ai dipendenti	Mantenimento dei tempi previsti dalla contrattazione decentrata	Entro il 31/03/2009 sia per i Dirigenti che per i dipendenti
Fase 1	Piano della Formazione Associata dei Comuni del Circondario della Brianza Est Rilevazione del fabbisogno formativo fra i 14 Comuni aderenti alla Formazione Associata	Invio proposta formativa e raccolta adesioni	Entro il 31/03/2009
Fase 2	Stesura Piano definitivo, predisposizione preventivi da scuole di formazione, ripartizione costi fra i Comuni	Elaborazione finale del Piano	Entro il 31/05/2009
Fase 3	Realizzazione dei corsi programmati	Svolgimento dei corsi Raccolta firme presenze e questionari di soddisfazione a fine di ciascun corso	N° corsi realizzati >= 30 Entro 31/12/2009
Fase 4	Elaborazione dei dati complessivi e comunicazione esiti ai Comuni aderenti al Circondario	Elaborazione dei questionari, analisi dei costi e dei risparmi conseguiti	Entro febbraio 2010
BUDGET	Le attività descritte non comportano costi aggiuntivi rispetto a quanto previsto in bilancio per l'erogazione ordinaria dei servizi: l'attività organizzativa e gestionale è svolta dallo Staff della Direzione generale.	RISORSE UMANE COINVOLTE	Direttore Generale 4 Funzionarie Responsabili in Staff: Sistema Qualità D3 PO, Controllo di gestione D3 PO, Risorse Umane D3 p.t., Spazio Città D3 PO.

2. AREA CULTURA

BIBLIOTECA CIVICA : ATTIVAZIONE DI POSTAZIONI SELF-SERVICE DI CARICO - SCARICO PRESTITI e INTRODUZIONE DELLA TECNOLOGIA RFID (Radio Frequency Identification)

La tecnologia più interessante oggi disponibile per la gestione della tracciabilità dei documenti di biblioteca (libri, CD / DVD, ecc.) è rappresentata dall'uso di microchip dotati di una micro-antenna che vengono attivati e comunicano con uno specifico lettore mediante l'utilizzo di radiofrequenze; l'insieme degli elementi che costituiscono questo sistema prende il nome di **“tecnologia RFID”** (IDentificazione tramite Radio Frequenza).

Il posizionamento di etichette RFID (il chip con la micro-antenna è affogato nella carta adesiva) sui libri permette di realizzare operazioni di identificazione e di gestione (prestiti, rientri, verifiche d'inventario, ecc.) molto più rapide (è possibile leggere fino a 8 chip contemporaneamente) e in modalità self-service, a disposizione diretta dell'utente della biblioteca. Attualmente invece queste operazioni routinarie e prive di “valore aggiunto” vengono svolte unicamente dall'operatore, tramite lettura di ogni singolo codice a barre posizionato sul libro. Per utilizzare pienamente il sistema è inoltre necessario dotare tutti gli utenti di un nuovo modello di tessera d'iscrizione, anch'esso dotato di chip.

La tecnologia RFID permette anche altre utili applicazioni, come ad esempio un sistema anti-taccheggio costituito da speciali varchi d'ingresso dal piacevole design che attivano un segnale audio-luminoso qualora un utente (in buona o cattiva fede) esca dalla biblioteca senza aver preventivamente registrato il libro in prestito sulla propria tessera. Il sistema RFID può essere completato dalla installazione di una “buca di restituzione” (o drop - in) grazie alla quale l'utente riesce a riconsegnare il materiale della biblioteca anche in orari di chiusura della stessa.

Il Sistema Bibliotecario Vimercatese (forma di gestione associata di servizi bibliotecari, cui aderiscono 30 Amministrazioni Comunali della zona e di cui il Comune di Vimercate è capofila) nel corso del 2008 ha sviluppato con proprie competenze interne e utilizzando strumenti open - source un modulo software estremamente amichevole e di facilissimo uso per l'utente, che permette il “dialogo informatico” tra le postazioni self - check RFID ed il software applicativo di gestione delle biblioteche (denominato UnibiblioX di KeyOver srl) in uso nel Sistema Vimercatese. Grazie a questa operazione, sono stati azzerati i costi di licenza d'uso per la componente software della tecnologia RFID. Il modulo è stato così apprezzato dalla software-house produttrice dell'applicativo UnibiblioX, che sono attualmente in corso negoziati per la cessione dello stesso in cambio di altre utilità a beneficio del Sistema Bibliotecario.

Considerata questa premessa risulta evidente quali vantaggi possa determinare l'introduzione della tecnologia RFID presso la Biblioteca Civica di Vimercate (biblioteca che – vale la pena segnalare – raggiunge indicatori d'efficacia d'eccellenza nel panorama nazionale delle biblioteche pubbliche con – ad esempio – un indice di prestito (prestiti/abitanti) pari a 7,2 per abitante totalizzando - in valore assoluto – circa 180.000 prestiti/anno).

In sintesi, a tecnologia avviata, sarà possibile centrare i seguenti **risultati attesi**:

- miglioramento gestionale per il personale:

ipotizzando che il 30% delle transazioni di prestito e restituzione (ossia 108.000/transazioni anno x 30 secondi cad) avvenga in modalità self-service: 900 h ore-lavoro/anno dei bibliotecari potranno essere impiegate in attività a maggiore valore aggiunto;

- miglioramento del servizio:

la gestione di prestito e restituzione self-service aumentano l'autonomia e la privacy dell'utente e riducono i tempi di attesa per essere serviti. Inoltre l'attivazione della “buca di restituzione” in esterno alla biblioteca permette all'utente di effettuare restituzioni 24h su 24h.

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Formalizzazione del piano operativo di dettaglio dell'intero progetto	Redazione piano	Entro 31/1/2009
Fase 2	Avvio procedura di gara per scelta del fornitore dei materiali RFID: si stima che la gara possa giungere ad aggiudicazione entro il 15/4/09 e che la merce (80.000 chip, 4 postazioni self-check, 2 varchi d'accesso) possa essere consegnata a partire dal 15 maggio	Espletamento della gara	Entro 15/3/2009
Fase 3	Avvio della attività di revisione della raccolta documentaria preventiva al posizionamento dei chip: l'attività coinvolge tutti gli operatori della biblioteca (8 FTE) che – sulla base di una griglia di selezione basata su criteri biblioteconomici - analizzeranno i circa 80.000 materiali (librari e non) di proprietà della biblioteca per individuare eventuali copie da eliminare o da posizionare in magazzino, liberando spazio sugli scaffali esposti al pubblico ed evitando di utilizzare in futuro chip per materiali che non è sensato conservare (stima documenti da eliminare: 8.000 pezzi).	Revisione del 100% della raccolta documentaria con eliminazione attesa di circa 8.000 (10%) materiali giudicati obsoleti e/o inservibili	Entro il 30/4/2009
Fase 4	Avvio attività di posizionamento chip sui libri: l'attività verrà realizzata a biblioteca aperta (ossia senza generare interruzioni prolungate di servizio) agendo a sezioni su porzioni discrete di materiale (opportunamente escluse dal prestito nel periodo di trattamento). L'attività coinvolgerà tutto il personale della biblioteca per un totale stimato di 800 h di lavoro, distribuite nel periodo 1 giugno – 30 novembre 2009.	Posizionamento di chip sul 100% del materiale di proprietà della biblioteca, escluso quanto conservato in magazzino	Entro 30/11/2009
Fase 5	Attività preparatorie all'avvio del servizio (da realizzare nel periodo ottobre-novembre 2009): a) installazione attrezzature informatiche e arredi specifici; b) formazione del personale; c) predisposizione materiale di comunicazione per il lancio del servizio		Entro 14/12/2009
Fase 6	Inaugurazione del servizio: con contestuale evento promozionale		Entro 20/12/2009
BUDGET	Il costo del progetto è di € 75.000,00, al quale vanno aggiunte circa 800 h di lavoro del personale per dotare di chip di tutti gli 80.000 materiali (librari e audio video) della biblioteca. Tale somma trova copertura nel bilancio del Comune di Vimercate.	RISORSE UMANE COINVOLTE	Direttore D3 8 Bibliotecari C1-D1 2 Volontarie

3. AREA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO E SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT) **PROGETTO DI COMPARAZIONE ON LINE DEGLI STRUMENTI URBANISTICI VIGENTI ED ADOTTATI**

L'ufficio Sistema Informativo Territoriale (SIT) si occupa della gestione informatica di tutte le informazioni di tipo geografico - urbanistico legate al territorio comunale (cartografia tecnica, urbanistica e catastale) mediante strumenti software, fornendo servizi di acquisizione, gestione, elaborazione e rappresentazione di dati cartografici e descrittivi.

Tutti i dati raccolti sono organizzati in un'unica banca dati collegabile alla cartografia informatizzata comunale, in modo da poter localizzare facilmente le informazioni di cui dispone il Comune sul proprio territorio ed operare analisi territoriali per rispondere a specifiche domande sul mondo reale.

Oltre che occuparsi dell'aggiornamento e della conservazione della cartografia comunale, l'ufficio SIT cura il proprio sviluppo tecnologico, per sfruttare le opportunità di significativi miglioramenti, come l'impiego di basi dati e della tecnologia internet. La finalità è quella di evolvere verso un sistema integrato nelle procedure dell'ente, che diventi uno strumento di reale supporto ai processi decisionali.

L'obiettivo del progetto che verrà realizzato nel 2009 consiste nella messa a disposizione di cittadini, amministratori e professionisti di uno strumento che consenta di comparare i piani urbanistici vigenti (l'attuale Piano Regolatore comunale) con i nuovi piani adottati (il nuovo Piano di Governo del Territorio - PGT), assicurando così l'informazione, la documentazione e la possibilità di intervento a tutti i portatori di interesse riguardo alle tematiche urbanistiche locali.

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Implementazione del Sistema Informativo Integrato alla pianificazione comunale (prevista dall'art. 3 della legge regionale 11 marzo 2005 n. 12) entro i termini previsti per l'adozione del Piano di Governo del Territorio di Vimercate, con la creazione di un sistema di dati aggiornato, organizzato secondo una struttura informatica ed un sistema di riferimento geografico coerente con gli standard previsti in materia da Regione e Provincia ed accessibile in quanto compatibile con l'architettura di pubblicazione via web creata dall'ufficio SIT comunale.	<ul style="list-style-type: none"> - produzione di documenti ed elaborati cartografici del PGT facilmente aggiornabili nel tempo; - miglioramento dei contenuti metrici della cartografia urbanistica comunale, più fedeli alla realtà del territorio; - assenza di duplicazione dei dati (minima occupazione di spazio su server comunale); - piena compatibilità verso le cartografie provenienti da organi amministrativi di livello superiore o da altri settori comunali. 	Entro 31/03/2009
Fase 2	Elaborazione interna a cura dell'Ufficio SIT dei dati cartografici più significativi del Piano di Governo del Territorio comunale e loro consultabilità in modo interattivo via web, garantendo la massima	<ul style="list-style-type: none"> - ampliamento dei contenuti pubblicati dal sito cartografico comunale e gestione del PGT più 	Elaborati cartografici significativi del PGT adottati / elaborati

<p>Fase 3</p>	<p>visibilità dei dati territoriali da parte del maggior numero di utenti possibile (cittadini, utenti interni all'Amministrazione e professionisti).</p> <p>Gli atti costituenti il PGT e gli elaborati grafici a corredo del Piano saranno consultabili dal pubblico anche attraverso gli strumenti di pubblicazione on-line durante le fasi di adozione-salvaguardia del PGT al fine di consentire una comparazione in tempo reale degli strumenti urbanistici vigenti ed adottati</p>	<p>efficiente e integrata con i dati già inseriti nel Sistema Informativo Territoriale Comunale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - accessibilità del sito cartografico comunale (l'accesso per gli utenti è gratuito ed avviene tramite i più diffusi browser web); - visualizzazione, interrogazione e stampa delle porzioni di cartografia del PGT comunale rappresentata a video con relativa legenda, titolo della carta a scale e dimensioni definibili dall'utente. - rispetto dei principi di pubblicità e trasparenza della attività che caratterizzano il PGT; - possibilità per utenti "esterni" ed interni di accedere direttamente e autonomamente ai dati urbanistici; - miglioramento della conoscenza dell'assetto territoriale; - comparazione in tempo reale degli strumenti urbanistici vigenti (azzonamento PRG 2004) e adottati (PGT); - ottimizzazione dei costi (legati unicamente al rinnovo dei canoni di manutenzione dei software in dotazione all'ufficio SIT). 	<p>cartografici significativi del PGT pubblicati su web => 75%</p> <p>Verifica delle statistiche d'accesso attraverso l'analisi del registro di tutti gli eventi telematici che hanno impatto sul sito cartografico comunale</p> <p>Entro 31/12/2009</p>
<p>BUDGET</p>	<p>Il progetto è interamente realizzato con professionalità interne e utilizzando strumenti già in dotazione all'ufficio SIT (workstation desktop e server dedicato alla pubblicazione web dei dati territoriali (web-server + datawarehouse) – Non sono previsti costi aggiuntivi.</p>	<p>RISORE UMANE COINVOLTE</p>	<p>Funzionario D3 SIT Istruttore direttivo D1 SIT n.2 collaboratori a progetto</p>

4. AREA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA'

INFORMASPORT: PROGETTARE UN EVENTO PER LA PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' SPORTIVE DEL TERRITORIO

Il progetto consiste nella realizzazione di un grande evento di promozione delle diverse attività sportive praticabili negli impianti messi a disposizione dal Comune di Vimercate. Da diversi anni l'Ufficio Sport è impegnato a coinvolgere le società sportive per meglio coordinare l'utilizzo delle palestre e degli impianti comunali e soprattutto per sensibilizzare la cittadinanza alla pratica sportiva, con particolare riguardo alla fascia dei minori (fino a 14 anni), verso i quali le società sportive dedicano i maggiori sforzi e le principali attenzioni.

INFORMASPORT è un nuovo progetto che si propone di ottimizzare le esperienze del passato per realizzare un evento sportivo di promozione che abbia tutti i requisiti di qualità previsti anche dal punto 7.3 della Norma ISO 9001:2000.

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Analisi delle esperienze pregresse , con coinvolgimento delle Associazioni Sportive – Prima elaborazione nel nuovo progetto	Rilievo delle criticità emerse in eventi passati	N° delle Associazioni presenti alle riunioni Stesura di report con stato avanzamento progetto Entro 31/03/2009
Fase 2	Individuazione del luogo adatto alla realizzazione di più manifestazioni sportive contemporaneamente	Scelta di un luogo condiviso	Successo e praticità nella scelta del luogo Entro 30/04/2009
Fase 3	Individuazione di partner esterni (sponsor istituzionali e privati) Individuazione di partner interni: altri uffici comunali (es. Ufficio Ecologia e Mobilità sostenibile per piste ciclabili, altre associazioni non sportive (es. Avis, Aido ecc...))	Conseguimento di patrocini e disponibilità di contributi economici o di altra forma	Quantità e tipologia delle collaborazioni esterne ottenute Entro 31/05/2009
Fase 4	Definizione del programma dell'evento – Predisposizione degli atti amministrativi interni necessari all'avvio della realizzazione dell'evento	Ogni associazione stende un programma della propria attività da realizzarsi nel luogo scelto – Previsione anche del budget necessario Verifica di fattibilità del programma definito	Stesura di un programma completo e concordato, con ottimizzazione degli impianti disponibili e possibilità per ciascuna società sportiva di far partecipare i propri atleti. Entro 10/06/2009
Fase 5	Marketing - dell'evento: stesura di un depliant informativo sul singolo evento (efficacia a breve termine) - delle società sportive: predisposizione di un Magazine di presentazione di tutte le società sportive,	Condivisione di competenze specifiche in tema di marketing, sia di risorse umane interne, sia di eventuali	Realizzazione e distribuzione di: - depliant INFORMASPORT per la Giornata dell'informazione sportiva - opuscolo INFORMASPORT MAGAZINE

	con recapiti e tutte le informazioni necessarie (efficacia a lungo termine)	professionisti esterni	con elenco di associazioni, impianti e attività sportive della Città di Vimercate Entro 31/07/2009
Fase 6	Organizzazione logistica: permessi, attrezzature, strutture, trasporti, piano di sicurezza e servizi di primo soccorso		Superamento degli eventuali problemi logistici emersi Entro 31/08/2009
Fase 7	Realizzazione dell'evento, come da programma	Realizzazione dell'evento come da programma	Nessun problema nella realizzazione, salvo imprevisti non programmabili (esempio il maltempo) – Capacità di soluzione degli imprevisti eventualmente emersi Entro 2° settimana di settembre 2009
Fase 8	Verifica finale del successo dell'evento: valutazione del processo organizzativo, delle risorse impegnate (umane interne ed esterne e strumentali), dei rapporti di collaborazione attivati e della soddisfazione degli atleti e del pubblico partecipanti	Incremento di presenze rispetto agli eventi passati Soddisfazione dei partecipanti Aumento della pratica sportiva da parte di cittadini singoli	Calcolo - stima delle affluenze ai vari momenti sportivi della giornata Incremento degli iscrizioni alle società sportive, con riguardo ai minori e agli sport meno conosciuti e meno praticati Nascita di nuove società sportive Incremento nell'utilizzo "libero" degli impianti sportivi disponibili (impianti multisport che ci sono nei parchi, maggiori accessi al nuoto libero e ad altri servizi di cui il cittadino è venuto a conoscenza attraverso la manifestazione ed il magazine. Entro 31/10/2009
BUDGET	Preventivo di massima per stampe, noleggi, trasporti, e rimborsi spese : € 10.000,00 Copertura del 60% di tale spesa con entrate derivanti da contributi e sponsorizzazioni.	RISORSE UMANE COINVOLTE	Dirigente 2 Istruttori C1 Ufficio Sport Associazioni Sportive

5. AREA LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI
ADEGUAMENTO DI IMPIANTO DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE PER RISPARMIO ENERGETICO
E RIDUZIONE INQUINAMENTO LUMINOSO

Progetto di adeguamento di impianto di pubblica illuminazione ai sensi delle L. R. n.17/2000 e n. 38/2004 per la riqualificazione del sistema di illuminazione pubblica di un intero quartiere della città, con riduzione del 20% dei consumi energetici e dell'inquinamento luminoso.

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Rilievo stato di fatto - Redazione di planimetrie con mappatura punti luce, linee di distribuzione - Predisposizione di schede di classificazione tipologie corpi illuminanti; - Analisi funzionalità quadro di gestione e comando; - Analisi dei costi di gestione anni precedenti	Raccolta dei dati tecnici essenziali per l'elaborazione del nuovo progetto	Entro 31/03/2009
Fase 2	Redazione Documento Preliminare Progettazione Studio di fattibilità, calcoli illuminotecnici di verifica dei parametri di riferimento (luminanza, uniformità, e indice di abbagliamento) in relazione alla categoria di appartenenza delle strade oggetto dello studio	Stesura del Documento	Entro 15/05/2009
Fase 3	Partecipazione dei cittadini alla progettazione Condivisione del progetto con i cittadini residenti e raccolta di proposte ed osservazioni	Convocazione della Consulta Vimercate capoluogo alla presenza dei tecnici responsabili del progetto	Entro il 31/05/2009
Fase 4	Progetto e procedure affidamento delle forniture Redazione del progetto, individuazione metodo di affidamento, indizione gara per affidamento forniture	Realizzazione della gara e affidamento della fornitura	Entro il 31/07/2009
Fase 5	Esecuzione lavori	Esecuzione dei lavori in amministrazione diretta	Entro 30/9/2009
Fase 6	Raffronto costi di gestione Analisi dei consumi del nuovo impianto e confronto con parametri anni precedenti dopo un periodo di esercizio di circa 3 mesi (4°trimestre 2008)	Riduzione dei consumi pari al 20% rispetto al 4° trimestre 2008	Entro il 31/12/2009
BUDGET	€ 35.000,00 per la realizzazione dell'interno progetto, già previsti nel bilancio di previsione 2009	RISORSE UMANE COINVOLTE	Geometra D1, Perito elettronico D1, 2 operai B3 - Uff. Direzione Lavori

6. SETTORE POLIZIA LOCALE

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RILASCIO DEL PERMESSO PROVVISORIO DI GUIDA E DI CIRCOLAZIONE

Scopo del progetto è quello di attivare la procedura per il rilascio del **permesso provvisorio di guida** (per il caso di smarrimento, distruzione e/o furto della patente) e/o del **permesso provvisorio di circolazione** (per il caso di furto, smarrimento o distruzione della carta di circolazione), procedure che trovano la propria definizione normativa rispettivamente nei D.P.R. 09/03/2000, n. 104 e D.P.R. 09/03/2000, n. 105.

Pur essendo praticabile da tutti gli organi di polizia stradale, inclusa quindi la Polizia Locale, finora tale procedura è rimasta patrimonio pressoché esclusivo dei Comandi dell'Arma dei Carabinieri e solo il 10% circa dei Comandi di Polizia Locale si è attivata in tal senso.

Avviato temporaneamente in via sperimentale, il servizio nel 2009 verrà erogato secondo i requisiti di qualità previsti dagli standard del Comune di Vimercate.

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Definizione della procedura secondo quanto previsto dal Sistema Qualità del Comune di Vimercate	Ottimizzazione dei tempi e dei documenti necessari a realizzare il servizio	Stesura di un diagramma di flusso con la sequenza delle azioni Predisposizione della modulistica necessaria Entro il 31/01/2009
Fase 2	Allestimento postazione e collegamento con la Motorizzazione	Invio immediato della pratica (denuncia di furto o smarrimento) alla Motorizzazione	Invio entro il giorno stesso o il giorno successivo in caso di festività.
Fase 3	Attivazione del servizio	Rilascio immediato al cittadino del duplicato del permesso di guida o di circolazione	Entro 28/02/2009
Fase 4	Verifica di efficacia	Mantenimento degli standard di servizio promessi al cittadino	Rilevazione indicatori di processo al 31/12/2009
BUDGET	Nessun costo per il Comune in quanto il servizio è attivabile utilizzando il personale interno e la strumentazione già in dotazione	RISORSE UMANE COINVOLTE	Ufficiale direttivo di Polizia Locale D3 2 Specialisti di Vigilanza D1 del Comando di Polizia Locale

7. AREA ECONOMICO-FINANZIARIA

PROGETTO PER GLI ACQUISTI ASSOCIATI DI BENI FRA I COMUNI DEL CIRCONDARIO DELLA BRIANZA EST

Il Comune di Vimercate dal 2006 presiede il Circondario della Brianza Est, una libera associazione di 14 comuni costituita allo scopo di produrre utilità comuni e ottimizzazione di servizi a beneficio dei cittadini dei territori aderenti. Fra gli obiettivi prefissati dal Circondario vi è anche quello di conseguire economie di scala e di procedimento nella gestione di alcune attività primarie per il funzionamento degli enti, in particolare: la formazione del personale (vedi progetto n. 1 – Direzione), gli approvvigionamenti di beni di consumo e la gestione amministrativa del personale (paghe e contributi). In particolare il progetto degli **Acquisti associati** intende coprire le categorie di beni e/o servizi non compresi nelle convenzioni Consip oppure ottenere condizioni migliorative rispetto ai prodotti delle convenzioni stesse. Premessa per la realizzazione di questo progetto è la standardizzazione delle esigenze di acquisto dei vari enti: per questo si intende focalizzarsi su prodotti omogenei in quanto definiti da precise normative (ad esempio le uniformi per i corpi di Polizia Locale, le divise per i messi comunali, il vestiario tecnico per gli operai...) oppure su prodotti di uso comune nei vari uffici come i materiali di cancelleria e le risme di carta. Nel 2009 il progetto verrà realizzato per gli acquisti relativi alla carta: lo stesso metodo, a seguire, verrà utilizzato per le successive esigenze di acquisto associato.

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Analisi del mercato e delle tipologie di prodotti (carta per fotocopiatrici e fax) e stima prezzi.	Definizione tipologie di prodotti e relativi prezzi	Entro il 15/04/2009
Fase 2	Elaborazione ed invio documenti per raccolta dati e fabbisogni per gara a tutti i comuni aderenti al progetto	Numero di enti aderenti e loro fabbisogni per calcoli totali	Entro il 30/04/2009
Fase 3	Ricezione dagli enti aderenti delle deleghe ad effettuare la procedura di gara	Autorizzazione specifica ad operare per conto degli altri enti	Entro il 15/05/2009
Fase 4	Esame e inserimento dati raccolti, eventuali verifiche sui prodotti nuovi, predisposizione definitiva documentazione di gara e organizzazione gara	Documenti di gara, tempistiche fasi della gara	Entro il 15/05/2009
Fase 5	Indizione gara per la fornitura associata di carta in risme	Determinazione di indizione gara	Entro il 25/05/009
Fase 6	Affidamento fornitura	Determinazione di affidamento	Entro il 20/06/2009
Fase 7	Comunicazioni ai Comuni Associati riguardo al fornitore individuato, affinché provvedano agli ordini specifici per ciascun ente.	Attivazione ordini di fornitura.	Entro il 30/06/2009
BUDGET	Il progetto non prevede costi per i comuni associati ma economie di scala ed è realizzato interamente dall'Ufficio Economato di Vimercate	RISORSE UMANE COINVOLTE	Economo D3 Istruttore C1

2.2 Definire il livello di miglioramento atteso per ciascun risultato previsto

Risultati attesi (vedi domanda 1.4)	Indicatore (descrizione e unità di misura)	Target
Mantenimento degli standard dei servizi attuali	Sono indicati nei singoli progetti	Cittadini e Associazioni
Creazione di nuovi servizi		Dipendenti
Riduzione dei costi		Portatori di interesse esterni a vari livelli
Valorizzazione delle professionalità interne		Altri comuni associati

3 LE RISORSE UMANE COINVOLTE

3.1. Indicare se è prevista la costituzione di un gruppo di lavoro per la elaborazione e realizzazione del piano

- Si
 No

3.2 Se sì, indicare:

N. componenti del gruppo di lavoro **DETTAGLIO DI CIASCUNA AREA/SETTORE**
Sono indicati in ogni singolo progetto

Caratteristiche del gruppo di lavoro

Ruolo	Compiti	Gg/impegno
Dirigenti	Direzione e responsabilità di risultato dei singoli progetti	Non definibile a giorni in quanto ogni progetto è inserito in una più ampia programmazione di Area – Si rimanda al dettaglio contenuto nel PdO 2009
Funzionari	Realizzazione	
Altro personale	Realizzazione	

3.3. Indicare l'eventuale apporto di altri soggetti (personale di altri uffici dell'amministrazione (specificare numero, ruolo e funzioni)

In genere si tratta di progetti interni ad ogni singola Area, che in alcuni casi coinvolgono anche altri uffici dell'Ente. Si rileva anche il coinvolgimento ed il contributo costante dei cittadini nelle Consulte di quartiere e nelle varie forme associative presenti sul territorio.

4 LE PARTNERSHIP E LE COLLABORAZIONI

4.1. Indicare tipologia e modalità di collaborazione di eventuali partnership (altre amministrazioni, altri soggetti)

Solo per alcuni progetti (ad esempio i progetti di Formazione associata e Acquisti associati descritti al n. 1 e n.7) è necessaria l'adesione e la collaborazione di altri comuni. In altri (ad esempio il n. 2 della Biblioteca Civica e il n. 4 dell'Ufficio Sport) è prevista invece la collaborazione di sponsor istituzionali o privati e anche una forma di reciprocità fra il fornitore di software e la Biblioteca.

4.2 Indicare se sono previste consulenze e quali sono le attività che saranno garantite dalla consulenza

Per i progetti presentati non ci si avvale di alcuna consulenza esterna.

5.1. Indicare le modalità previste per il presidio dell'intervento e il raccordo con i vertici dell'ufficio/amministrazione

Tutti i progetti inseriti nel PEG e PdO, e dunque anche i 7 qui proposti, sono costantemente monitorati dall'apposito ufficio di Controllo di gestione interno all'ente e facente capo alla Direzione generale. I dati emersi in corso d'anno vengono condivisi trimestralmente con la Giunta comunale e periodicamente con il Nucleo di Valutazione (che comprende due componenti esterni oltre al Direttore generale). Il Direttore generale visiona i dati del monitoraggio in via diretta e, all'occorrenza, può discutere di eventuali ritardi o mancati raggiungimenti di obiettivi durante la Conferenza dei Dirigenti, che ha luogo settimanalmente presso l'ufficio Direzione.

Il risultato finale annuale della gestione del PEG e PdO è oggetto di valutazione dei Dirigenti, da parte del Nucleo e utilizzando apposita scheda di valutazione, anche finalizzata all'attribuzione dell'indennità di risultato. Allo stesso modo, anche i dipendenti rendicontano della loro partecipazione e del contributo dato alla realizzazione dei progetti PEG / PdO durante i colloqui di valutazione individuali che avvengono due volte l'anno.

5.2. Descrivere le modalità di coordinamento delle attività

Il Direttore generale sovrintende personalmente alle attività di coordinamento e verifica delle attività dei Dirigenti e dei loro settori. La Conferenza dei Dirigenti settimanale è il momento in cui vengono concordate azioni e interventi ad integrazione della programmazione effettuata. Lo staff di Direzione (Controllo di gestione, Responsabile Qualità, Risorse Umane) supportano questa attività di coordinamento e verifica fornendo dati, indicatori e relazioni tecniche.

5.3 Descrivere le modalità previste per seguire l'andamento delle attività nel corso della realizzazione e verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi.

Il servizio di Controllo di gestione ha formalizzato e certificato una procedura per il monitoraggio in tempo reale di tutti gli obiettivi inseriti nel PEG / PdO. Tale procedura prevede l'individuazione di un referente per ogni settore, incaricato di provvedere agli aggiornamenti di questo monitoraggio: gli aggiornamenti avvengono attraverso la compilazione di schede excel protette e limitate a ciascun settore/referente. La Responsabile del controllo visualizza costantemente i dati complessivi dell'ente e da essa trae le sintesi da fornire al Direttore generale e all'Amministrazione. Le situazioni di scostamento rispetto a quanto pianificato (scostamenti sostanziali nei contenuti o scostamenti temporali nelle scadenze pianificate) vengono tempestivamente rilevate e discusse con i Dirigenti interessati per valutare l'eventuale necessità di variazioni del PEG (con atto di Giunta) o del PdO (con atto del Direttore generale). L'obiettivo di qualità del Controllo di gestione prevede la riduzione al minimo (cioè ai soli casi di eventi imprevisti e non programmabili) degli interventi di variazione per gli scostamenti rilevati. A tal fine, ogni anno viene potenziata, migliorata e sempre meglio coordinata l'attività di programmazione preventiva dell'ente, anche con il supporto di corsi di formazione rivolti sia agli Amministratori che ai Dirigenti.

5.4 Descrivere le modalità di comunicazione (interna ed, eventualmente, esterna) previste per far conoscere l'intervento e i suoi esiti

Il Comune di Vimercate ha attivato fin dall'anno 2002 un sistema di comunicazione interna che prevede diversi livelli di condivisione delle informazioni dell'Ente:

- l'utilizzo della posta elettronica per qualsiasi tipo di comunicazione fra Amministratori, Dirigenti e dipendenti, con abolizione totale della carta;
- la convocazione periodica, a cura di ciascun Dirigente, di conferenze di Aera / Settore, con stesura di report e trasmissione al Direttore generale;
- la creazione del giornalino interno IN COMUNE scritto dai dipendenti e con periodicità mensile (dal 2002 ad oggi, 10 numeri l'anno).

Inoltre, tutte le volte che sia ritenuto necessario e utile per specifiche tematiche legate alla programmazione e alla gestione generale dell'ente, i Dirigenti vengono invitati a partecipare alla Giunta comunale.

Per la comunicazione esterna, l'Ufficio Stampa provvede a dare rilievo a tutte le notizie di interesse per i cittadini, relativi all'efficienza dell'ente e dei suoi servizi, attraverso:

- il notiziario mensile VIMERCATE OGGI, distribuito in 15.000 copie a tutte le famiglie;
- il sito comunale www.comune.vimercate.mi.it, in particolare nelle news a banner scorrevole;
- la convocazione di conferenze stampa e l'emissione di comunicati stampa.

Queste saranno le modalità di comunicazione utilizzate per far conoscere gli esiti dei 7 progetti presentati.

6 | FATTORI CRITICI DI SUCCESSO

6.1 Descrivere i fattori critici di successo dell'intervento e cioè i principali problemi che si ritiene si dovranno affrontare per ottenere i risultati attesi

La programmazione dei progetti proposti è stata fatta seguendo precisi criteri di fattibilità e con concreti elementi di valutazione preventiva. Non si prevedono perciò problemi di realizzazione, salvo imprevisti non immaginabili a priori.

Il principale fattore di successo resta la capacità organizzativa che nel tempo il Comune di Vimercate ha saputo elaborare e radicare nella propria struttura.

Le attestazioni di credito che il Comune di Vimercate finora ha ricevuto, sia di tipo ufficiale per la partecipazione a selezioni esterne o per il riconoscimento spontaneo da parte di soggetti terzi all'Ente, sia e soprattutto di ordine quotidiano da parte dei cittadini che utilizzano i servizi dimostrano che l'obiettivo principale è già stato raggiunto: garantire una migliore qualità della vita a chi vive e lavora a Vimercate.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla consultazione delle varie sezioni del sito www.comune.vimercate.mi.it

Sono inoltre disponibili già presso il Formez i seguenti documenti utili ad una miglior conoscenza del Comune di Vimercate nella sua complessiva organizzazione:

- **Documento di partecipazione** del Comune di Vimercate **al Premio Qualità PP. AA 2005/2006** (relativo al solo servizio di Spazio Città) e rapporto finale del team di valutazione;
- **Documento di partecipazione** del Comune di Vimercate **al Premio Qualità PP. AA 2007/2008** (relativo a tutta la struttura) e rapporto finale del team di valutazione;
- **Risultati del Comune di Vimercate al progetto "Qualità dei Comuni "** (sulla *governance* del territorio) a cura di IREF Lombardia e Formez;
- **Report sul Comune di Vimercate a cura di CittadinanzAttiva** per il progetto della "Valutazione civica dei servizi di front-office".

7 ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PIANO

Mese	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Fasi / Attività												
BIBLIOTECA - Progetto RFID - Fase 1	31-gen											
POLIZIA LOCALE - Rilascio Permessi - Fase 1	31-gen											
DIREZIONE - Sistema di valutazione - Fasi 1 e 2		28-feb										
POLIZIA LOCALE - Rilascio permessi - Fasi 2 e 3		28-feb										
BIBLIOTECA - Progetto RFID - Fase 2			15-mar									
DIREZIONE - Sistema di valutazione - Fase 3			31-mar									
DIREZIONE - Formazione Associata - Fase 1			31-mar									
PIANIFICAZIONE e SIT - Cartografia - Fase 1			31-mar									
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport- Fase 1			31-mar									
LAVORI PUBBLICI - Illuminazione - Fase 1			31-mar									
ECONOMATO - Acquisti Associati - Fase 1				15-apr								
BIBLIOTECA - Progetto RFID - Fase 3				30-apr								
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport - Fase 2				30-apr								
ECONOMATO - Acquisti Associati - Fase 2				30-apr								
LAVORI PUBBLICI - Illuminazione - Fase 2					15-mag							
ECONOMATO - Acquisti Associati- Fase 3 e 4					15-mag							
ECONOMATO - Acquisti Associati - Fase 5					25-mag							
DIREZIONE - Certificazione ISO - Fasi 1 e 2					31-mag							
DIREZIONE - Formazione Associata - Fase 2					31-mag							
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport - Fase 3					31-mag							
LAVORI PUBBLICI - Illuminazione - Fase 3					31-mag							
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport - Fase 4						10-giu						
ECONOMATO - Acquisti Associati - Fase 6						20-giu						
DIREZIONE - Spazio Città - Fase 2						30-giu						
DIREZIONE - Certificazione ISO - Fase 3						30-giu						
ECONOMATO - Acquisti Associati - Fase 7						30-giu						
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport - Fase 5							31-lug					
LAVORI PUBBLICI - Illuminazione - Fase 4							31-lug					
DIREZIONE - Sistema di valutazione - Fase 2 semestrale								31-ago				
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport - Fase 6								31-ago				
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport - Fase 7									15-set			
LAVORI PUBBLICI - Illuminazione - Fase 5									30-set			
SERVIZI ALLA PERSONA - InformaSport - Fase 8										31-ott		
DIREZIONE - Spazio Città - Fase 3											30-nov	
BIBLIOTECA - Progetto RFID - Fase 4											30-nov	
BIBLIOTECA - Progetto RFID - Fase 5												14-dic
BIBLIOTECA - Progetto RFID - Fase 6												20-dic
DIREZIONE - Formazione Associata - Fase 3												31-dic
PIANIFICAZIONE e SIT - Cartografia - Fase 3												31-dic
LAVORI PUBBLICI - Illuminazione - Fase 6												31-dic
POLIZIA LOCALE - Rilascio permessi - Fase 4												31-dic