

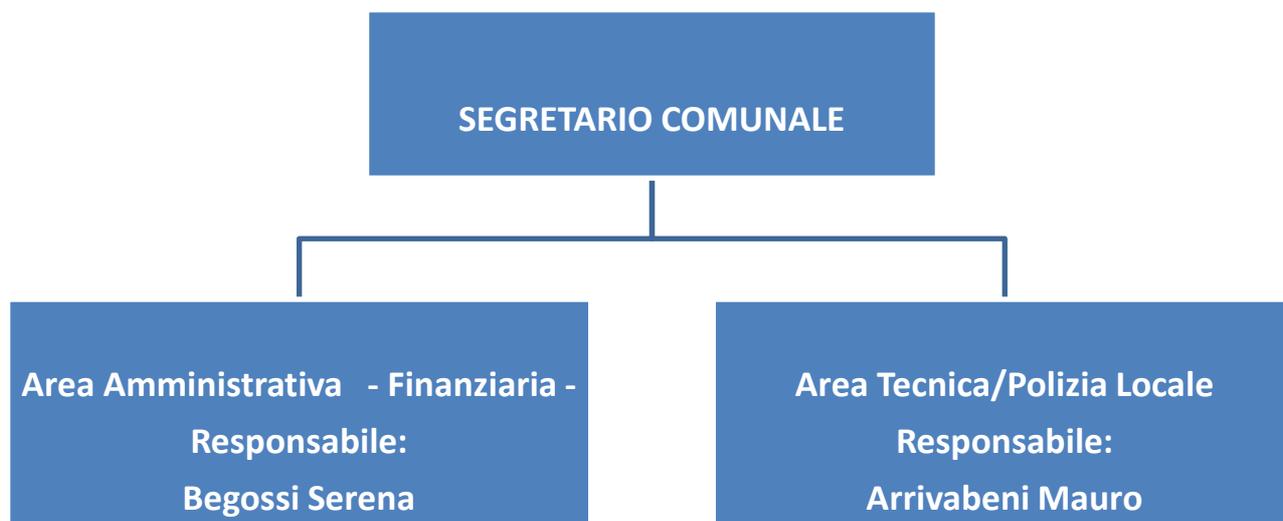
# **COMUNE DI SALARA**

(Provincia di Rovigo)

## **Piano della Performance/ Piano degli obiettivi**

Triennio 2020-2022

# ORGANIGRAMMA



## Piano della Performance - Elenco Obiettivi

**1 Gennaio 2020 – 31 dicembre 2022**

n.	Obiettivo di Settore	Area	Responsabile	Peso
1	<b>Soddisfazione utenza da servizio anagrafe</b> <i>(customer satisfaction)</i>	Area Amministrativa Finanziaria	Begossi Serena	<b>16,66</b>
2	<b>Soddisfazione utenza da servizi scolastici</b> <i>(customer satisfaction)</i>	Area Amministrativa Finanziaria	Begossi Serena	<b>16,66</b>
3	<b>Salara trasparente</b> (obiettivo connesso alle tematiche dell'anticorruzione)	Area Amministrativa Finanziaria	Begossi Serena	<b>16,70</b>
4	<b>Soddisfazione utenza da manutenzione urbana</b> <i>(customer satisfaction)</i>	Area Tecnica – Polizia Locale	Arrivabeni Mauro	<b>16,66</b>
5	<b>Soddisfazione utenza aree cimiteriali</b> <i>(customer satisfaction)</i>	Area Tecnica – Polizia Locale	Arrivabeni Mauro	<b>16,66</b>
6	<b>Salara Sicura</b> <i>(obiettivo connesso alla sicurezza del territorio)</i>	Area Tecnica – Polizia Locale	Arrivabeni Mauro	<b>16,66</b>

# **AREA AMMINISTRATIVA – FINANZIARIA**

**RESPONSABILE: Begossi Serena**

**01 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022**

# SCHEDA OBIETTIVO 1

## Soddisfazione utenza da servizio anagrafe (*customer satisfaction*)

Responsabile dell'Obiettivo: Begossi Serena

Peso: 16,66

### Descrizione finalità obiettivo

L'obiettivo ha come scopo la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza per quanto concerne i servizi offerti dall'ufficio anagrafe. Esso si fonda sul questionario allegato al presente atto e si caratterizza per due diversi *step* di carattere meramente temporale.

1. **entro il 31 luglio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 gennaio e il 30 giugno, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte devono essere utilizzate per apportare gli opportuni miglioramenti e verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo
2. **entro il 31 gennaio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 luglio e il 31 dicembre, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo.

### Indicatori

Efficienza ed efficacia del servizio offerto all'utenza

**Classificazione obiettivo: Mi**

Ma = mantenimento

Mi = miglioramento

S = sviluppo

### Personale coinvolto:

Cognome e Nome	Categoria	% tempo dedicato
Panziera Enrica	C5	100%

### Descrizione fasi e diagramma di GANTT

N° fase	Fasi operative-attività	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Trasmissione dei questionari	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Verifica delle risposte da parte dei cittadini	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

### Grado di raggiungimento:

100 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in almeno il 60% delle schede pervenute al Comune
50 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale compresa tra il 20% ed il 59% di quelle pervenute al Comune
0 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale inferiore al 20% di quelle pervenute al Comune

## SCHEDA OBIETTIVO 2

### Soddisfazione utenza da servizi scolastici(*customer satisfaction*)

Responsabile dell'Obiettivo: Begossi Serena

Peso: 16,66

#### Descrizione finalità obiettivo

L'obiettivo ha come scopo la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza per quanto concerne i servizi offerti dall'ufficio anagrafe. Esso si fonda sul questionario allegato al presente atto e si caratterizza per due diversi *step* di carattere meramente temporale.

- 3. entro il 31 luglio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 gennaio e il 30 giugno, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte devono essere utilizzate per apportare gli opportuni miglioramenti e verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo
- 1. entro il 31 gennaio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 luglio e il 31 dicembre, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo.

#### Indicatori

Efficienza ed efficacia del servizio offerto all'utenza

**Classificazione obiettivo: Mi**

Ma = mantenimento

Mi = miglioramento

S = sviluppo

**Personale coinvolto:**

Cognome e Nome	Categoria	% tempo dedicato
<b>Tosetti Marco</b>	<b>C5</b>	<b>100%</b>

**Descrizione fasi e diagramma di GANTT**

N° fase	Fasi operative-attività	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Trasmissione dei questionari	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Verifica delle risposte da parte dei cittadini	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Grado di raggiungimento:**

100 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in almeno il 60% delle schede pervenute al Comune
50 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale compresa tra il 20% ed il 59% di quelle pervenute al Comune
0 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale inferiore al 20% di quelle pervenute al Comune

## SCHEDA OBIETTIVO 3

### Salara trasparente

**Responsabile dell'Obiettivo:** Begossi Serena

**Peso:** 16,70

#### Descrizione finalità obiettivo

Il progetto prevede l'attuazione delle disposizioni di cui al D.Lgs 33/2013 in particolare per ciò che concerne la trasparenza tramite siti informatici istituzionali. Inserimento nel sito istituzionale della modulistica inerente tutti i settori dell'amministrazione. L'inserimento di tutti gli atti amministrativi dell'ente (delibere, determinazioni, ordinanze, bandi ecc).

#### Indicatori

N. giorni impiegati per aggiornamento sito e del portale amministrazione trasparente dopo richiesta responsabile competente

#### Classificazione obiettivo: Mi

Ma = mantenimento	Mi = miglioramento	S = sviluppo
-------------------	--------------------	--------------

#### Personale coinvolto:

Cognome e Nome	Categoria	% tempo dedicato
<b>Cavallini Alice</b>	<b>C1</b>	<b>100%</b>

#### Descrizione fasi e diagramma di GANTT

N° fase	Fasi operative-attività	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Aggiornamento home page dell'ente e portale amministrazione trasparente	X	X	X	X	X	x	x	x	x	x	x	x

#### Grado di raggiungimento:

100 %	Aggiornamento costante e completo della home page e del portale amministrazione trasparente
75 %	Aggiornamento costante ma incompleto della home page e del portale amministrazione trasparente
40 %	Mancato aggiornamento della home page e del portale amministrazione trasparente

**AREA TECNICA**  
**POLIZIA LOCALE**

**RESPONSABILE: Arrivabeni Mauro**

**01 gennaio 2020 – 31 dicembre 2022**

## SCHEDA OBIETTIVO 4

**Soddisfazione utenza da manutenzione urbana (*customer satisfaction*).**

**Responsabile dell'Obiettivo: Arrivabeni Mauro**

**Peso: 16,66**

**Descrizione finalità obiettivo:**

L'obiettivo ha come scopo la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza per quanto concerne i servizi offerti dall'ufficio anagrafe. Esso si fonda sul questionario allegato al presente atto e si caratterizza per due diversi *step* di carattere meramente temporale.

2. **entro il 31 luglio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 gennaio e il 30 giugno, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte devono essere utilizzate per apportare gli opportuni miglioramenti e verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo
1. **entro il 31 gennaio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 luglio e il 31 dicembre, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo.

**Indicatori**

Efficienza ed efficacia del servizio offerto all'utenza

**Classificazione obiettivo: Mi**

Ma = mantenimento	Mi = miglioramento	S = sviluppo
-------------------	--------------------	--------------

**Personale coinvolto:**

Cognome e Nome	Categoria	% tempo dedicato
<b>Veronese Gianni</b>	<b>B5</b>	<b>100%</b>

**Descrizione fasi e diagramma di GANTT**

N° fase	Fasi operative-attività	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Trasmissione dei questionari	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Verifica delle risposte da parte dei cittadini	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Grado di raggiungimento:**

100 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in almeno il 60% delle schede pervenute al Comune
50 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale compresa tra il 20% ed il 59% di quelle pervenute al Comune
0 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale inferiore al 20% di quelle pervenute al Comune

## SCHEDA OBIETTIVO 5

soddisfazione utenza aree cimiteriali (*customer satisfaction*)

Responsabile dell'Obiettivo: Arrivabeni Mauro

Peso: 16,66

Descrizione finalità obiettivo

L'obiettivo ha come scopo la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza per quanto concerne i servizi offerti dall'ufficio anagrafe. Esso si fonda sul questionario allegato al presente atto e si caratterizza per due diversi *step* di carattere meramente temporale.

2. **entro il 31 luglio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 gennaio e il 30 giugno, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte devono essere utilizzate per apportare gli opportuni miglioramenti e verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo
1. **entro il 31 gennaio di ogni anno** si deve procedere all'invio ed alla raccolta di DODICI questionari a soggetti che, nel corso del semestre compreso tra il 1 luglio e il 31 dicembre, hanno fruito dei servizi in esame; le risposte verranno in ogni caso considerate per verificare la realizzazione dell'obiettivo.

Indicatori

Efficacia ed efficienza del servizio offerto all'utenza

Classificazione obiettivo: **Mi**

Ma = mantenimento

Mi = miglioramento

S = sviluppo

Personale coinvolto:

Cognome e Nome	Categoria	% tempo dedicato
Ghedini Angelo	B3	100%

Descrizione fasi e diagramma di GANTT

N° fase	Fasi operative-attività	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Trasmissione dei questionari	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Verifica delle risposte da parte dei cittadini	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Grado di raggiungimento:

100 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in almeno il 60% delle schede pervenute al Comune
50 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale compresa tra il 20% ed il 59% di quelle pervenute al Comune
0 %	Nei questionari raccolti viene espresso un giudizio positivo (molto o abbastanza) in un numero di schede pari ad una percentuale inferiore al 20% di quelle pervenute al Comune

## SCHEDA OBIETTIVO 6

### Salara Sicura

**Responsabile dell'Obiettivo:** Arrivabeni Mauro

**Peso:** 16,66

#### Descrizione finalità obiettivo

L'obiettivo ha come scopo di garantire un attento controllo del territorio e una maggiore presenza sul territorio dell' agente durante manifestazioni culturali e sportive organizzate sia dall' Ente che da Associazioni operanti sul territorio

#### Indicatori

Numero di verifiche e controlli effettuati nel corso dell'anno e numero di presenze sul territorio in occasione di manifestazioni al di fuori dei normali turni di servizio

#### Classificazione obiettivo: Mi

Ma = mantenimento

Mi = miglioramento

S = sviluppo

#### Personale coinvolto

Cognome e Nome	Categoria	% tempo dedicato
Bernini Luca	C5	100%

#### Descrizione fasi e diagramma di GANTT

N° fase	Fasi operative-attività	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Segnalazioni da parte dell' utenza	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

#### Grado di raggiungimento:

100 %	Fino a sette segnalazioni da parte dell' utenza relativamente a disagi sul territorio anche durante le manifestazioni.
0 %	Oltre a sette segnalazioni da parte dell' utenza relativamente a disagi sul territorio anche durante le manifestazioni.



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI

Indichi la propria **SODDISFAZIONE** mettendo una sola croce in corrispondenza di ogni riga

	<i>MOLTO</i>	<i>ABBASTANZA</i>	<i>POCO</i>	<i>PER NIENTE</i>
Comodità orario di apertura al pubblico				
Chiarezza, visibilità delle indicazioni per l'accesso all'ufficio				
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico				
Tempo di attesa per accedere allo sportello				
Velocità con cui sono forniti documenti e informazioni allo sportello				
Rispetto della privacy				
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica				
Chiarezza delle risposte e delle informazioni fornite dal personale allo sportello				
Competenza e preparazione del personale				
Cortesìa e capacità di ascolto del personale				

<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</i>	<i>MOLTO</i>	<i>ABBASTANZA</i>	<i>POCO</i>	<i>PER NIENTE</i>
Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio?				

**RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE, IL SERVIZIO CHE HA RICEVUTO COME E'?**

Meglio di come me lo aspettavo

Come me lo aspettavo

Peggio di come me lo aspettavo

**Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio**

---



---

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE AREA CIMITERIALE

Gentile Cittadino/a, stiamo svolgendo un'indagine per rilevare la soddisfazione in relazione ad alcuni servizi erogati dal Comune di Salara. Conoscere il Suo parere per noi è importante per migliorare i nostri servizi. La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

**Le risposte fornite saranno trattate in modo assolutamente anonimo.**

### SEZIONE A - SCHEDA ANAGRAFICA

<b>Sesso:</b>	<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina	<b>Età:</b>	<input type="checkbox"/> Fino a 25 anni
			<input type="checkbox"/> 26 - 40	
			<input type="checkbox"/> 41 - 55	
			<input type="checkbox"/> 56 - 65	
			<input type="checkbox"/> oltre 65	
<b>Professione:</b>	Lavoratore dipendente privato <input type="checkbox"/>			
	Lavoratore dipendente pubblico <input type="checkbox"/>			
	Lavoratore autonomo <input type="checkbox"/>			
	Libero professionista <input type="checkbox"/>			
	Studente <input type="checkbox"/>			
	Casalinga <input type="checkbox"/>			

## SEZIONE B – DATI RELATIVI AL SERVIZIO

<b>Manutenzione urbana</b>	<i>Per niente</i> 1	<i>Poco</i> 2	<i>Abbastanza</i> 3	<i>Molto</i> 4
1. Manutenzione dei cimiteri				
2. Pulizia dei cimiteri				
3. Illuminazione dei cimiteri				

***Complessivamente quanto siete soddisfatti della manutenzione urbana?***

Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per niente

**Tra i vari aspetti del servizio esaminati finora quale considera più importante?  
(si possono esprimere 2 preferenze)**

- manutenzione dei cimiteri
- pulizia dei cimiteri
- illuminazione dei cimiteri

**Ha dei suggerimenti da proporre?**

---

---

---

---

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE MANUTENZIONE E IGIENE URBANA

Gentile Cittadino/a, stiamo svolgendo un'indagine per rilevare la soddisfazione in relazione ad alcuni servizi erogati dal Comune di Salara. Conoscere il Suo parere per noi è importante per migliorare i nostri servizi. La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

**Le risposte fornite saranno trattate in modo assolutamente anonimo.**

### SEZIONE A - SCHEDA ANAGRAFICA

<b>Sesso:</b> <input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina	<b>Età:</b> <input type="checkbox"/> Fino a 25 anni
		<input type="checkbox"/> 26 - 40
		<input type="checkbox"/> 41 - 55
		<input type="checkbox"/> 56 - 65
		<input type="checkbox"/> oltre 65
<b>Professione:</b>	Lavoratore dipendente privato <input type="checkbox"/>	
	Lavoratore dipendente pubblico <input type="checkbox"/>	
	Lavoratore autonomo <input type="checkbox"/>	
	Libero professionista <input type="checkbox"/>	
	Studente <input type="checkbox"/>	
	Casalinga <input type="checkbox"/>	
	Pensionato <input type="checkbox"/>	
	Disoccupato <input type="checkbox"/>	
	Altro (specificare) _____	
<b>In quale Via/Corso/Piazza risiede?</b>	_____	

## SEZIONE B – DATI RELATIVI AL SERVIZIO

<b>Manutenzione urbana</b>	<i>Per niente</i> 1	<i>Poco</i> 2	<i>Abbastanza</i> 3	<i>Molto</i> 4
1. Manutenzione delle strade, dei viali e dei marciapiedi <u>della zona</u> in cui vive				
2. Manutenzione delle strade, dei marciapiedi e dei viali del Comune di Salara				
3. Manutenzione degli arredi delle aree verdi attrezzate (panchine, giochi per bambini, illuminazione)				
4. Cura delle aree verdi e alberate della città				
5. Illuminazione delle strade <u>nella zona</u> in cui abita				
6. Illuminazione pubblica della città di Salara				

**Complessivamente quanto siete soddisfatti della manutenzione urbana?**

Molto                       Abbastanza                       Poco                       Per niente

**Tra i vari aspetti del servizio esaminati finora quale considera piu' importante? (si possono esprimere 2 preferenze)**

manutenzione delle strade e dei marciapiedi

manutenzione aree verdi

messa in sicurezza di alcuni tratti di strada, in modo particolare: \_\_\_\_\_

**Ha dei suggerimenti da proporre?**

---

---

---

---



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SERVIZI SCOLASTICI

Indichi la propria SODDISFAZIONE mettendo una sola croce in corrispondenza di ogni riga

	<i>MOLTO</i>	<i>ABBASTANZA</i>	<i>POCO</i>	<i>PER NIENTE</i>
Comodità orario di apertura al pubblico				
Chiarezza, visibilità delle indicazioni per l'accesso all'ufficio				
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico				
Tempo di attesa per accedere allo sportello				
Velocità con cui sono forniti documenti e informazioni allo sportello				
Rispetto della privacy				
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica				
Chiarezza delle risposte e delle informazioni fornite dal personale allo sportello				
Competenza e preparazione del personale				
Cortesìa e capacità di ascolto del personale				

<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</i>	<i>MOLTO</i>	<i>ABBASTANZA</i>	<i>POCO</i>	<i>PER NIENTE</i>
Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio?				

**RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE, IL SERVIZIO CHE HA RICEVUTO COME E'?**

Meglio di come me lo aspettavo

Come me lo aspettavo

Peggio di come me lo aspettavo

**Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio**

---



---