



CITTÀ DI VIMERCATE
MEDAGLIA D'ARGENTO
AL MERITO CIVILE



RIESAME DELLA DIREZIONE N. 1/2012

SCHEMA DEL RIESAME

| | |
|---|---------|
| 1. Aggiornamento precedente verifica di controllo | pag. 02 |
| 2. Nuovo documento di Politica della Qualità | pag. 05 |
| 3. Ampliamento del SGQ | pag. 07 |
| 4. Presentazione del SGQ | pag. 08 |
| 5. Monitoraggio degli indicatori di processo | pag. 09 |
| 6. Verifiche Ispettive Interne e formazione nuovi auditor | pag. 10 |
| 7. Sintesi dei Reclami | pag. 10 |
| 8. Sintesi delle indagini di <i>customer satisfaction</i> | pag. 14 |
| 9. Gestione delle Risorse Umane | pag. 14 |
| 10. Qualità e contenimento della spesa | pag. 17 |
| 11. Obiettivi di miglioramento | pag. 18 |

| RIESAME DELLA DIREZIONE N. 1 | Del Maggio 2012 |
|-------------------------------------|------------------------|
| Redazione | Approvazione |
| RGQ Silvia Ornago | SG Ciro Maddaluno |
| | |

1. Aggiornamento dalla precedente verifica di controllo

Nel maggio 2011 si è formalmente aperto un nuovo triennio di verifiche per l'attribuzione della certificazione ISO 9001 e la riconferma annuale, sempre a cura di DNV.

Si dà atto qui di come sono state affrontate e risolte le 5 osservazioni e le 4 opportunità di miglioramento emerse nel rapporto finale del 5.6.2011:

OSS. 1 – Servizi Sociali - Formalizzazione del processo di Assistenza Domiciliare

| | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|---|--------------|----|--|
| 2011-05-06 | RC1 | 1 | 0 | Benchè il processo sia definito all'interno della dedicata Carta dei Servizi, allo stato non risulta formalizzata una "Scheda Descrittiva di Processo". | Osservazioni | na | Area Servizi alla Persona - Processo di Assistenza Domiciliare |
|------------|-----|---|---|---|--------------|----|--|

La creazione del processo è stata programmata nel PdO dell'Area Servizi alla Persona, il flusso è stato realizzato entro il mese di novembre 2011 ed è ora inserito nel SGQ.

| Servizio erogato | N. | Progetto | Cod. Ob. | Obiettivo | Modalità di attuazione/indicatore | Cond. (< > =) | Indicatore numerico | Indicatore temporale | Ind. num. rilevato | Ind. temp. rilevato | | |
|--|-------|----------|-----------|--------------------------|--|---------------|--|----------------------|--------------------|---------------------|--|----------|
| Assistenza domiciliare e pasti a domicilio | 05 01 | S.A.D. | 05 01 01 | Ampliamento del servizio | Utilizzo del SAD voucherizzato (fondo non autosufficienza) nelle fasce orarie serali, nelle giornate di sabato e domenica e, in via residuale, nel normale orario del servizio | <= | | 31-dic-11 | | 31/12/11 | | |
| | | | | | Utenti che usufruiscono dell'ampliamento del servizio (indicatore: numero) | = | | 31-dic-11 | | 31/12/11 | | |
| | | | | | Interventi effettuati (indicatore: numero) | = | | 31-dic-11 | | 31/12/11 | | |
| | | | | | Erogazione pasti a domicilio (indicatore: numero) | = | | 31-dic-11 | | 31/12/11 | | |
| | | | | | Pasti erogati (indicatore: numero) | = | | 31-dic-11 | | 31/12/11 | | |
| | | | | | Mappatura processo | 05 01 02 | Disegno del diagramma di flusso e predisposizione modullistica | <= | | 15-ott-11 | | 7/10/11 |
| | | | | | | | Convocazione team | <= | | 31-ott-11 | | 31/10/11 |
| Approvazione e inserimento nel sistema qualità | <= | | 31-dic-11 | | 7/11/11 | | | | | | | |

Il diagramma di flusso è allegato nella parte finale del presente Riesame (All.1).

OSS. 2 – Polizia Locale - Controlli sul processo Occupazione di suolo pubblico

| | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|---|--------------|----|---|
| 2011-05-06 | RC1 | 2 | 0 | Non risulta definito in procedura l'intervento della Polizia Locale all'inizio e al termine dell'occupazione. | Osservazioni | na | Area Polizia Locale - Processo di Occupazione di Suolo Pubblico |
|------------|-----|---|---|---|--------------|----|---|

E' stato corretto direttamente il flusso del processo prevedendo in nota alla fase 12 l'elenco delle verifiche effettuate dalla Polizia Locale (All.2).

OSS. 3 – Lavori Pubblici - Controlli sullo Stato Avanzamento Lavori nel processo Programmazione, progettazione e collaudo Opere Pubbliche

| | | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|---|--------------|----|---|---------------|
| 2011-05-06 | RC1 | 3 | 0 | La procedura di riferimento non prende in considerazione le attività di controllo sullo Stato Avanzamento Lavori. | Osservazioni | na | Area Lavori Pubblici - Programmazione, progettazione e collaudo Opere Pubbliche | Iso 9001:2008 |
|------------|-----|---|---|---|--------------|----|---|---------------|

L'attività di controllo ed avanzamento delle opere pubbliche avviene mediante stesura di cronoprogrammi allegati agli atti di progetto così come previsto dalla normativa sui lavori pubblici. I controlli sull'avanzamento delle varie opere pubbliche in corso, oltre ad essere monitorate sul PdO dell'ente (solitamente sono indicate le date di inizio dei lavori e di ultimazione dei lavori) vengono controllate dal Dirigente dell'Area responsabile dell'ufficio Direzione Lavori in contraddittorio con i direttori operativi e gli ispettori di cantiere scelti a supporto della D.L. in base alla dimensione e alla tipologia e categoria dell'intervento. Il Dirigente dell'area LL.PP. tiene una copia del cronoprogramma di ogni singola opera pubblica, ne verifica l'andamento e concorda con i direttori operativi e ispettori di cantiere le procedure da adottare in caso di ritardi sull'andamento dei lavori. Va precisato che la natura delle opere pubbliche solitamente seguite dall'area hanno durata inferiore all'anno solare e per la loro natura si concentrano in determinati periodi dell'anno. Il progetto "ELLEPICI" ("Opera Pubblica chiavi in mano", presentato l'anno scorso alla SDA Bocconi) raccoglierebbe le informazioni di cui sopra, per permettere ai vari portatori di interesse (amministratori, soggetti esterni, dirigenti scolastici, etc.) di monitorare l'andamento dei lavori in tempo reale e lo scostamento eventuale rispetto al cronoprogramma di progetto.

Si allega lo schema delle Linee Guida pensate per il monitoraggio delle varie fasi di un'opera pubblica (All.3).

OSS. 4 – Cultura - Creazione della modulistica nel processo Progettare e programmare un evento culturale

| | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|--|--------------|----|---|
| 2011-05-06 | RC1 | 4 | O | Benchè le attività risultino sotto controllo, non sempre risulta sviluppata dedicata modulistica per la registrazione dei momenti di controllo sui progetti gestiti attraverso la procedura. | Osservazioni | na | Area Cultura - Progettare e programmare un evento culturale |
|------------|-----|---|---|--|--------------|----|---|

Sono stati creati due specifici moduli per la gestione delle fasi di progettazione di un evento e di bilancio preventivo e consuntivo delle spese. (All.4).

OSS. 5 – Contratti - Osservare le norme del regolamento comunale nella composizione delle commissioni aggiudicatrici

| | | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|--|--------------|----|---|---------------|
| 2011-05-06 | RC1 | 5 | O | A differenza di quanto previsto dal regolamento comunale, per la gara relativa alle affissioni la commissione aggiudicatrice, nominata dal dirigente dell'Area preposta, risulta composta da 3 persone + un segretario verbalizzante anzichè da tre persone di cui una con funzioni di segretario. | Osservazioni | na | Area Affari Generali, Ufficio Contratti | Iso 9001:2008 |
|------------|-----|---|---|--|--------------|----|---|---------------|

L'osservazione si riferisce ad un caso specifico e particolare in cui il dirigente preposto aveva nominato un segretario verbalizzante aggiuntivo rispetto ai 3 membri previsti dal regolamento. Di norma le commissioni aggiudicatrici sono sempre composte da 3 persone, di cui una con funzioni verbalizzanti.

Riscontro oggettivo : verbale di gara del 13/7/2011 relativo all'affidamento del servizio di pulizie (All.5).

ODM. 1 – Asilo Nido - Acquisire le firme di entrambi i genitori sui moduli di autorizzazione alle uscite e all'utilizzo delle immagini

| | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|--|---------------------------------|----|--|
| 2011-05-06 | RC1 | 1 | 0 | L'acquisizione sistematica della firma di entrambi i genitori sui moduli di autorizzazione alle uscite e all'utilizzo delle immagini potrebbe rivelarsi per l'Amministrazione un importante strumento di tutela contro eventuali azioni legali | Opportunità di Miglioramento | na | Servizi alla persona e alla comunità, Asilo Nido |
|------------|-----|---|---|--|---------------------------------|----|--|

E' stata immediatamente modificata la modulistica recependo l'ODM suggerita. (All. 6 modulo 06 p. 17 e p. 18).

ODM. 2 – Asilo Nido – Creare le schede osservazione bambini e le schede attività

| | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|--|---------------------------------|----|--|
| 2011-05-06 | RC1 | 2 | 0 | Al fine di rendere maggiormente oggettiva la gestione di alcune fasi/attività, si richiede di valutare la predisposizione di: - Schede di osservazione dei bambini, atte a documentare la fase di inserimento e di permanenza del bambino (valutazione periodica); - Schede di attività, che definiscano modalità operative con relativa verifica annuale (gradimento, aree di miglioramento). | Opportunità di Miglioramento | na | Servizi alla persona e alla comunità, Asilo Nido |
|------------|-----|---|---|--|---------------------------------|----|--|

Sono state create le schede richieste (All. 7).

ODM. 3 – Determinazioni – Elaborare le statistiche degli errori per frequenza e tipologia

| | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|---|---------------------------------|----|--|
| 2011-05-06 | RC1 | 3 | 0 | L'elaborazione statistica degli errori, anche in termini di tipologia e ente di provenienza, potrebbe permettere l'effettuazione di mirate attività di formazione/informazione. | Opportunità di Miglioramento | na | Area Affari Generali, Delibere e Determine |
|------------|-----|---|---|---|---------------------------------|----|--|

I dati 2011 sono stati elaborati come suggerito e verranno monitorati nel tempo (All. 8).

Nel 2012 è in fase di progettazione l'avvio sperimentale della gestione totalmente informatizzata degli atti amministrativi – dalla creazione del documento iniziale alla stampa del documento finale esecutivo – utilizzando le potenzialità dei software Iride (atti amministrativi) e Serfin (contabilità) già disponibili.

Ciò dovrebbe ridurre significativamente la quantità e la tipologia di errori commessi dagli uffici.

ODM. 4 – Assicurazioni – Migliorare i contenuti dei verbali di sopralluogo

| | | | | | | | |
|------------|-----|---|---|---|---------------------------------|----|---|
| 2011-05-06 | RC1 | 4 | 0 | Dall'analisi di alcune pratiche presso l'Uff. Sinistri si sono rilevate aree di miglioramento per i contenuti di alcuni verbali di sopralluogo che, a volte, non contengono valutazioni di dettaglio rispetto a tutti gli aspetti oggetto di reclamo. | Opportunità di Miglioramento | na | Area Affari Generali, Ufficio Contratti |
|------------|-----|---|---|---|---------------------------------|----|---|

E' stata richiesta più attenzione all'ufficio Direzione Lavori che di solito si occupa della stesura dei verbali a seguito di segnalazione di sinistro. **Riscontro oggettivo:** verbale di sopralluogo del 7.5.2012 prot. n. 16590 (All.9).

Infine, anche **la Focus Area 1 sul progetto Spider** è stata completata con la mappatura di tutte le Aree e l'avvio della gestione per servizi, secondo quanto previsto dal PdO dell'ufficio Controllo di Gestione:

| Area | | | | | | Staff | | | | |
|--|-------|-----------------------|----------|--|--|---|---------------------|----------------------|--------------------|---------------------|
| Dirigente/Responsabile in Posizione Organizzativa | | | | | | dott.ssa Stefania Viganò | | | | |
| Programma Relazione Previsionale e Programmatica | | | | | | La macchina comunale e le società partecipate | | | | |
| Servizio erogato | N. | Progetto | Cod. Ob. | Obiettivo | Modalità di attuazione/indicatore | Cond. (< > =) | Indicatore numerico | Indicatore temporale | Ind. num. rilevato | Ind. temp. rilevato |
| Strumenti di programmazione, misurazione e controllo | 29 06 | Contabilità analitica | 29 06 01 | Estendere la mappatura dei servizi ad altre aree dell'ente | Stampa parametrica da Xpers in formato xls sul costo del singolo personale per l'ente | < = | | 28/2/11 | | 22/02/2011 |
| | | | | | Confronto con gli uffici per la mappatura dei servizi | < | | 30/11/11 | | 14/11/2011 |
| | | | | | Impostazione dei centri di spesa con gli uffici che hanno provveduto a mappare i servizi | < | | 30/11/11 | | 29/11/2011 |

Maggiori dettagli verranno forniti in sede di colloquio iniziale o finale con la Direzione.

2. Politica e Obiettivi per la qualità 2011-2016

Con il nuovo mandato amministrativo, è stata completamente rinnovata la Politica della Qualità, prendendo spunto dal programma di mandato del Sindaco eletto, Paolo Brambilla. Il documento, predisposto entro la fine dell'anno 2011 è stato poi approvato con delibera di Giunta comunale numero 9/2012 e diffuso alla struttura attraverso il giornalino interno In Comune (All. 10).

Gli obiettivi per la qualità verranno inseriti nel PdO di ciascun anno e quindi man mano programmati e realizzati. Per il 2012 le fasi di approvazione del bilancio di previsione e di tutti i documenti di programmazione conseguenti (RPP, PEG, PdO...) hanno subito forti ritardi per le difficoltà connesse all'introduzione dell'IMU e quindi al calcolo delle entrate: in questo riesame non è perciò possibile documentare come sono stati programmati nel PdO 2012 gli obiettivi della qualità.

Ecco il documento di Politica della Qualità 2011-2016:

La Politica della Qualità del Comune di Vimercate 2011 – 2016

VISION

Oggi più che mai i Comuni sono asse portante della tenuta sociale del paese. Sempre più va affermandosi un bisogno diffuso di prossimità e di vicinanza alle famiglie ed alle persone da parte dei vari livelli di governo locale. Il Comune di Vimercate, che da sempre è attento a questo bisogno, intende con determinazione mantenere il proprio impegno a fornire risposte e servizi adeguati alle attese.

MISSION

Vediamo nel nostro futuro la necessità di mantenere e migliorare il livello dei servizi prodotti per i cittadini di Vimercate e avvertiamo forte la necessità di rafforzare nella percezione di tutti – e di ciascun lavoratore del Comune – la consapevolezza che l'alta professionalità conseguita, l'essere ciascuno attore di un percorso di indubbia eccellenza è il fattore davvero vincente nella fase di estrema delicatezza della congiuntura attuale. Gli uomini e le donne che sono al servizio della comunità di Vimercate rivendicano il proprio ruolo di produttori di utilità a vantaggio delle persone e delle famiglie, secondo il programma del Sindaco e dell'Amministrazione comunale votate al governo della città.

VALORI

Ricompattare l'organizzazione, ripensandone il posizionamento, avendo ben chiaro il tanto che è stato fatto e ciò che ancora dovrà essere fatto. Cogliere nella necessità emergente una opportunità di crescita e di riaffermazione di orgoglio per il ruolo di Operatori della P.A. ricoperto e di accresciuta dignità professionale. Avere la capacità di attrarre e inventare risorse nuove e di rimodulare quelle tradizionali puntando oltre la pur necessaria "gestione di bilancio".

OBIETTIVI STRATEGICI 2011-2016

- 1) *Ridefinizione e riprogettazione dell'intero assetto organizzativo secondo la vision, la mission e i valori.*
- 2) *Dematerializzazione degli atti amministrativi quale sintesi di una PA moderna ed efficiente.*
- 3) *Potenziamento del front-office al cittadino con l'attivazione di servizi di nuova generazione via web e online.*
- 4) *Mantenimento della certificazione ISO 9001:2008 senza alcuna non conformità rilevata dall'ente certificatore.*
- 5) *Consolidamento dell'esperienza di ascolto e di partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa attraverso gli strumenti delle indagini di soddisfazione ed il monitoraggio e controllo dei risultati di gestione dei servizi comunali.*

Documento approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 9 del 24/01/2012

3. Ampliamento del SGQ

Come ogni anno, anche nel 2011 sono stati ottimizzati e inseriti nel SGQ nuovi processi, come indicato nel referto del monitoraggio PdO del settore Qualità:

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------------------|----------|--|---|----|------|----------|------|----------|---|---|
| 03 | Certificazione di nuovi processi | 31 03 01 | Riportare al Sistema Qualità nuove procedure o rinnovare integralmente le procedure esistenti che necessitano di modifiche significative | Numero di nuovi processi certificati o modificati integralmente | >= | 5,00 | 31/12/11 | 7,00 | 15/12/11 | 1. Contributi ad enti e associazioni 2.Piani attuativi PGT; 3. Occupazioni suolo pubblico; 4.Gestione pratiche Ecografiche; 5. Servizio di Assistenza domiciliare; 6 Richiesta visione o copia documenti; 7. Verifiche ordinarie di cassa e della gestione degli agenti contabili | Silvia Ornago, Responsabili di processo |
|----|----------------------------------|----------|--|---|----|------|----------|------|----------|---|---|

In particolare si segnalano il processo SAD dei Servizi Sociali - recepimento dell'osservazione DNV 2011 - e il processo di Verifiche di cassa, proposto autonomamente dalla Ragioneria.

Inoltre il flusso del processo "Progettare Eventi culturali" è stato integrato con la relativa modulistica.

Per il 2012 necessiteranno di una completa revisione i due processi dell'ICI e Sportello calcolo ICI, poiché l'attività verrà aggiornata a seguito dell'introduzione dell'IMU e i 3 processi connessi alle attività cimiteriali, per via di modifiche organizzative conseguenti al pensionamento di alcuni dipendenti.

Se ne darà conto nel prossimo Riesame.

4. Presentazione del SGQ

| 45 PROCESSI PRIMARI | | |
|--|--|--|
| Gestire gare d'appalto e stipulare contratti | Acquisto e manutenzione attrezzature per aree da gioco | Richiesta di visione o copia di documenti |
| Assicurazioni: richieste di risarcimento danni | Prevenzione ed educazione stradale | Gestione pratiche Ecografiche |
| Denuncia di morte e concessione cimiteriale | Servizi di Polizia Amministrativa e rilascio permessi | Gestione Asilo Nido Girotondo |
| Gestire il Protocollo | Governare il traffico e la viabilità | Occupazioni suolo Pubblico |
| Sistema di gestione dei Reclami | Sicurezza stradale e ordine pubblico | Diritto allo studio - Trasferimento fondi alle istituzioni scolastiche |
| Gestione Sale comunali: usi saltuari regolamentati | Aggiornamento PRG sul sito internet cartografico | Diritto allo studio - Assegnazione assistenti educativi alle istituzioni scolastiche |
| Sportello calcolo ICI | Piani attuativi e loro varianti conformi al PGT | Utilizzo Palestre comunali |
| Iscrizioni anagrafiche, cambi di via e variazioni Tarsu ad esse connesse | Rilascio autorizzazioni pubblico esercizio | Concessione patrocinio ed erogazione contributi e/o benefici economici ad associazioni ed enti |
| Gestione dell'ICI | Rilascio autorizzazione medie e grandi strutture di vendita | Gestione Case comunali |
| COSAP | Denuncia di inizio attività | Servizio di Assistenza Domiciliare per anziani e disabili |
| Effettuare le Manutenzioni esterne | Certificato di destinazione urbanistica | Prestito documenti della Biblioteca civica |
| Gestione attività funerarie | Contributo opere di eliminazione barriere architettoniche | Prestito autogestito self-check dei documenti della Biblioteca |
| Programmare, progettare e collaudare Opere Pubbliche | Oggettivazione odori molesti | Utilizzo Auditorium della Biblioteca civica |
| Concessione per l'edificazione di cappelle cimiteriali | Esumazioni ed Estumulazioni | Progettazione Eventi Culturali |
| Manutenzione Stabili comunali | Manomissioni di suolo pubblico | Banca dati del patrimonio immobiliare |
| 23 PROCESSI di SUPPORTO | | |
| Gestire l'Archivio comunale | Controllo delle società partecipate | Predisposizione Bilancio di previsione |
| Amministrazione del personale | Gestione rete informatica | Predisposizione Rendiconto |
| Collaborazioni coordinate e continuative | Gestione Risorse Umane | Entrata/Uscita |
| Predisposizione proposta di deliberazione di Consiglio o Giunta comunale | Corsi di formazione del personale | Controllo dei servizi di Igiene ambientale e verde pubblico affidati ad aziende esterne |
| Determinazioni | Acquisto di beni di uso generale secondo le procedure dell'Economato | Centralizzazione degli acquisti hardware delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese |
| Governare l'iter del Piano Esecutivo di Gestione | Inventario comunale beni immobili | Fornire connettività alle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese |
| Monitoraggio Obiettivi PdO | Inventario comunale beni mobili | Variazioni di Bilancio |
| Cura e tutela dei beni artistici e culturali | Verifiche ordinarie di cassa e della gestione degli agenti contabili | |
| 6 PROCEDURE di SISTEMA | | |
| Gestione della documentazione | Gestione delle Non Conformità | Riesame della Direzione |
| Azioni Correttive / Preventive / di Miglioramento | Monitoraggio soddisfazione utenti | Verifiche Ispettive interne |

Sulla procedura di Sistema "Monitoraggio della soddisfazione degli utenti" è stato fatto un importante lavoro di approfondimento, come meglio spiegato al punto 8.

5. Monitoraggio degli indicatori

Con il progetto Spider è maturata molto la capacità di analizzare i servizi comunali sotto i molteplici aspetti della loro gestione: dotazione di risorse umane e strumentali, spese rendicontate secondo la logica della contabilità analitica (cioè per centri di costo), risultati attesi e misurati, obiettivi di miglioramento.

In quest'ottica, che è ancora alla sua prima fase sperimentale poiché verrà applicata per la prima volta con il bilancio e la programmazione 2012, anche gli indicatori dei Processi Qualità si integrano con altri indicatori di risultato presenti nel PdO e raccolti a prescindere dall'esistenza o meno di un processo mappato.

Ciò a produrre una sempre maggior penetrazione della struttura del Sistema Qualità con gli altri strumenti di programmazione e controllo dell'Ente: Programma di mandato, RPP, PEG e PdO, Controllo di Gestione. Gli amministratori e i dipendenti hanno così modo di "leggere" i dati raccolti da più punti di vista e di utilizzarli per prendere decisioni o migliorare le loro performance.

Per questo motivo sta man mano venendo meno l'utilità del Modulo DIR-RGQ-MU 04 per la raccolta sistematica degli indicatori dei processi Qualità, che raccoglie il trend dei valori rilevati dal 31/12/2007 al 31/12/2011 e a breve verrà completamente sostituito dalla rilevazione degli indicatori inserita nel PdO. Ad oggi non per tutte le Aree è stata fatta questa operazione, ma il risultato delle Aree dove l'integrazione è attiva produce una scheda di monitoraggio come la seguente:

| Area | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|--|---|---------------|---------------------|----------------------|--------------------|---------------------|---|--------------------|
| | | | | | | | | | | Polizia locale | |
| Dirigente/Responsabile in Posizione Organizzativa | | | | | | | | | | Dott. Vittorio De Biasi | |
| Programma Relazione Previsionale e Programmatica | | | | | | | | | | La polizia locale e la protezione civile | |
| N. | Titolo progetto | Cod. Ob. | Obiettivo | Descrizione fasi/indicatore | Cond. (< > =) | Indicatore numerico | Indicatore temporale | Ind. num. rilevato | Ind. temp. rilevato | Note | Valutazione Nucleo |
| 14 05 | Reclami - risposta/azione | 14 05 01 | Attuazione delle azioni e degli interventi individuati per porre rimedio a criticità in riscontro ai reclami diretti alla Polizia Locale | Conseguire un adeguato livello di coerenza tra risposte date in riscontro ai reclami indirizzati alla Polizia Locale e gli interventi o azioni individuate dalla stessa per porre rimedio alle criticità via via sottese, in modo tale che in almeno 90% dei casi si concretizzi, nel periodo d'osservazione - luglio/dicembre- il pieno allineamento tra impegno assunto e azione e intervento attuato. Evidenziazione con apposita dichiarazione di attestazione del citato livello di coerenza in relazione ai reclami ricevuti, riferita al periodo luglio - dicembre 2011. (indicatore: azioni, interventi attuati in riscontro ai reclami >=90% delle azioni, interventi individuati in riscontro ai reclami) | >= | 90,00% | 31-dic-11 | 97,50% | 31/12/11 | Nel periodo di riferimento Luglio - dicembre sono pervenuti nr. 24 reclami , nr. 4 istanza , nr. 1 suggerimento e nr. 2 complimenti . I reclami e istanze e suggerimenti che hanno conseguito una risposta implicante un'azione o intervento della Polizi | |
| 14 06 | Incremento continuo della qualità nella gestione dei processi. | 14 06 01 | Attuazione delle proposte di miglioramento nella gestione dei processi emerse negli audit interni e dell'ente certificatore | Processo occupazione suolo pubblico: 1) inserimento nelle note delle tipologie di controlli e sopralluoghi articolati per la verifica del rispetto delle autorizzazioni rilasciate | <= | | 31-dic-11 | | 31/12/11 | Sono state inserite nel processo in parola le tipologie di controllo che riguardano 1) il rispetto della superficie assegnata, 2) il rispetto dell'arco temporale di occupazione assentita, 3) il rispetto delle prescrizioni imposte nell'atto di assenso, | |
| | | | | Processo occupazione suolo pubblico: 2) rilevazione come indicatori dei tempi di lavorazione delle pratiche (nr. giorni intercorsi fra data della richiesta e data dell'autorizzazione). | <= | | 31-dic-11 | | 31/12/11 | E' stato rilevato l'indicatore del tempo medio di lavorazione delle pratiche che si attestato in 2,68 giorni | |

6. Verifiche ispettive interne

La programmazione 2011 prevedeva un ciclo di 24 audit interni da effettuarsi entro il 31/12/2011. Tuttavia è stato possibile, grazie alla collaborazione attiva e sempre molto produttiva degli auditor interni, realizzare ben **38 verifiche interne** su altrettanti processi:

| | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------|----------|---|----------------------------|----|-------|----------|-------|----------|--|-------------------------------|
| 31.04 | Audit interni | 31.04.01 | Realizzare il primo calendario semestrale degli audit interni | Numero processi verificati | >= | 12,00 | 30/6/11 | 24,00 | 21/04/11 | | Silvia Ornago, gruppo Auditor |
| | | | Realizzare il secondo calendario semestrale degli audit interni | Numero processi verificati | >= | 12,00 | 31/12/11 | 14,00 | 15/12/11 | | Silvia Ornago, gruppo Auditor |
| | | | Totale processi verificati | Numero | = | | 31/12/11 | 38,00 | 15/12/11 | | |

Nel **primo semestre 2012** sono stati già svolti tutti i **20 audit** programmati anche in vista della verifica di mantenimento della certificazione ISO e i rilievi emersi sono stati i seguenti:

| ANNO/SEMESTRE | Audit effettuati | NC rilevate | OSSERVAZIONI rilevate | ODM rilevate |
|--------------------------|------------------|-------------|-----------------------|--------------|
| 2011 Secondo semestre | 14 | 1 | 32 | 27 |
| 2012 Primo semestre | 20 | 3 | 22 | 24 |

Entro la data della verifica di certificazione tutte le NC e le OSS sono state risolte e le ODM attuate, previo accordo con i singoli responsabili di processo.

Inoltre nel 2011 sono stati realizzati **due scambi di auditor** – nell'ambito delle attività dell'Associazione Qualità Comuni – con i comuni di Gessate e Besana in Brianza.

7. Sintesi dei Reclami

Alla fine dell'anno 2011 è stato possibile elaborare un trend statistico di ben 7 anni compiuti nella gestione dei Reclami.

Grazie al software attualmente in uso, nel quale è stato riversato il primo database risalente alla fine del 2004, è possibile elaborare i dati della gestione Reclami in tempo reale e monitorare ogni singolo caso fase per fase.

Di norma, RQ elabora le statistiche ogni trimestre e il Segretario generale le discute in conferenza Dirigenti. A fine anno viene presentata una formale relazione alla Giunta comunale.

Nel corso del 2011 e nei primi mesi del 2012 le tipologie di pratiche gestite con questa procedura si sono arricchite di due nuove voci. Oltre a Reclami, solleciti, suggerimenti, complimenti e sopralluoghi, vengono registrati anche:

- le istanze o richieste, cioè le pratiche che non rappresentano una lamentela ma una semplice richiesta per qualcosa che al momento manca: es. la richiesta di uno specchio per una migliore visibilità ad un incrocio, oppure il posizionamento di un cestino ecc...
- i sopralluoghi cosiddetti "positivi" richiesti da-l settore Ecologia ad indicare tutti i sopralluoghi effettuati durante il controllo del territorio che non hanno generato alcun rilievo da segnalare alle aziende appaltatrici dei servizi di spazzamento e raccolta rifiuti.

Ecco nel dettaglio i dati elaborati per il periodo 2005-2011:

Grafico 1: totale delle pratiche gestite in ciascun anno

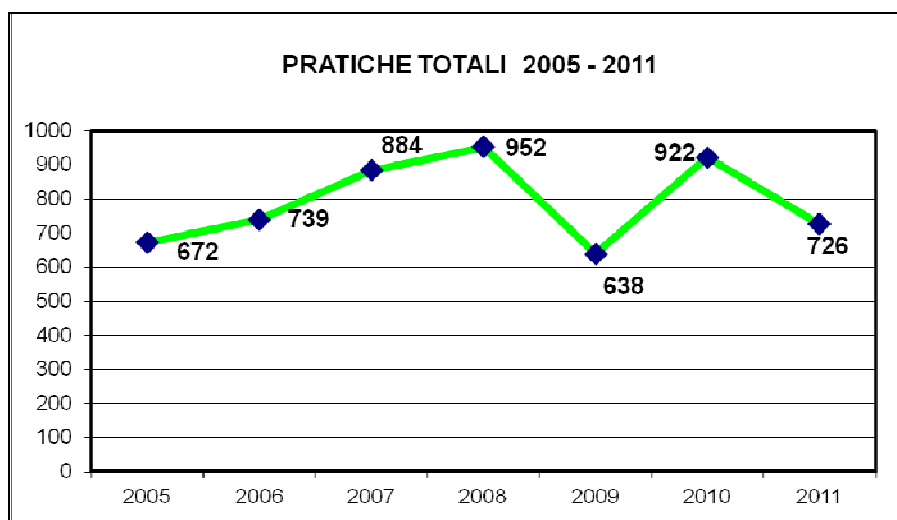


Grafico 2: totale solo Reclami gestiti in ciascun anno

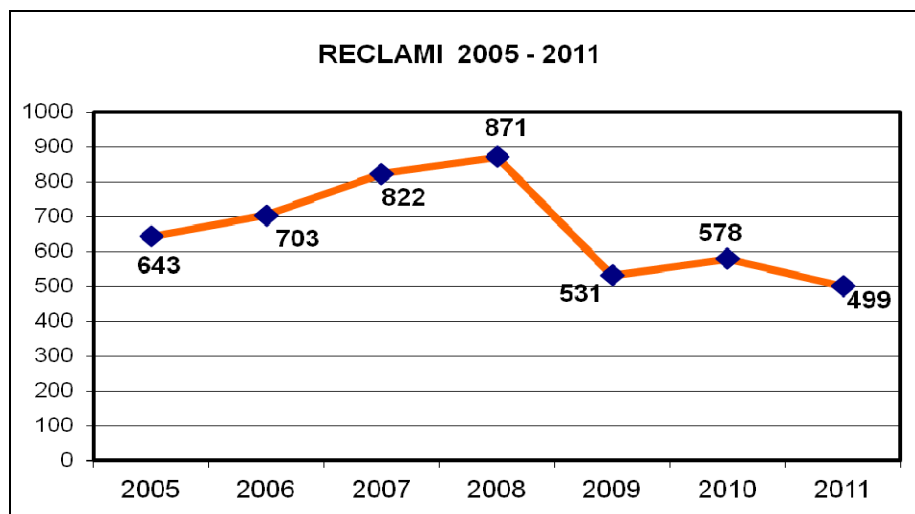


Grafico 3: totale Sopralluoghi effettuati da Ecologia per il controllo del territorio

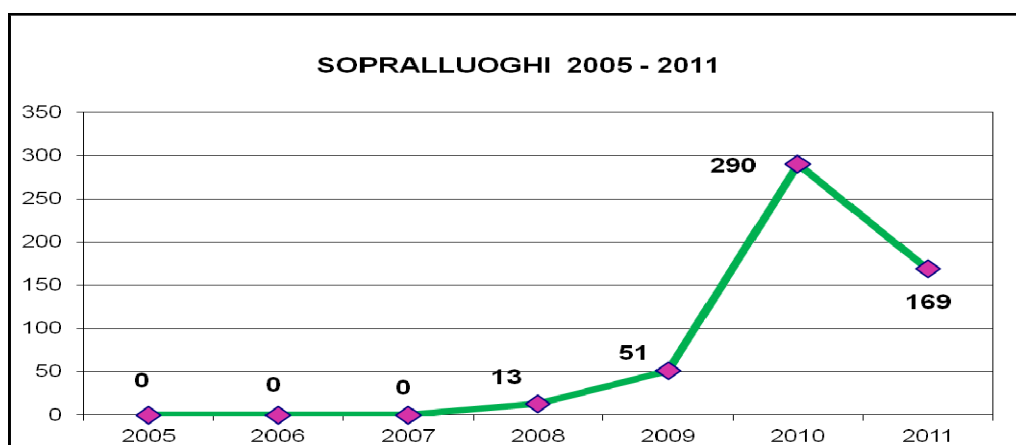
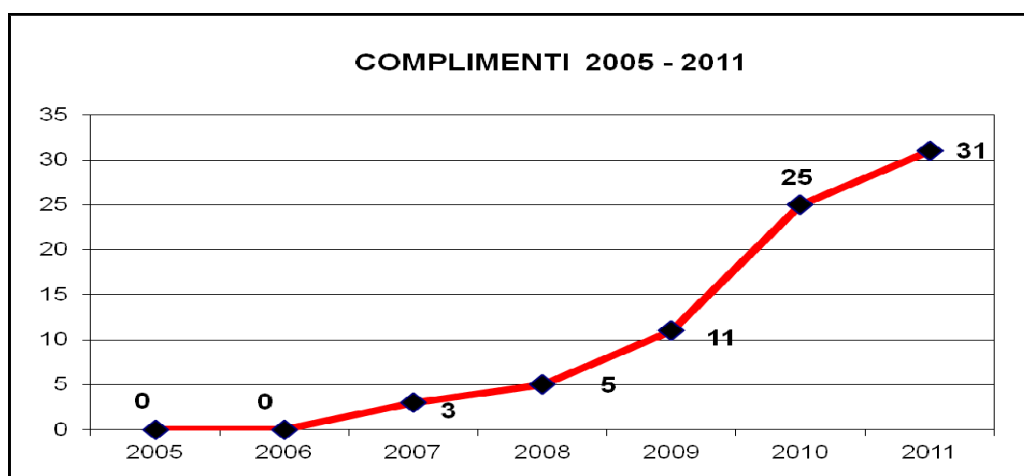


Grafico 4: Complimenti pervenuti nelle varie Aree



A questi si aggiungono i **727 complimenti** trascritti nel 2011 sul registro dei visitatori del MUST.

Grafico 5: numero di pratiche che hanno superato il tempo massimo di 12 (10) gg. per la risposta al cittadino

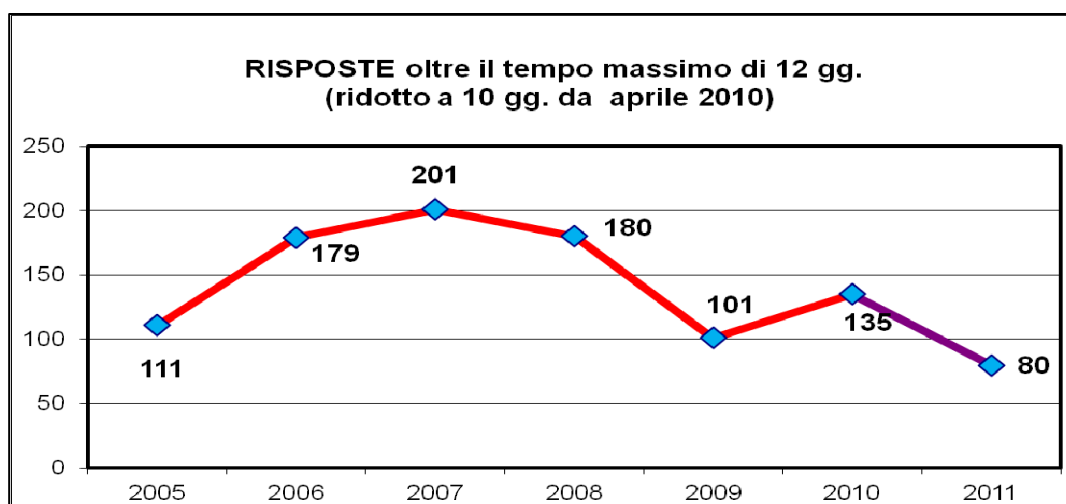


Grafico 6: Tempi medi di risposta sul totale delle pratiche

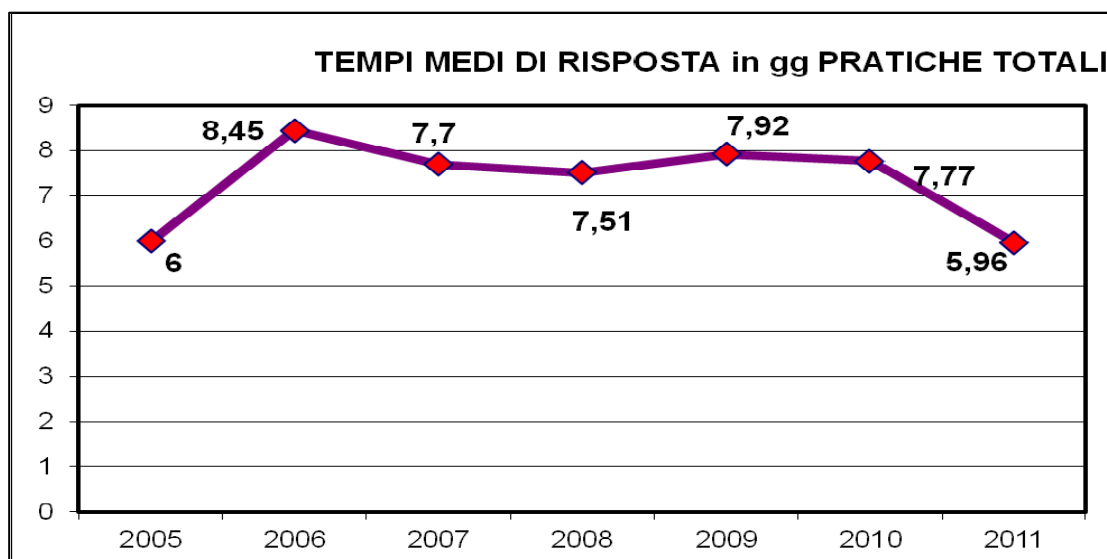
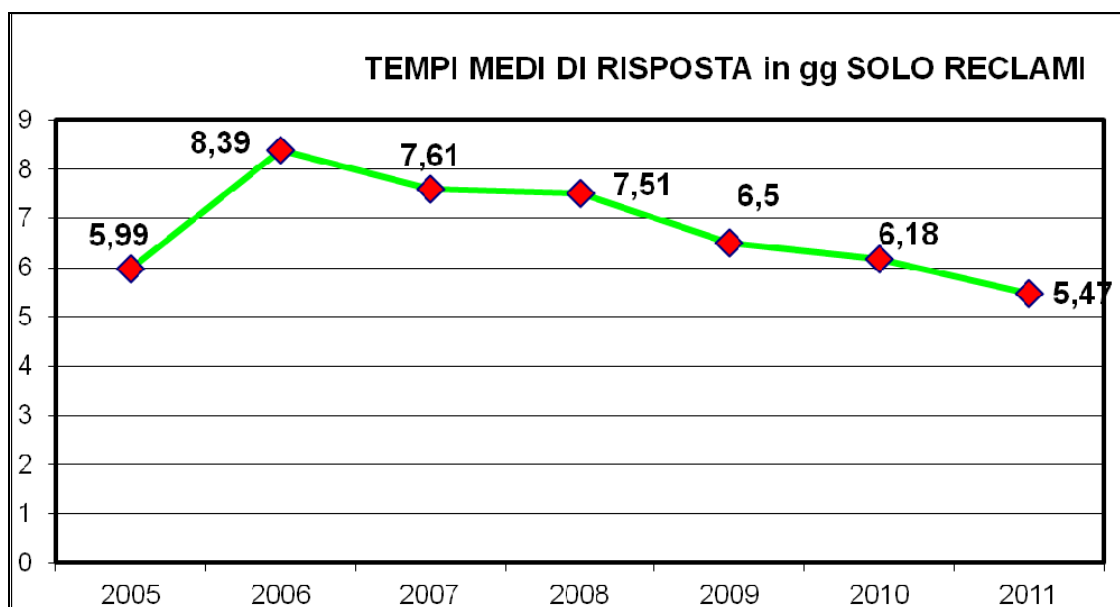


Grafico 7: Tempi medi di risposta ai Reclami



Nel primo trimestre 2012 la situazione è la seguente:

| SINTESI DI TUTTA LA STRUTTURA | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------------|--------------------|------------------|--------------------------|---------------|-------------|--------------------|------------------|--------------------------|
| TIPOLOGIA | 2011 Totale | 2011 Media / Trim. | 2011 Tempo Medio | 2011 Risposte oltre 10gg | 2012 Trim (1) | 2012 Totale | 2012 Media / Trim. | 2012 Tempo Medio | 2012 Risposte oltre 10gg |
| Reclamo | 499 | 124,75 | 5,47 | 38 | 96 | 96 | 96 | 4,83 | 1 |
| Istanza o Richiesta | 8 | 2 | 4,62 | 1 | 16 | 16 | 16 | 2,5 | 0 |
| Sollecito | 15 | 3,75 | 5,93 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Suggerimento | 4 | 1 | 4,25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Complimenti | 31 | 7,75 | 14,65 | 8 | 7 | 7 | 7 | 9 | 2 |
| Sopralluogo | 169 | 42,25 | 5,91 | 32 | 39 | 39 | 39 | 14,08 | 20 |
| Totale | 726 | 181,5 | 5,96 | 80 | 158 | 158 | 158 | 7,06 | 23 |

8. Sintesi delle indagini di *customer satisfaction* 2011

L'anno 2011 è stato un anno di transizione per via del rinnovo dell'amministrazione comunale, avvenuta nel mese di Maggio in continuità con la precedente. Il Sindaco uscente Paolo Brambilla è stato riconfermato, come gran parte della Giunta comunale.

Per motivi di opportunità non sono state programmate indagini di *customer satisfaction*, ricordando comunque che fra 2009 e 2010 se ne erano svolte 7 su tutti i servizi per i quali esiste una Carta dei Servizi.

Tuttavia si è deciso di effettuare **una breve indagine sul servizio** più esposto al contatto dei cittadini – **Spazio Città** – per avere sempre l'occasione di ascoltare le indicazioni e i suggerimenti utili al miglioramento continuo.

La relazione completa è presentata nell'**All. 11**.

Per un'analisi critica delle indagini di *customer* effettuate nel passato e per avere preziose indicazioni specialistiche è stato attivato nell'ottobre 2011 uno stage con la facoltà di Statistica dell'università Milano Bicocca. Due studentesse hanno lavorato con la Responsabile Qualità per circa 4 mesi, rielaborando i risultati delle indagini di Spazio Città e Polizia Locale effettuate nel 2006 e 2009, analizzando tutti i questionari di *customer* utilizzati in passato e tipizzandoli e soprattutto – aspetto più delicato e difficile da gestire – fornendo indicazioni di carattere statistico sulla selezione del campione. Le liste anagrafiche dei cittadini residenti a Vimercate sono state analizzate suddividendole per età, sesso e residenza nei quartieri e nelle frazioni di Vimercate e sono state suggerite le modalità per somministrare i futuri questionari in modo mirato ad una selezione rappresentativa di cittadini.

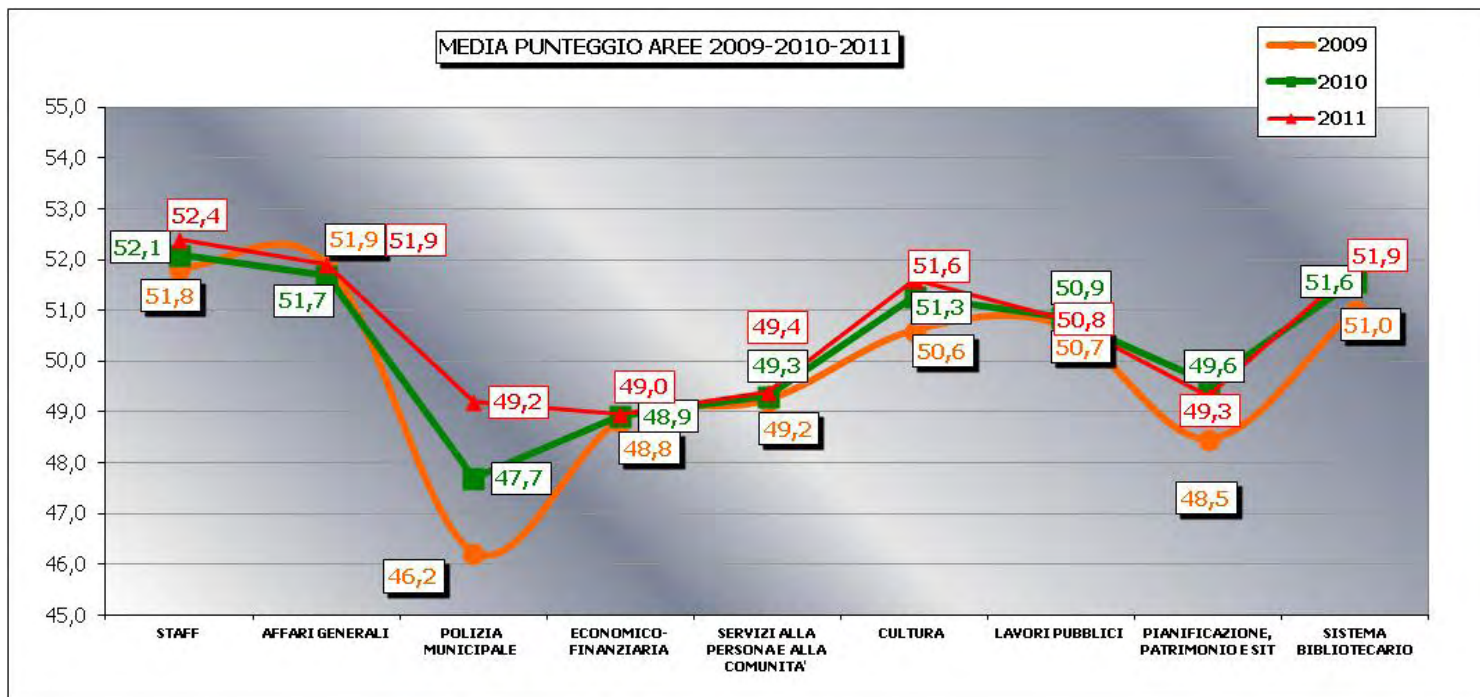
Il dettaglio di questo importante lavoro verrà a breve presentato alla Giunta comunale ed è illustrato nella relazione specifica di stage.

9. Gestione delle Risorse Umane

Due sono gli aspetti che caratterizzano in maniera stabile la gestione delle Risorse Umane al comune di Vimercate: il sistema di valutazione e la formazione.

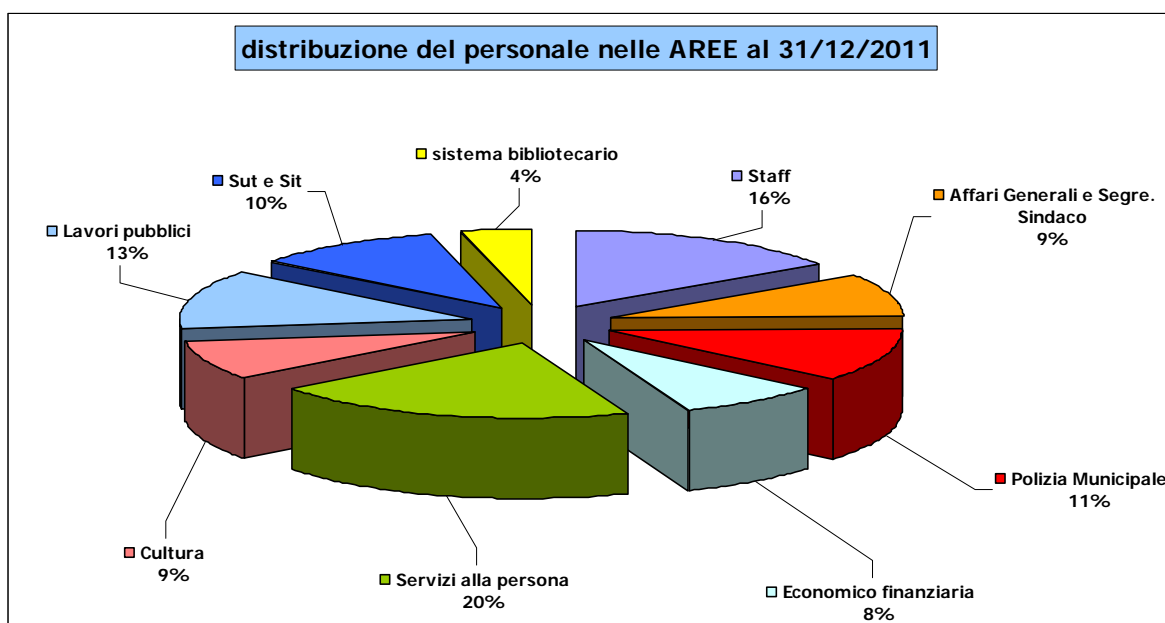
Il sistema di valutazione dei dipendenti, aggiornato nel 2005 con nuove schede e con apposito accordo sindacale, prevede due momenti annuali di confronto fra il singolo dipendente ed il proprio dirigente. Attualmente il sistema è oggetto di riflessione critica ai fini del recepimento delle direttive di legge previste dalla riforma Brunetta, nel frattempo la valutazione dell'anno 2011 è stata fatta ancora secondo il sistema vigente.

Questi i dati del triennio 2009-2010-2011 relativi alla media di punteggio conseguita dai dipendenti nelle singole Aree (tenendo conto che il punteggio minimo di sufficienza è 33 ed il punteggio massimo di eccellenza è 55):

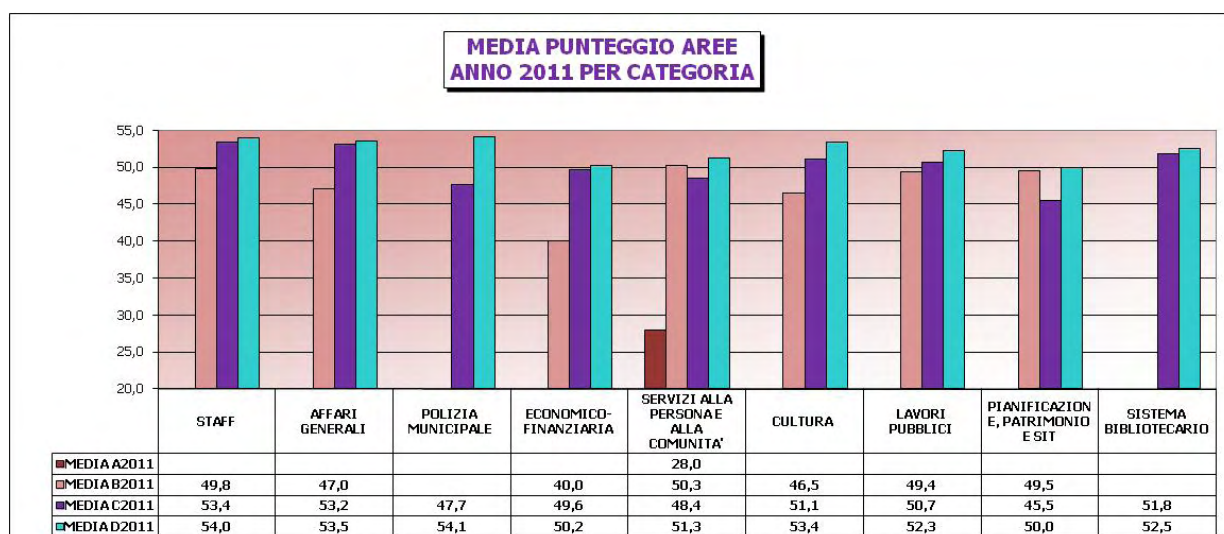


Al 31/12/2011 il comune di Vimercate aveva la seguente suddivisione del personale per categorie e per Aree:

| cat. | posti coperti | donne | uomini | % donne |
|---------------|---------------|------------|-----------|--------------|
| A | 2 | 2 | 0 | 100,0% |
| B | 25 | 13 | 12 | 52,0% |
| C | 82 | 61 | 21 | 74,4% |
| D | 59 | 33 | 26 | 55,9% |
| dirigenti | 5 | 2 | 3 | 40,0% |
| Direttore | 1 | 0 | 1 | 0,0% |
| totale | 174 | 111 | 63 | 63,8% |



E questa è la media dei punteggi 2011 suddivisi per singola categoria:



Per la formazione, esiste un apposito processo in SGQ "Corsi di formazione per dipendenti" i cui indicatori sono rilevati e monitorati direttamente nel PdO.

Ecco i dati 2011:

| | | | | | | | |
|-------|--|--------------------------|----|--|-----------|-----------|---|
| 21 45 | Formazione e aggiornamento dei dipendenti | | <= | | 31-dic-11 | | 31-dic-11 |
| 21 46 | verificare la possibilità di reperimento finanziamenti esterni | | <= | | 31-dic-11 | | 16-set-11 L'ASS. QUALITA' COMUNI ci ha dato la possibilità di partecipare gratuitamente al corso sulle Performance che si terrà a Gessate il 16/9 - 26/9 - 27/9. E' stato esteso a tutti i dirigenti e responsabili la possibilità di partecipare. 4 dipendenti hanno aderito. |
| 21 47 | aggiornamento banca dati formazione dipendenti | | <= | | 31-dic-11 | | 31-dic-11 |
| | Dipendenti coinvolti almeno una volta in corso di formazione 31/12 | Numero dipendenti | = | | 31-dic-11 | 112,00 | 31-dic-11 |
| | Numero dipendenti formati | Numero dipendenti totale | = | | 31-dic-11 | 214,00 | 31-dic-11 |
| | Corsi di formazione interna organizzati nell'anno | Numero corsi | = | | 31-dic-11 | 5,00 | 31-dic-11 |
| | Spesa totale per formazione | Euro | = | | 31-dic-11 | 31.980,00 | 31-dic-11 |

I corsi seguiti nell'anno da ciascun dipendente sono registrati in apposito software, che produce poi una scheda personale aggiornata e stampabile al bisogno e sono inoltre documentati dagli specifici attestati raccolti nei fascicoli individuali conservati presso l'ufficio Personale.

10. Qualità e contenimento della spesa

Da alcuni anni il tema del contenimento della spesa nei vari servizi è oggetto di particolare attenzione e monitoraggio da parte della Direzione.

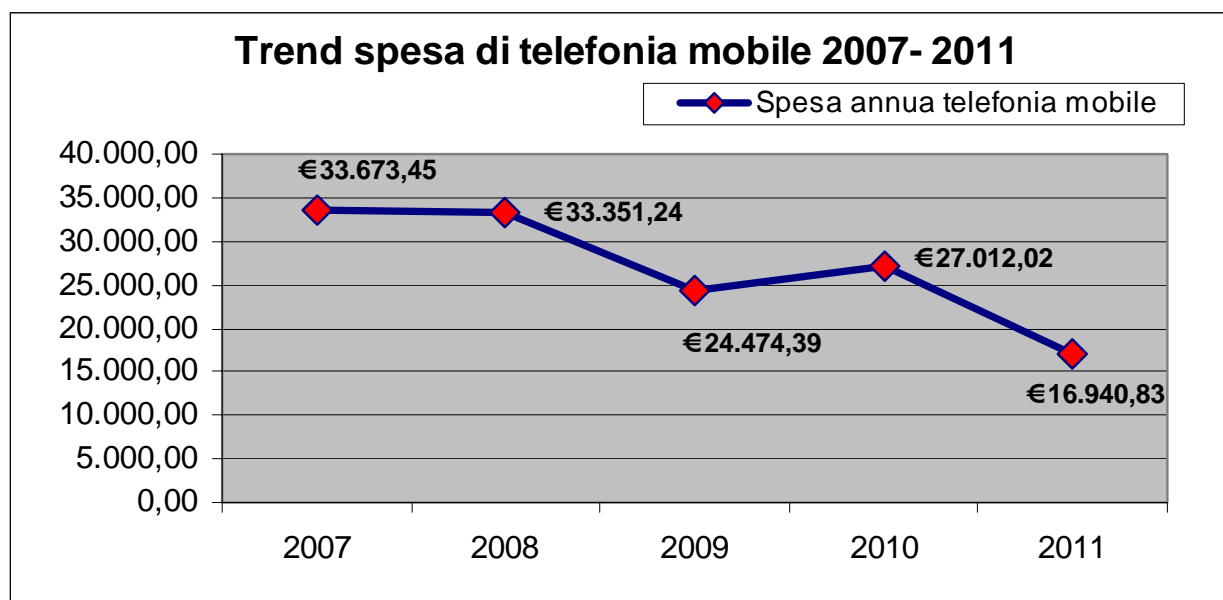
Nel Riesame n. 1/2011 erano stati rendicontati nel dettaglio i dati finanziari di contenimento della spesa per il personale comunale, in questa relazione si vuole evidenziare i risultati conseguiti in 5 anni con l'ottimizzazione ed il monitoraggio delle spese per le utenze telefoniche.

Il 7 febbraio 2012 è stata presentata dalla Giunta comunale una relazione che attestava gli esiti di un lavoro di ottimizzazione delle linee dati e delle utenze telefoniche mobili e fisse iniziato nel 2007.

Per la telefonia mobile nel 2011 è stata fatta l'ottimizzazione delle utenze – cessando alcune utenze non più necessarie – ed anche del contratto, aderendo alla nuova convenzione Consip Telefonia mobile 5, che è stata attivata a partire da marzo 2011.

L'operazione è stata assolutamente positiva poiché ha determinato in un anno **un risparmio del 37,28% (cioè di € 10.071,19)** calcolato raffrontando il pagato 2011 al pagato 2010.

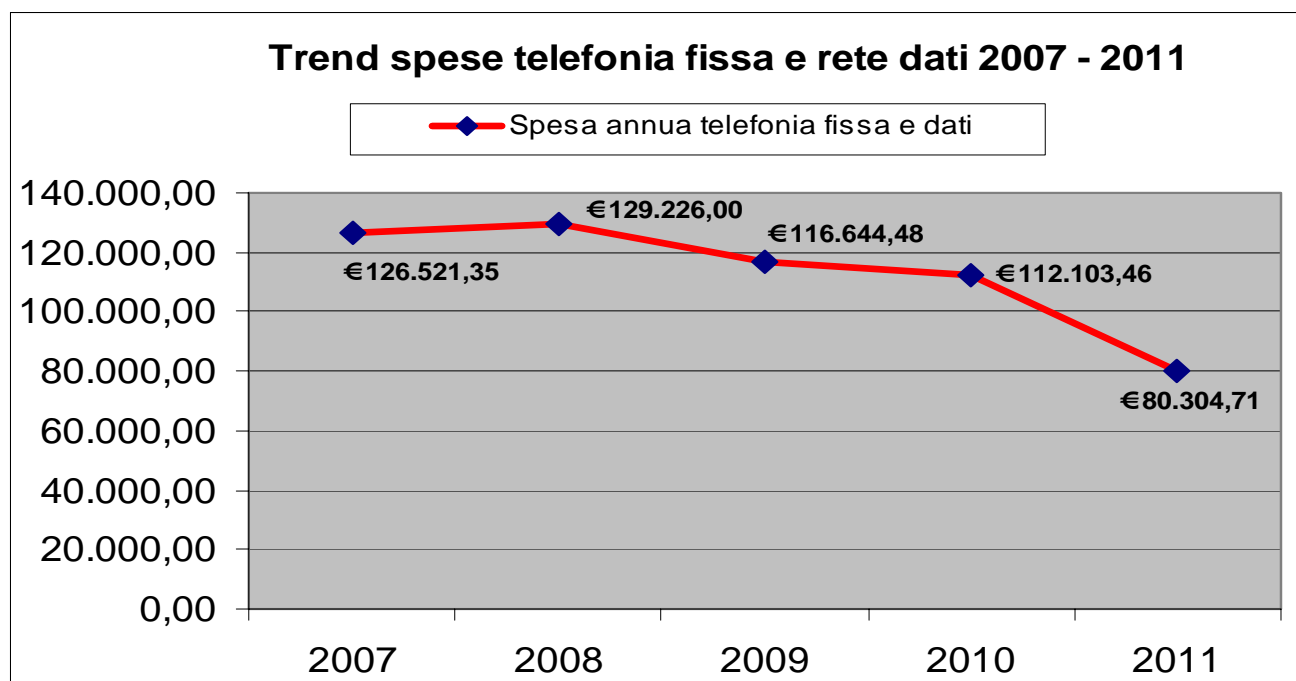
La riduzione della spesa in 5 anni è stata pari al 49,70% (cioè di € 16.732,62).



Per la telefonia fissa è stato fatto un lavoro analogo, aderendo alla specifica convenzione Consip Telefonia 4 (con effetti dal 2012) ma soprattutto rinnovando completamente la centrale telefonica comunale, acquisendo una nuova apparecchiatura sempre in Consip. Inoltre sono state analizzate tutte le utenze con cessazione di alcune linee ed apparati obsoleti e non più in uso.

Il risparmio annuo è stato pari al 28,37% (cioè di € 31.798,75) calcolato raffrontando il pagato 2011 al pagato 2010.

La riduzione della spesa di telefonia fissa voce e dati in 5 anni è stata pari al 36,53% (cioè di €46.218,25).



11. Obiettivi di miglioramento

Piano di Razionalizzazione dell'Ente 2012-2014

A partire dal triennio 2012-2014 viene approvato il Piano Triennale di razionalizzazione dell'Ente, secondo quanto previsto dal D.L 6 luglio 2011, n. 98 - art. 16, commi da 4 a 6 - convertito in legge 15/7/2011 n. 111.

Nel Piano sono formalizzati tutti i progetti proposti dalle singole Aree in tema di:

- a) Razionalizzazione e riqualificazione della spesa
- b) Riordino e ristrutturazione amministrativa
- c) Semplificazione e digitalizzazione
- d) Riduzione dei costi della politica e di funzionamento.

Gli eventuali risparmi conseguiti nel Piano potranno essere destinati:

- fino ad un massimo del 50% all'incentivazione del personale coinvolto nei singoli progetti presenti nel Piano;
- per il restante 50% resteranno a disposizione dell'Amministrazione per propri obiettivi.

La prima edizione del Piano è stata approvata con delibera n. 52 del 30/3/2012.

La realizzazione dei vari progetti di razionalizzazione è già in corso e verrà rendicontata alla fine dell'anno 2012.

Dematerializzazione degli atti amministrativi

Fra gli obiettivi della Politica della Qualità vi è la spinta alla gestione dematerializzata degli atti amministrativi (deliberazioni e determinazioni).

L'organizzazione è già dotata di un software di tipo amministrativo integrabile con il software di contabilità per gestire in forma completamente virtuale i file degli atti, fino alla conclusione finale del loro iter. Si deciderà poi se provvedere alla stampa cartacea solo dell'atto finale oppure se archiviare l'atto solo in forma digitale.

Nel mese di marzo 2012 è stata organizzata dalla Direzione una visita ad un comune limitrofo che – con gli stessi software – ha già in atto la dematerializzazione ed entro la fine del 2012 verranno acquisite le specifiche tecniche necessarie (ad es. la firma digitale per tutti i dirigenti) per poter partire con la gestione dematerializzata a partire dal primo gennaio 2013.


Ottimizzazione delle utenze energetiche

Sul modello di quanto già fatto con la telefonia, anche i consumi di gas e luce nel 2012 verranno sottoposti a minuziosa analisi (verifica dei consumi e dei costi di ogni utenza attiva) al fine di avere elementi chiari per poter aprire la rinegoziazione dei contratti con gli attuali fornitori o la eventuale loro sostituzione con gestori più convenienti.

ALLEGATI

Di seguito gli allegati citati nel testo.

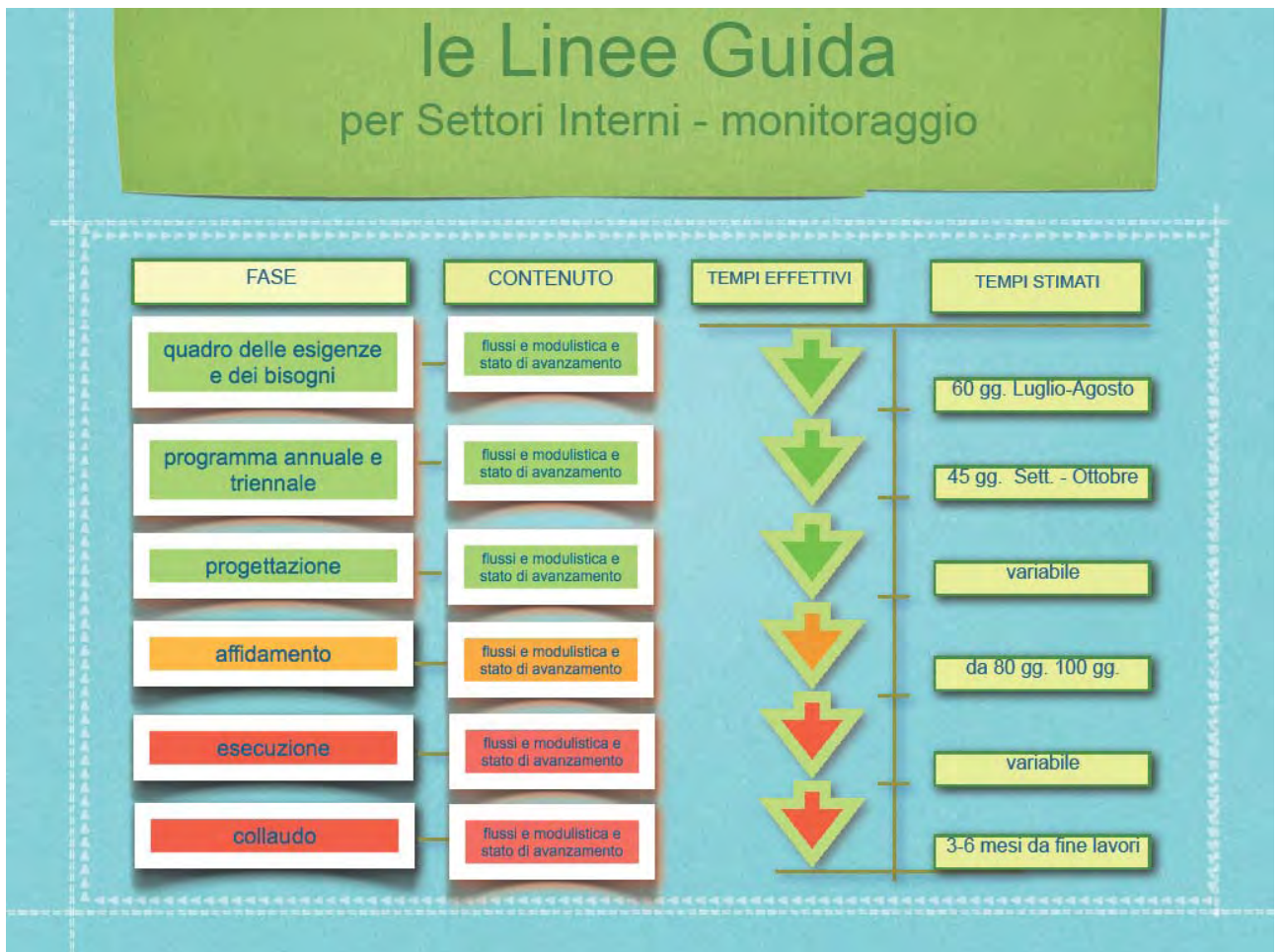
Allegato 1: Flusso del processo SAD

|  Città di Vimercate | | Servizio di assistenza domiciliare per Anziani e Disabili (SAD) | | | | | SP-SS-P02 | Rev. 00 |
|---|---|--|--------|--------------------------|---|--|--|---------|
| | | | | | | | Ottobre 2011 | |
| ATTIVITA' | UFFICIO | ALTRI UFFICI | ORGANI | ESTERNI | T | NOTE | DOCUMENTI MODULI MODELLI | |
| | Ufficio Servizi Sociali Assistente Sociale | | | Cittadino Cooperativa | | | | |
| 1 | Richiesta di appuntamento | | | | | | | |
| 2 | Compilazione scheda appuntamento a assegnazione all'assistente sociale competente | | | | | | Scheda appuntamento Assistenti Sociali | |
| 3 | Contatto con il cittadino per concordare appuntamento | | | | | | | |
| 4 | Colloquio con analisi del caso per valutare la richiesta | | | | | Durante il colloquio vengono fornite tutte le informazioni sul servizio: tariffe, regolamento ecc... | | |
| 5 | La richiesta è accolta? | | | | | | | |
| 6 | Eventuale reindirizzamento ad altro servizio oppure archiviazione pratica | | | | | | | |
| 7 | Compilazione scheda di attivazione SAD con la raccolta delle informazioni e una prima definizione dell'intervento | | | | | La prima compilazione della scheda avviene su modulo cartaceo, poi si riportano i dati in file e si genera la scheda PAI (Piano Assistenziale Individuale) | Scheda PAI (Piano assistenziale individuale) | |
| 8 | Trasmissione scheda PAI alla cooperativa che ha in appalto il servizio SAD | | | | | Via e-mail | | |
| 9 | Contestuale creazione della cartella individuale da lasciare al domicilio dell'utente | | | | | Tale cartella contiene tutte le informazioni utili per il servizio | | |
| 10 | Visita domiciliare | | | | | La visita domiciliare consente di verificare le reali condizioni dell'utente e di confermare o meno l'attivazione del servizio | | |
| 11 | Conferma all'utente per l'attivazione del servizio | | | | | Attraverso una telefonata della cooperativa all'utente | | |
| 12 | Creazione della cartella individuale per l'ufficio | | | | | | | |
| 13 | Attuazione dell'intervento | | | | | | | |
| 14 | Riunione settimanale di verifica | | | | | Durante tale riunione vengono date le indicazioni operative per la settimana, si analizzano i casi individuali... | | |
| 15 | Gestione delle richieste di modifica o temporanea sospensione del servizio con avviso alla cooperativa | | | | | La sospensione può essere richiesta dagli utenti in caso di ricoveri ecc... | | |
| 16 | Bollettazione quadrimestrale per il pagamento del servizio | | | | | La bollettazione tiene conto del servizio effettivamente erogato, incluse eventuali sospensioni | | |
| 17 | Pagamento del bollettino | | | | | | | |
| 18 | Verifica dei pagamenti effettuati ed eventuali solleciti agli inadempienti | | | | | | | |
| 19 | Chiusura del servizio | | | | | In caso di decesso e/o rinuncia da parte dell'utente o a seguito di verifica da parte dell'Assistente Sociale (perché il servizio non è più adeguato per l'utente) | | |
| 20 | Archiviazione cartelle individuali | | | | | | | |


Allegato 2: Flusso Occupazioni suolo pubblico con inserimento tipologia di controlli effettuati dalla Polizia Locale

| | | |
|---|--|---|
| <p>12 Conferma al cittadino per l'eventuale pagamento del bollettino e per il ritiro dell'autorizzazione a Spazio Città</p> | | <p>Sulle autorizzazioni concesse vengono effettuate le seguenti verifiche: Verifica dell'arco temporale dell'occupazione concessa - Rispetto della superficie assegnata - Rispetto delle prescrizioni imposte nell'autorizzazione</p> |
|---|--|---|

Allegato 3: Progetto Opera pubblica chiavi in mano (slide 23 di 26)



Allegato 4: Flusso processo Eventi culturali integrato con modulistica creata

|  Città di Vimercate | | Progettare un evento culturale | | | | | | CLT-CLT-P02 | Rev. 01 | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----------|------------|-----------------|----------------|------------------------|-------------|---------|-------------------|------|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | Aprile 2011 | | | | | | | | | | | |
| ATTIVITA' | UFFICIO | ALTRI UFFICI | | | | | ORGANI | ESTERNI | T | A | NOTE | DOCUMENTI MODULI MODELLI | | | | | | | |
| | Ufficio Cultura | Segreteria | Contratti | Regioneria | Lavori Pubblici | Polizia Locale | Stampa e comunicazione | Assessore | Giunta | Fornitori esterni | Siae | Gruppi e Associazioni | | | | | | | |
| 1 | Ideazione dell'evento culturale | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Stesura del programma di massima seguendo le linee guida certificate: azioni, tempi, responsabilità, controlli, verifiche finali | | | | | | | | | | | | | | | | | | All.01 Linee Guida Progettare un evento culturale Modello 01 Piano di progettazione evento |
| 3 | Contatto con i fornitori esterni per programmi e preventivi | | | | | | | | | | | | | | | | | | Artisti, relatori, moderatori, direzione artistica... Modello 02 Bilancio preventivo e consuntivo evento |
| 4 | Fornitura di programmi, specifiche tecniche e preventivi | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Predisposizione delle pratiche amministrative preliminari (delibere, determine, contratti...) | | | | | | | | | | | | | | | | | | Rif. ai processi: Assicurazioni, Concessione di patrocinio e contributi ad Associazioni, Deliberazioni, Determinazioni, Contratti |
| 6 | Predisposizione dei permessi e della logistica | | | | | | | | | | | | | | | | | | Licenze di pubblica sicurezza, spazi, parcheggi, trasporti, pulizia, vigilanza |
| 7 | Predisposizione attività di comunicazione e marketing | | | | | | | | | | | | | | | | | | Definizione canali di promozione: ideazione grafica, stampa e realizzazione materiale (manifesti, volantini, striscioni), distribuzione |
| 8 | Realizzazione dell'evento | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Eventuale soluzione di problemi nel corso dell'attività | | | | | | | | | | | | | | | | | | Linee guida secondo il punto 7.3 della Norma ISO 9001:2000 All.01 Linee Guida Progettare un evento culturale |
| 10 | Verifiche finali | | | | | | | | | | | | | | | | | | Analisi dei costi e dei tempi, questionari di gradimento, criticità e loro soluzione, rassegna stampa All.01 Linee Guida Progettare un evento culturale |
| 11 | Chiusura attività | | | | | | | | | | | | | | | | | | Predisposizione cartellina finale contenente tutto il materiale dell'attività - Da conferire poi all'Archivio |

Allegato 5: Verbale di gara del 13/7/2011 – Composizione della commissione giudicatrice

| | |
|---|--|
| COMUNE DI VIMERCATE ***** VERBALE DI GARA LOTTO B | |
| Stazione appaltante: Comune di Vimercate (MI) - Piazza Unità d'Italia n. 1 - 20059 VIMERCATE (MI) - telefono n. 039/66591 - telefax n. 039/6084044; | |
| Oggetto della procedura di affidamento: Servizio di pulizia degli edifici comunali ad uso pubblico suddiviso in lotto A e lotto B | |
| Criterio di aggiudicazione: criterio del prezzo più basso ***** | |
| Il giorno di martedì 13 del mese di luglio dell'anno Duemilaundici, alle ore 11.15, presso questa sede Municipale, si è riunita la Commissione giudicatrice nominata con decreto dirigenziale nr. 35/1 del 08/07/2011, per l'appalto in oggetto sotto la presidenza dell' Ing. Ivo Bianchi, nella sua qualità di dirigente Area LLPP e Ambiente; assiste il geom. Paolo De Benedetti in qualità di Segretario della Commissione. Sono presenti tutti i componenti e precisamente: | |
| 1. | Ing. Ivo Bianchi, Dirigente Area LLPP e Ambiente con funzioni di Presidente della Commissione |
| 2. | dott.ssa Roberta Brambilla Vice Segretario con funzioni di Esperto |
| 3. | geom. Paolo De Benedetti Funzionario Stabili comunali con funzioni di Segretario |

Allegato 6: Acquisizione delle firme di entrambi i genitori sulla modulistica Asilo Nido

| | |
|--|------------------------------|
| Allegato n.4 | |
| AL FUNZIONARIO SETTORE EDUCAZIONE E FORMAZIONE Dr.ssa Laura Barzagli COMUNE DI VIMERCATE | |
| Oggetto : autorizzazione e limiti di utilizzo immagine del figlio/a ai sensi delle disposizioni vigenti in materia di privacy – a.s. 2010/2011 - | |
| I sottoscritti | |
| genitori di | |
| nato/a il | |
| residente in Vimercate, via | |
| frequentante l'Asilo Nido "Girotondo" per l'anno scolastico 2010/2011 | |
| DICHIARANO | |
| in ordine all'oggetto quanto segue: le educatrici dell'Asilo Nido "Girotondo" possono ritrarre fotograficamente, con videocamera, nonché favorire registrazioni audio-sonore del predetto/a figlio/a per ragioni connesse all'attività didattica con eventuale pubblicazione all'interno del plesso, o in altri plessi, o in sedi istituzionali con possibili esposizioni all'esterno, entro il territorio comunale, al fine di rendere edotta e compartecipe la cittadinanza sulle varie attività svolte al Nido e con consegna esclusivamente alle famiglie al fine di renderle edotte e compartecipi sulle attività svolte dai propri figli. La presente vale quale dichiarato consenso ad ogni effetto. | |
| Data, | I GENITORI |

Allegato n.5

Noi sottoscritti :

.....

Genitori di

AUTORIZZIAMO nostro figlio/a a partecipare alle uscite che si organizzeranno in paese (mercato, parco giochi ...) insieme agli altri bambini dell'Asilo Nido ed alle Educatrici, per l'anno scolastico 2010/2011.


FIRMA DEI GENITORI

.....

.....

Data,

Allegato 7: Scheda osservazioni inserimento bambini Asilo Nido (pag. 1 di 3)



ASILO NIDO "GIROTONDO"
CARTELLA DI OSSERVAZIONE NELLA FASE DELL'INSERIMENTO

COGNOME **NOME**

Nato/a a il

Residente a via

Data dell'inserimento Et  "Sala"

Il bambino/a   accompagnato/a da :

* mamma

* pap 

* uno dei nonni

Al momento della separazione ha difficolt  : **SI** **NO**

Al momento della separazione manifesta difficolt  quali :

* il pianto

* il rifiuto dell'educatrice

* la passivit 

* l'aggressivit 

* i tentativi di trattenere chi lo/a accompagna

* il rifiuto di giochi e attivit 

NOTE

Esige spesso la presenza :

* della madre

* del padre

NOTE

Le difficolt  di separazione si sono presentate :

* dal secondo giorno

* dopo qualche giorno

* dopo la prima settimana

NOTE

Allegato 7: Esempio di scheda attività (scheda 1 di 9 attività descritte)

ASILO NIDO GIROTONDO



SCHEDA ATTIVITA' GRAFICO-PITTORICA



COSA E' E PERCHE' : sono attività manuali e intellettive che consentono al un bambino di esprimere con il disegno o con la pittura ciò che ha interiorizzato. L'attività grafico-pittorica è uno strumento di espressione : attraverso il disegno e la pittura il bambino libera le sue emozioni, paure, ansie ... che non riuscirebbe ad esprimere a parole; sono utili per imparare a percepire, distinguere e riconoscere i colori. Sono una via di comunicazione privilegiata e preferita dai bambini che così lasciano trasparire il mondo dei loro sentimenti.

Il bambino generalmente prova piacere nel manipolare il colore, nello stendere la tempera con le dita, con il pennello, con le spugne.

IN CHE MODO : questa attività, effettuata con un piccolo gruppo di bambini (5/7) deve essere prevalentemente libera e spontanea, senza alcun suggerimento da parte dell'adulto.

MATERIALI UTILIZZATI:

- ◆ fogli bianchi o colorati : grandi, rettangolari, rotondi;
- ◆ matite - pennarelli - pastelli - gessetti e lavagne - colori a dita - pennello, rulli, tappi di sughero, spugnette e tempere, stampi di vario genere.

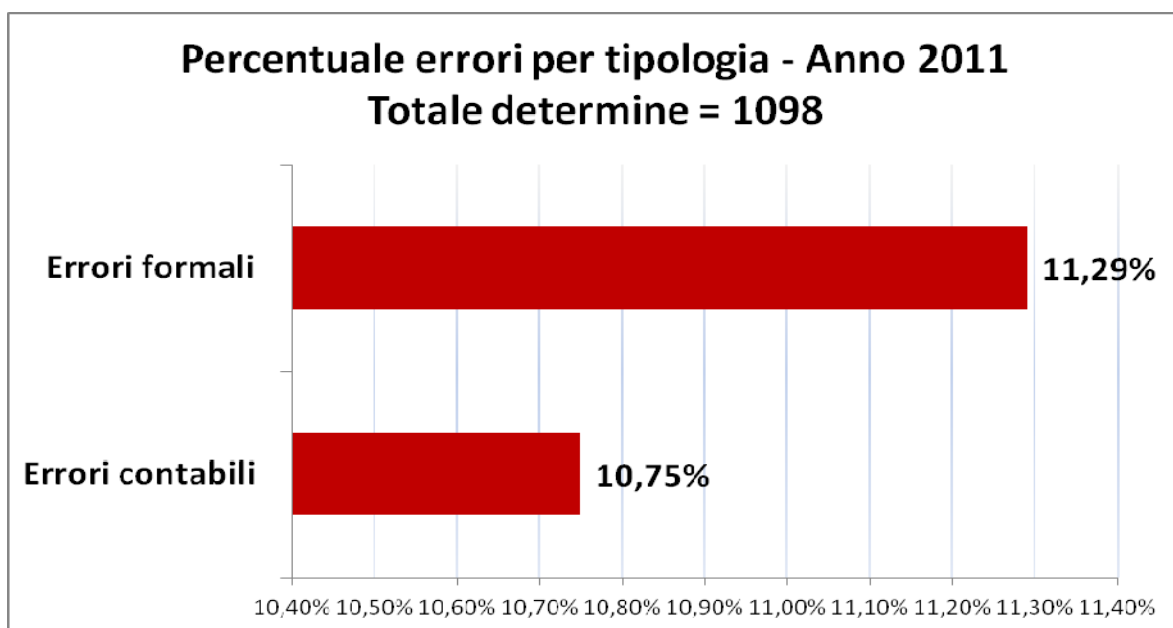
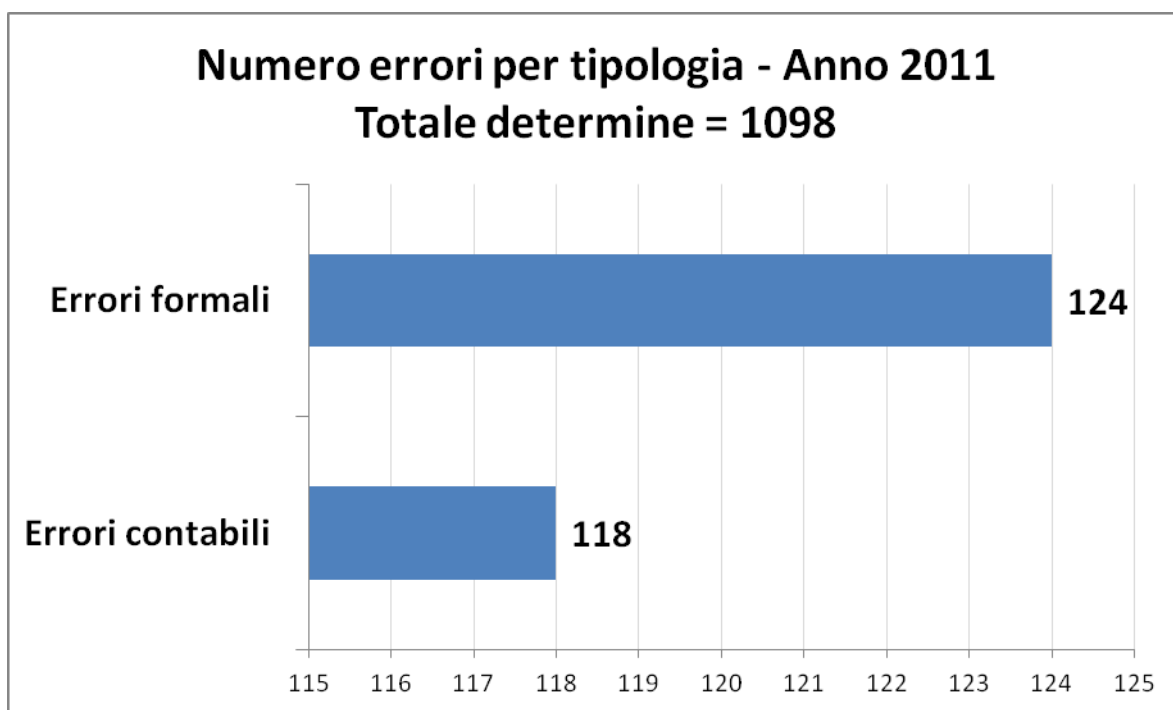
CRITICITA' : alcuni bambini hanno paura di sporcarsi. Sarà compito dell'educatore, con gradualità e pazienza, portare il bimbo ad utilizzare i colori.

PUNTI DI FORZA : piace molto!

Allegato 8: Statistiche determinazioni anno 2011

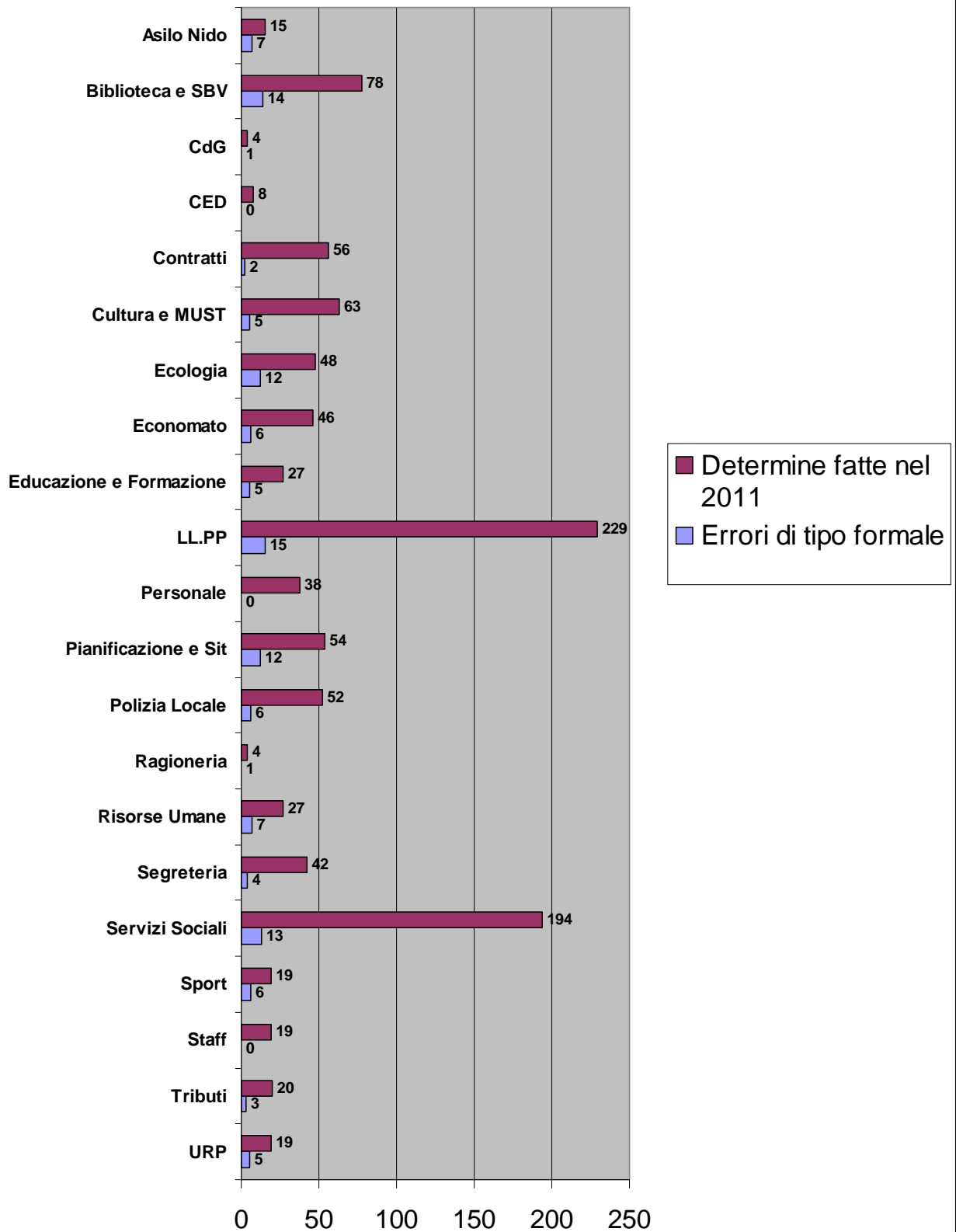
Determinazioni anno 2011
Analisi delle tipologie e delle frequenze degli errori effettuati dagli uffici

Rilevazione dati a cura di: Uff. Ragioneria e Segreteria
Elaborazione dati a cura di: Responsabile Qualità

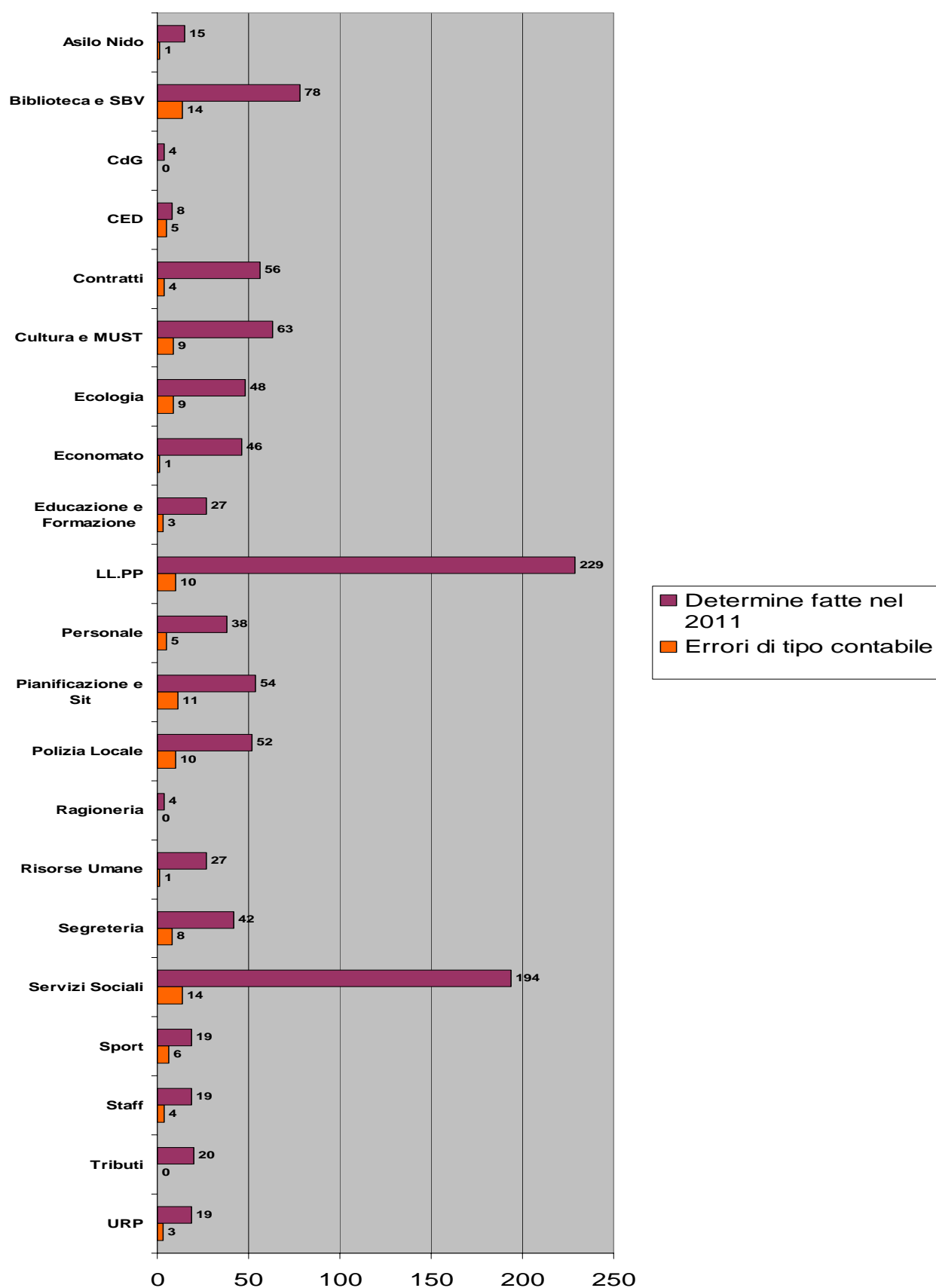


Determinazioni anno 2011 - Tot. n. 1098

Frequenza errori di tipo formale per Ufficio



Determinazioni anno 2011 - Tot. n. 1098 Frequenza errori di tipo contabile per Ufficio



| Tipologia errori | Frequenza |
|--|------------------|
| Errori contabili vari (dettaglio disponibile) | 58 |
| Decreto nomina Responsabile: errato | 27 |
| Errori relativi alle procedure di affidamento | 19 |
| Allegato/i: indicati ma non presenti | 18 |
| Errori relativi al rispetto dei limiti di spesa previsti nell'esercizio provvisorio | 16 |
| Marchio qualità mancante su 1 o più fogli | 14 |
| Allegato/i: firma mancante | 12 |
| Marchio qualità non aggiornato | 12 |
| Logo Comune mancante | 11 |
| Allegato/i: non indicati | 10 |
| Indisponibilità su capitoli | 9 |
| Modello determina errato | 8 |
| Spese a fronte di relative entrate non ancora realizzate | 5 |
| Art. 11: indicazione errata | 4 |
| Art. 163: indicazione errata | 4 |
| Frase conclusiva esercizio provvisorio: indicata erroneamente | 4 |
| Allegato/i: indicati numero errato | 3 |
| Estremi approvazione P.E.G.: indicazione errata | 3 |
| Manca creditore | 3 |
| Estremi approvazione bilancio in premessa: errati | 2 |
| Estremi approvazione P.d.O.: indicazione errata | 2 |
| Estremi approvazione P.d.O.: non indicati | 2 |
| Frase conclusiva bilancio approvato: indicata erroneamente | 2 |
| Manca firma Responsabile del Servizio | 2 |
| Oggetto della determinazione non corrispondente al modello | 2 |
| Responsabile del Procedimento: nominativo errato | 2 |
| Art. 14: indicazione mancante | 1 |
| Estremi approvazione Elenco categorie di beni e servizi acquisibili in economia - indicazione errata | 1 |

| | |
|---|---|
| Estremi approvazione P.E.G.: non indicati | 1 |
| Firma Responsabile del Servizio "in ferie" | 1 |
| Frase "affidamento fornitura e nome del fornitore" mancante nel dispositivo | 1 |
| Frase conclusiva esercizio provvisorio: non indicata | 1 |
| Manca su determinazione indicazione ufficio di provenienza | 1 |
| Oggetto della determinazione non corrispondente alla cartellina | 1 |
| Testo non conforme al modello | 1 |
| Mancanza o errori relativi ad allegati (preventivi, nota spese, dichiarazioni INPS) | 1 |

Allegato 9: verbale di sopralluogo del 7/5/2012

| | | |
|--|---|-----------------------|
| Vimercate | 7 maggio 2012 | Spett.le |
| Prot. | | UFF. CONTRATTI |
| Vs. Rif | | S E D E |
| <u>OGGETTO</u> | Richiesta danni sinistro sig. Paganelli Fabrizio Via Pellico | |
| <u>LUOGO DEL SINISTRO</u> | | |
| RELAZIONE TECNICA SULLO STATO DEI LUOGHI | | |
| <p>In riferimento alla nota prot. 13530 del 13/04/2012 relativa alla richiesta di risarcimento danno subito in data 07/04/2012, e per quanto di competenza di questo ufficio si comunica che il tratto di via interessato dal sinistro rientra nelle opere di urbanizzazione del Piano Esecutivo VE 1a.</p> <p>Le aree per la realizzazione delle opere di urbanizzazione sono state cedute al comune con convenzione del 27/07/2009 rep 169908 racc. 52290 notaio dr. Jean-Pierre Farhat. All'articolo 16 di tale atto si specifica tuttavia che "la manutenzione e la conservazione delle aree e delle opere, ancorché già cedute formalmente al Comune, resta a carico dei lottizzanti fino all'approvazione del collaudo finale "</p> <p>Non essendo ancora concluse le opere di urbanizzazione alla data odierna non è ancora stato redatto il collaudo finale.</p> | | |
| Distinti saluti | | |
| IL DIRIGENTE LL. PP. E AMBIENTE (Bianchi in g. Ivo) | | |
| <p>RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO <small>ing. Ivo Bianchi</small> PRATICA TRATTA DA: <small>geom. Samanta Verderio</small></p> | | |

Allegato 10: Giornalino In Comune con diffusione Politica della Qualità



CITTÀ DI VIMERCATE
MEZZA LIA D'ARGENTO
AL MERTO CIVILE

IN COMUNE



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2000
SINCERT

Periodico di informazione dei dipendenti e dei collaboratori del Comune di Vimercate - Anno X Numero 2 - 25 maggio 2012

Editoriale

La politica della Qualità del Comune di Vimercate

Per un ente che, come il nostro Comune, da diversi anni ha scelto di orientarsi alla "Qualità" come opzione di sviluppo organizzativo, il documento della "Politica della Qualità" è davvero il manifesto dei propri valori e dei propri principi fondativi.

In questo stesso numero di "In Comune" trovate un altro articolo che sinteticamente, ma altrettanto chiaramente, illustra gli obiettivi strategici di breve periodo che, in armonia con il programma di mandato del Sindaco, ci sono dati.

Qui si vuole sottolineare il patrimonio dei valori che l'organizzazione del Comune, nel suo complesso, ha condiviso unitamente alla scelta della "opzione Qualità", facendolo così diventare la propria piattaforma di ideali sociali.

Ciò significa, in concreto, che gli Operatori del nostro Comune condividono che "i Comuni sono asse portante della tenuta sociale del paese" e che essi stessi si pongono come strumento di risposta alla domanda "di prossimità e di vicinanza alle famiglie ed alle persone", confermando "il proprio impegno a fornire risposte e servizi adeguati alle attese".

Non sono impegni da poco.

Essi indicano una percezione orgogliosamente alta di sé e dell'Ente per il quale ed insieme al quale si presta la propria intelligenza. Indica altresì la forte determinazione a riaffermarsi parte attiva e non secondaria dello sviluppo del Paese, il quale non è se non passa attraverso la militanza civica di tutti e di ciascuno.

Oggi tutti noi andiamo a riaffermare la immedesimazione in quei valori e la volontà di continuare a perseguirli, oltre ogni congiuntura, appunto, come unica prospettiva di militanza civica, da vivere attraverso il proprio lavoro.

L'auspicio è che, nel rispetto delle convinzioni di ciascuno, anche in un momento particolarmente difficile, non si disperda un patrimonio di valori e di ideali che è l'autentico legante per una realtà complessa e multiforme come la nostra, che vuole continuare a conoscere non altro che la propria mission, come momento di affermazione dei propri ideali. Oltre ogni congiuntura, appunto.

Ciro Maddaluno

In primo piano

Concluso il premio EMYA (European Museum of the Year Award) L'ORGOGGIO E LA SODDISFAZIONE PER LA PARTECIPAZIONE DEL MUST

"Un buon museo è quello nel quale il visitatore, quando esce, ha sulla faccia l'espressione di essersi sentito bene, e ha dentro la percezione di essere migliore rispetto a quando è entrato". Sono queste alcune delle frasi sentite a Penafiel (Portogallo), durante i giorni della chiusura e della proclamazione del vincitore del premio EMYA.

Siamo tornati dal Portogallo senza premi, ma con l'orgoglio e la gioia di aver partecipato, con il nostro piccolo museo, al più importante premio europeo per i musei; e questa cosa difficilmente sarà dimenticata. Nel suo discorso introduttivo, Franz Ellenbroek, presidente della giuria e Direttore del Naturmuseum del Brabant (Olanda) ha infatti ricordato che "tutti i musei presenti a Penafiel per la selezione finale sono già stati, a loro modo, dei vincitori, in quanto hanno superato le varie fasi della selezione, e sono per questo inseriti tra le migliori esperienze in campo europeo nell'ambito museale".

Per il concorso, che è stato vinto dal Museo archeologico Madinat al-Zahra di Cordova (Spagna), erano presenti musei di tutta l'Europa; e la cosa più stimolante è stata la comprensione che i temi, i problemi, le prospettive sono veramente gli stessi in tutti i musei d'Europa, a prescindere dalla loro dimensione e dalla nazione in cui operano. Abbiamo conosciuto i nostri colleghi delle varie nazioni, con alcuni di loro siamo stati in grado di tessere relazioni (che potranno avere degli sviluppi futuri), in tutti loro abbiamo visto la passione, l'energia, la voglia di realizzare qualcosa di utile alla comunità nella quale il museo è inserito. Siamo tornati a casa pieni di idee e di progetti (soltanto alcuni avranno la possibilità di realizzarsi), con la voglia di visitare la maggior parte dei musei presenti all'EMYA, con la soddisfazione di aver costruito il nostro bel museo.

Angelo Marchesi

Spazio Qualità

Il nuovo documento di Politica della Qualità 2012-2016

La Politica della Qualità è il documento che viene ridefinito ad ogni cambio di amministrazione per fissare in brevi e sintetici punti i valori a cui ispirare l'azione dell'organizzazione nel suo complesso. Questa sorta di piccolo manifesto di intenti – per usare termini precisi parliamo di vision e di mission del nostro Comune – trae origine dal programma di mandato del Sindaco e ne fissa i valori per il quinquennio 2012-2016.

Inoltre vengono stabiliti gli obiettivi strategici sempre per il periodo del mandato elettorale, che sono i seguenti:

- 1) Ridefinizione e riprogettazione dell'intero assetto organizzativo secondo la vision, la mission e i valori
- 2) Dematerializzazione degli atti amministrativi quale sintesi di una PA moderna ed efficiente
- 3) Potenziamento del front-office al cittadino con l'attivazione di servizi di nuova generazione via web e online
- 4) Mantenimento della certificazione ISO 9001:2008 senza alcuna non conformità rilevata dall'ente certificatore
- 5) Consolidamento dell'esperienza di ascolto e di partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa attraverso gli strumenti delle indagini di soddisfazione ed il monitoraggio e controllo dei risultati di gestione dei servizi comunali.

La Politica della Qualità è stata approvata dalla Giunta comunale all'inizio del 2012: la trovate affissa alle bacheche di ogni sede comunale ed è anche disponibile su disco H / Bachecca Progetto Qualità.

Silvia Ornago

IN COMUNE

Periodico di informazione dei dipendenti e dei collaboratori del Comune di Vimercate
Tiratura: 250 copie - Impaginazione: Ufficio Stampa

Hanno collaborato: **Ciro Maddaluno, Carlo Annoni, Giovanni Guzzi, Silvia Ornago, Ernesto Limonta, Rsu, Bruna Verderio, Sonia Visconti, Stefania Viganò, Luca Lissoni, Andrea Brambilla, Giuseppe Sciapari.**

31

Allegato 11 Relazione indagine di *customer satisfaction* Spazio Città 2012

BREVE INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION* SUI SERVIZI DI SPAZIO CITTA' ANNO 2011

Nel periodo settembre/dicembre 2011 è stata realizzata a Spazio Città una breve indagine di soddisfazione, per aggiornare il dato della precedente rilevazione, effettuata nel 2009.

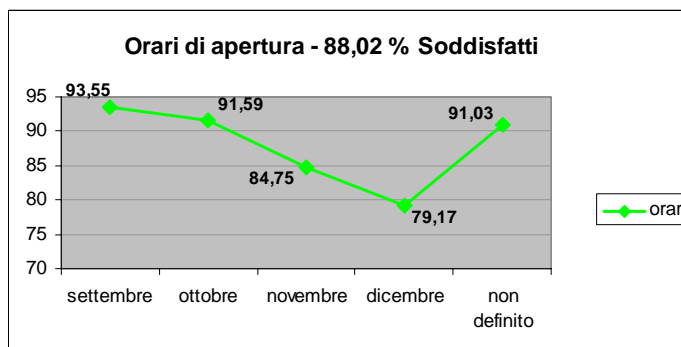
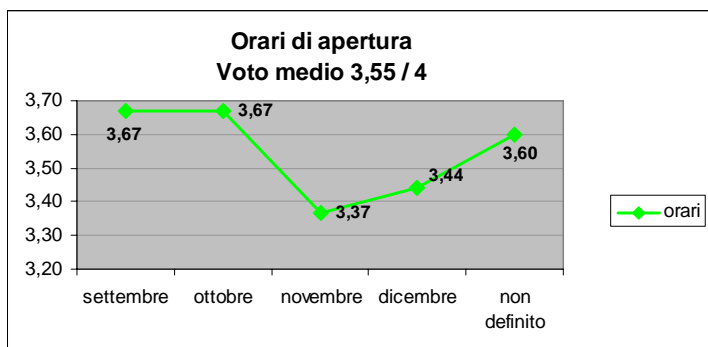
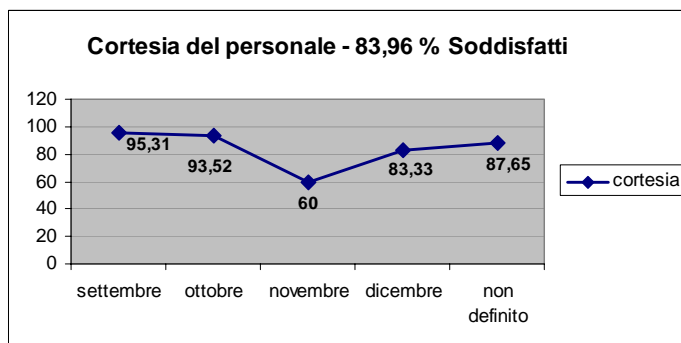
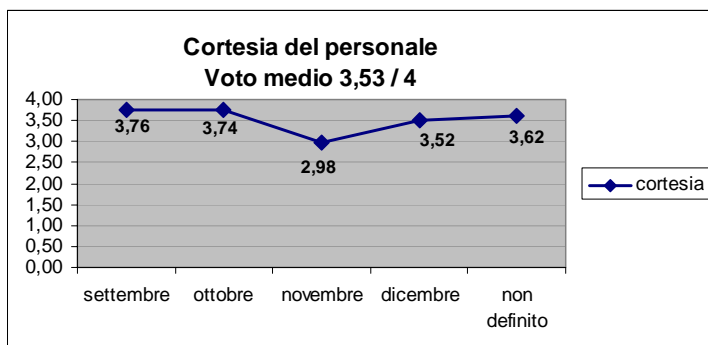
E' stato utilizzato **un questionario molto semplice e veloce**, solo con 5 domande riguardanti: la cortesia e la competenza del personale, gli orari di apertura, i tempi di attesa. C'era anche un piccolo spazio libero per osservazioni e suggerimenti.

| | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|--------------------------------------|
|  |  | | | |
| <p>Le chiediamo un minuto di tempo per rilevare la Sua soddisfazione per il servizio che ha appena ricevuto da Spazio Città. La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.</p> | | | | |
| Aspetto valutato | Valutazione del servizio ricevuto (indichi con una X la casella che corrisponde al Suo giudizio) | | | |
| Cortesia del personale | Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i> | Soddisfatto <i>(sufficiente)</i> | Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i> | Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i> |
| Competenza del personale | Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i> | Soddisfatto <i>(sufficiente)</i> | Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i> | Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i> |
| Orari di apertura | Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i> | Soddisfatto <i>(sufficiente)</i> | Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i> | Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i> |
| Tempo per espletare la pratica | Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i> | Soddisfatto <i>(sufficiente)</i> | Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i> | Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i> |
| Tempo di attesa | Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i> | Soddisfatto <i>(sufficiente)</i> | Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i> | Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i> |
| <p>Questionario compilato nel mese di: <input type="checkbox"/> Settembre <input type="checkbox"/> Ottobre <input type="checkbox"/> Novembre <input type="checkbox"/> Dicembre</p> | | | | |
| <p>Eventuali osservazioni, proposte, suggerimenti:</p> <hr/> <hr/> <hr/> | | | | |
| <p>Inserire il questionario compilato nell'apposita urna, grazie!</p> | | | | |

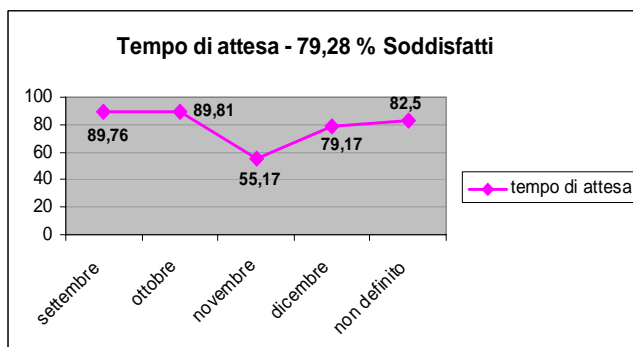
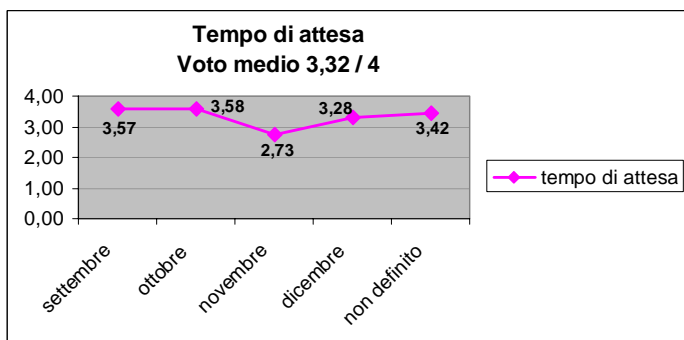
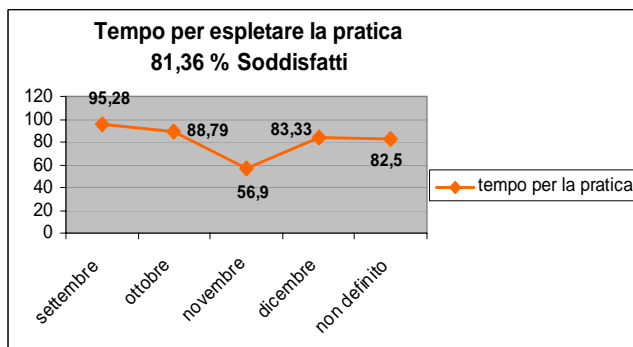
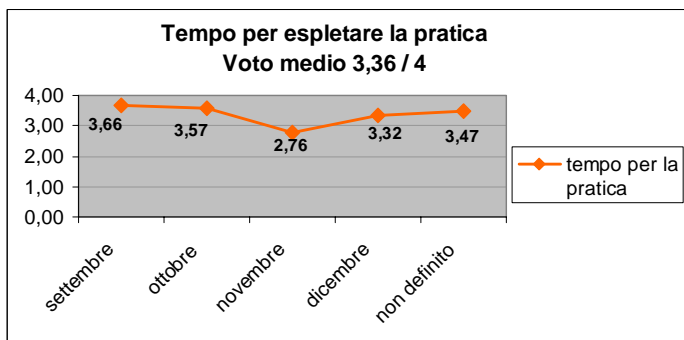
L'obiettivo della rilevazione prevedeva la raccolta di almeno 300 questionari: **ne sono stati raccolti 410, di cui 409 validi**. Uno solo è stato scartato perché contiene valutazioni contrastanti (sufficiente e ottimo in tutte le domande).

L'analisi dei dati ha dato i seguenti risultati:

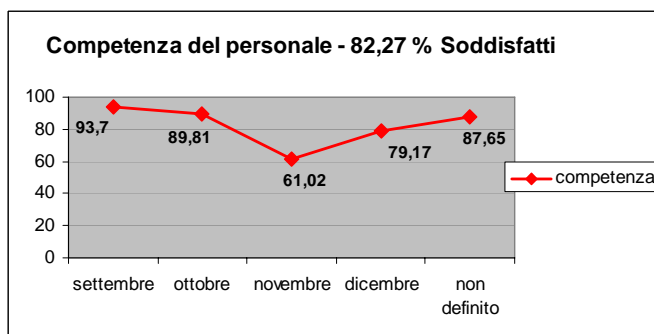
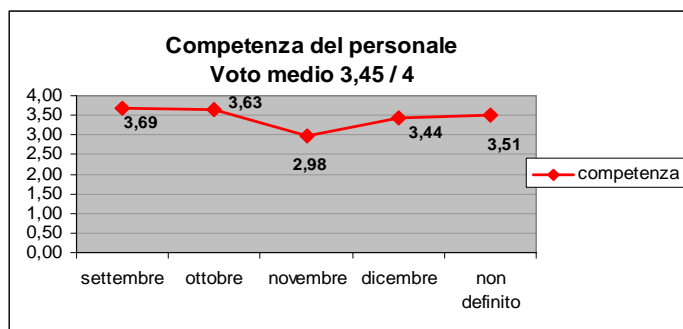
1) Cortesia del personale e orari di apertura sono i due valori che conseguono il maggior gradimento dei cittadini:



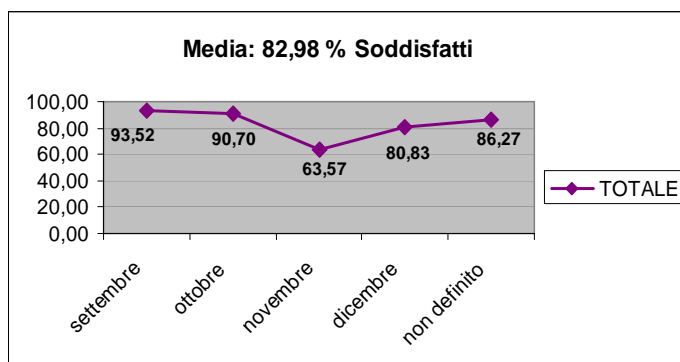
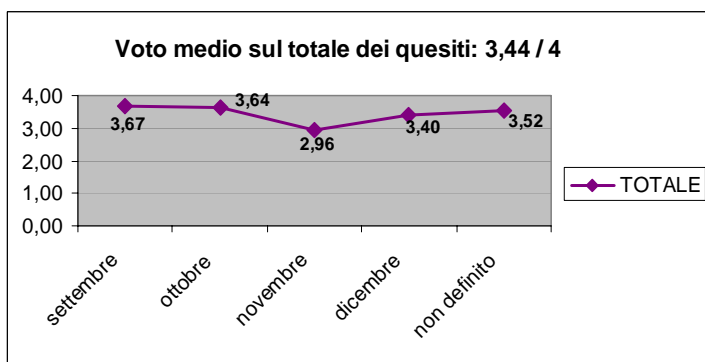
2) Al contrario, i tempi per espletare la pratica e i tempo di attesa sono i valori che conseguono i punteggi più bassi:



3) La competenza del personale si colloca in una posizione intermedia:



4) Il grado di soddisfazione complessiva (dove per soddisfatti si intende coloro che hanno espresso in ogni voce il giudizio 3 o il 4) è del 82,98% :



Il valore minimo atteso dalla rilevazione era pari all'88% di soddisfazione e non è stato raggiunto principalmente per il forte calo di tutti i valori di punteggio e di soddisfazione registrato nel mese di novembre.

E' ragionevole pensare che la **principale causa** di questo calo sia stato l'evento del **censimento**, che ha fortemente condizionato l'attività di Spazio Città per diverse settimane, poiché ha determinato la presenza contestuale sia di cittadini che dovevano restituire o chiedere assistenza per la compilazione del questionario sia dei normali utenti dei servizi di Spazio Città.

Nonostante tutte le precauzioni messe in atto dalla Responsabile e dalle coordinatrici per limitare l'impatto del censimento su Spazio Città (da ricordare in particolare: le aperture straordinarie al sabato pomeriggio, le sezioni speciali distaccate nelle frazioni per 6 sabati consecutivi, i 485 appuntamenti individuali fissati ai cittadini per la compilazione assistita, i turni dei rilevatori che hanno assicurato una presenza costante e operativamente efficiente, lo spostamento dei rilevatori in sala consiliare al sabato mattina per minor disturbo...), è innegabile il disagio che hanno dovuto subire sia i

cittadini che gli operatori di Spazio Città nel dover condividere spazi ristretti e orari di punta affollati da così tante persone presenti per motivi diversi.

Ha influito molto anche l'impatto del censimento sui cittadini stranieri, ai quali è stato necessario spiegare cos'è questa rilevazione, perché si fa, perché è importante censirsi: spesso si è dovuto compilare al posto loro l'intero questionario, per loro difficilmente comprensibile.

Inoltre va considerato che il 30% dei questionari ISTAT era del tipo "long" (colore rosso), cioè decisamente laborioso e complesso per la quantità e tipologia di informazioni richieste.

Infine, moltissimi si sono presentati a Spazio Città dichiarando di aver perso il questionario o di non averlo mai ricevuto e quindi è stato necessario provvedere con questionari di scorta, tutti da registrare nell'apposito software SGR di ISTAT.

Questo ha sicuramente influito sui giudizi più critici che sono stati dati in novembre soprattutto sui tempi e qualche volta sulla cortesia e competenza del personale.

I cittadini che hanno dato **un voto sufficiente (voto 2) sono il 10,27%**, il **voto insufficiente (voto 1) è stato dato solo dal 3,96%** dei cittadini, mentre il 2,79% ha preferito non barrare le caselle dei giudizi ma esprimere un commento scritto negli appositi spazi.

Ed ecco quindi l'elenco delle osservazioni trascritte sui questionari (77 in totale):

| |
|--|
| Buono |
| Tutelare di più gli italiani e non privilegiare gli extracomunitari |
| Per quelle poche volte che ho avuto bisogno, ho trovato persone educate e all'altezza del loro compito. Proposte non ne ho, suggerimenti nessuno. Grazie |
| Aiutare di più le persone straniere nel compilare moduli diversi |
| Se Spazio Città fosse aperto anche sabato pomeriggio sarebbe ideale |
| OK |
| Sono soddisfatta per la competenza e la gentilezza del personale |
| Moduli finiti per firma referendum. Risposta non totalmente soddisfacente ma non dipende dalla cortesia dell'addetto |
| Continuate così, grazie |
| Tutto OK |
| A me così com'è va bene. Grazie |
| Tutta l'Italia dovrebbe essere come questo ufficio |

| |
|---|
| Nulla da dire |
| Uno sportello in più |
| Nessuna |
| Disponibilità orario OK |
| Non fateci più fare questi questionari, grazie. |
| E' tutto OK |
| Per me siete molto bravi |
| Servirebbero i biglietti del macellaio, così evitate i litigi con le code |
| Vorrei valutare altri uffici, non solo Spazio Città |
| Ottima accoglienza, buona competenza, un po' di timore nel rispondere a richieste di consigli da parte dei cittadini deboli |
| Sportello aperto al sabato pomeriggio |
| Grazie per l'ottimo servizio |
| Solo complimenti |
| Sono molto gentili, disponibili ed esaurive |
| Tutto OK |
| Più musica soft, meno TG News |
| Mettere il ticket |
| Più sicurezza all'interno dell'ufficio |
| Un vigile in ufficio |
| E' necessario mettere dei numerini perché ho notato che spesso l'utente non rispetta il turno |
| Non si può pretendere di più |
| Cortesìa e competenza sono due cose essenziali |
| Ottimo servizio |
| Complimenti a tutti, sempre cordiali |
| Niente da dire |
| Servizio che, se non esistesse, bisognerebbe inventare |
| Nessuna, è tutto perfetto |
| Ci fa piacere essere così seguiti, bravi, grazie |
| Migliorare le tipologie di attesa (numeri per tipo pratiche) |
| Contenta |
| Firmato con nome e cognome |
| Grazie a tutto il personale |
| Siamo soddisfatti del vostro operato |
| Unico ufficio funzionante del comune |
| Bravissimi |
| Buona giornata |
| Continuate così |
| E' brutto non sapere a chi rivolgersi |

| |
|--|
| Troppo caldo! In tempo di crisi occorre risparmio |
| Continuate ad essere così gentili ed efficienti, è raro. Grazie! |
| Abbassare il riscaldamento |
| Cortesìa e competenza |
| Ufficio OK, Comune no |
| Dovrebbero essere tutti così gli uffici del comune |
| Unico ufficio funzionante |
| Così così |
| Non doveva esserci il censimento in quell'ufficio |
| Piusè personal al dopo mesdè |
| Persona di altro comune ma soddisfatto a pieni voti! |
| Più cortesia e sorrisi! |
| Atmosfera stupenda |
| Sono molto soddisfatta, continuate così grazie |
| Nessuno |
| Complimenti al personale estremamente gentile |
| E' la prima volta che utilizzo i servizi di Spazio Città e confermo di aver trovato un servizio efficiente e completo. Grazie. Firma del cittadino |
| Utilissima per compilazione censimento |
| Ci vorrebbe un bel parcheggio |
| Desidererei la casa con affitto agevolato |
| Firma cittadino |
| Continuate così, abbiate pazienza della gente |
| Va bene tutto |
| Training di tutti gli operatori sui diversi aspetti da trattare (non: chiamo il collega) |
| Mi sembra uno dei pochi uffici che funziona |
| Operatrici simpatiche e disponibili. Servizio positivo |
| Molto soddisfatto. OK |