



PEG RIFORMULATO

OBIETTIVI

CONTROLLO DI GESTIONE
(abbinato al nuovo programma di contabilità economico - patrimoniale)

Indicatori economici e di efficienza

Indicatori di efficacia e qualità

- Certific. ISO e carta servizi (Scuole Materne) ultimata.
- Carta Servizi (Polizia Municipale) conclusa
- Carta dei Servizi (Estate ragazzi) conclusa
- Sportello ICI on Line attivato
- Carta dei Servizi Uff. Tributi conclusa
- Sportello Licenza (DIA) concluso
- Carta dei servizi Uff. Edilizia conclusa
- Carta dei servizi Uff. Sport conclusa
- Carta dei servizi Uff. Biblioteche conclusa
- Carta dei servizi Uff. Anagrafe conclusa
- Carta dei servizi Servizio Refezioni conclusa
- Carta dei servizi Pompe Funebri conclusa

Da estendersi gradualmente negli anni a tutti i servizi

Miglioramento operativo gestionale

CARICHI DI LAVORO

ANALISI PUNTI CRITICITA'

- Sportello dei reclami
- **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Definizione Pianta organica

Ridefinizione dei procedimenti e delle competenze

Riorganizzazione con aggregazione per macroprocessi e per attività omogenee

NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO

E.F.Q.M.

P.S.S.



Sono state effettuate diverse customer satisfaction rispetto ai servizi Entrate Tributarie

1. Indagine quantitativa – utenza privata e commercialisti – **periodo gennaio – marzo 2004** – 437 utenti compl. + n. 4 Focus Group articolati per utenze diverse.
2. Risultati - Punti di forza: competenza e gentilezza del personale – affidabilità del servizio offerto
Punti di debolezza: procedure connesse

Proposte di miglioramento:

Consulenza su appuntamento - Più servizi via
Internet – Utilizzo del mod. F24.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

- Segue grafico utenza privata customer satisfaction 2004



N°	DOMANDA	PERC
D7	Ha personale educato e gentile.	8,29
D4	Ha personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente a tutte le richieste degli utenti	7,77
D8	Ispira sicurezza e fiducia, grazie ad un'elevata affidabilità dei dati e dei servizi offerti in genere.	7,53
D6	Consente una interazione con il personale di sportello comoda e sufficientemente riservata.	7,45
D1	Ha uffici comodi da raggiungere, di facile accesso e con segnaletica ed orari adeguati.	7,32
D2	Fornisce informazioni tempestive, anche telefoniche, sui propri servizi, sulle scadenze, sulle variazioni normative, ecc.	7,27
D10	Offre consulenze personalizzate sulle esigenze dei cittadini, anche su appuntamento.	7,25
D5	Ha informatizzato in modo semplice alcuni processi (modulistica, richieste, ...).	7,20
D12	Dispone di una modulistica aggiornata, comprensibile e di facile compilazione.	7,11
D11	Garantisce tempi di attesa allo sportello adeguati	7,01
D3	Ha procedure trasparenti, snelle e poco burocratizzate.	6,90
D9	Collabora in modo attivo con altri servizi del Comune o altri enti che gestiscono procedure collegate.	6,17



I FOCUS GROUP: PARTECIPANTI

- **N° 4 incontri (3 esterni ed 1 interno)**
- **N° 25 utenti esterni (stratificati in “studi di commercialisti, CAAF, patronati, sindacati” e “cittadini” che hanno avuto contatti con il Servizio per l’ICI, e “agenzie pubblicitarie, associazioni, ditte commerciali” che hanno avuto contatti con il Servizio per Pubblicità e Affissioni).**
- **Tutti gli Operatori del Servizio (in ambito ICI e Pubblicità e Affissioni).**



I FOCUS GROUP ESTERNI : RISULTATI (sintesi)

ASPETTI POSITIVI

- ❑ buona partecipazione e apprezzamento dell'iniziativa (soprattutto da parte degli studi commercialisti)**
- ❑ miglioramento aspetti logistici**
- ❑ sito internet utile e funzionale**

ASPETTI DA MIGLIORARE

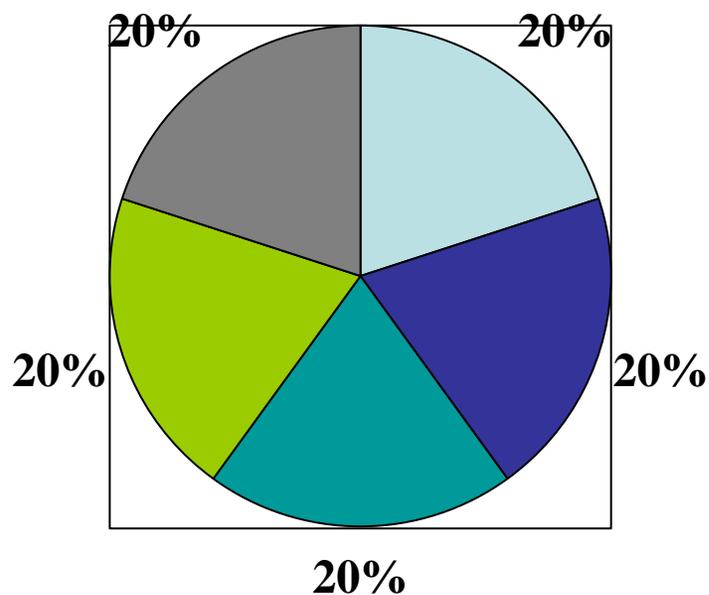
- ❑ programma informatico poco flessibile**
- ❑ scarsa leggibilità di alcuni tipi di documentazione**
- ❑ collegamento con altri uffici del Comune e con altri enti**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

- Customer satisfaction maggio 2005
- Utenza privata e studi commercialisti

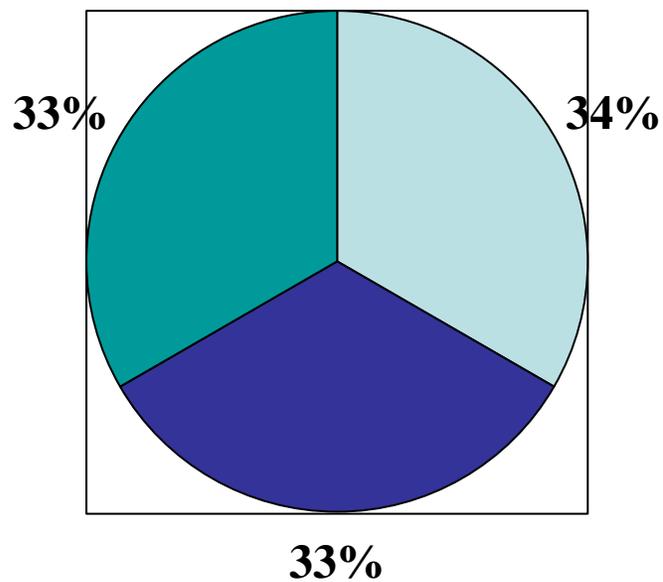
COMMERCIALISTI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA



- Stampa normativa e aggiornamento del portale
- FAQ con motore di ricerca per argomenti
- Accesso riservato per commercialisti
- Consulenza su appuntamento
- Riunioni informative tecniche periodiche



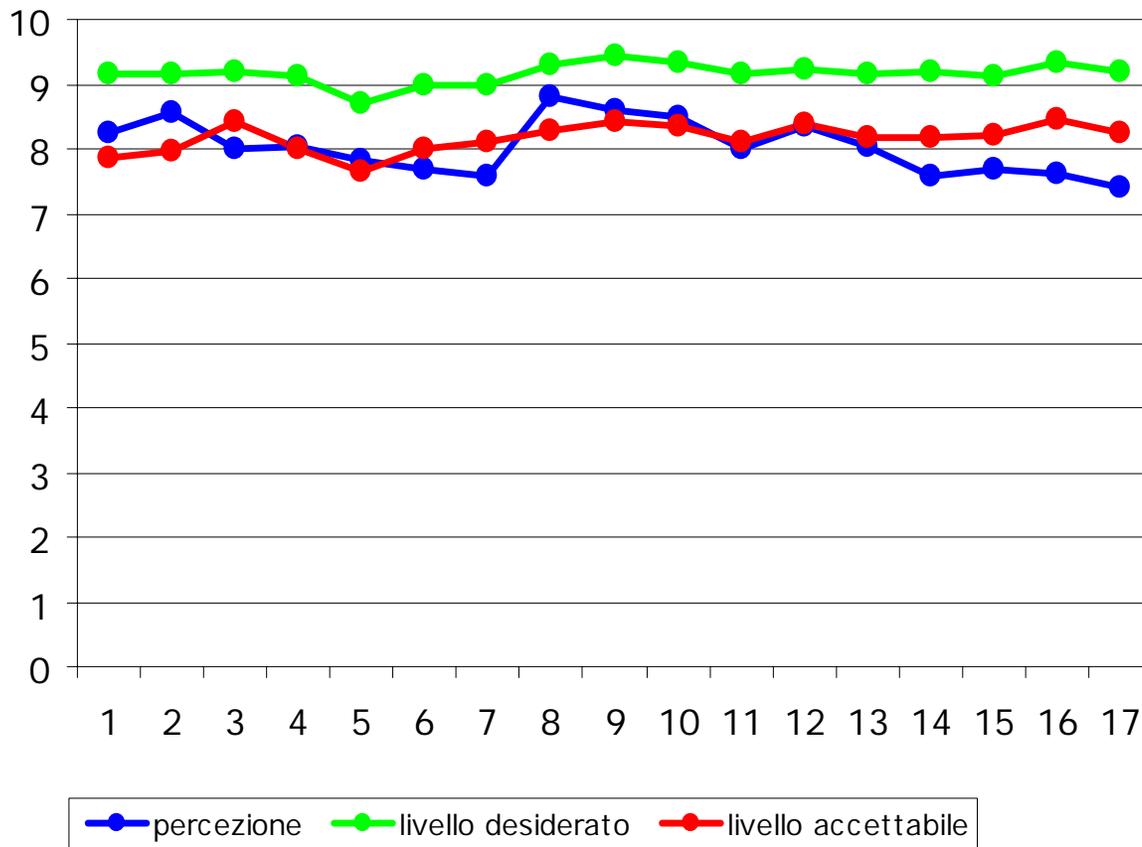
CITTADINI



-  **Invio bollettino ICI con importo prestampato**
-  **Informazioni ICI su reti locali**
-  **Personale ufficio ICI C/O Centri Civici durante le scadenze**



Curve delle aspettative e della percezione



- 1 orari di apertura adeguati
- 2 raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 di facile accesso per persone disabili
- 4 segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile
- 5 locali spaziosi e gradevoli
- 6 riservatezza per espletamento pratiche
- 7 tempi d'attesa allo sportello adeguati
- 8 personale disponibile e gentile
- 9 personale preparato e competente
- 10 risposte chiare ed esaurienti
- 11 infos via tel, internet e fax esaustive e tempestive
- 12 ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi
- 13 consulenze personalizzate anche su appuntamento
- 14 procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche
- 15 ha informatizzato in modo semplice alcuni processi
- 16 modulistica chiara e di facile compilazione
- 17 ben collegato con altri servizi del Comune



Progetti di miglioramento attivati a partire dalle customer satisfaction

1. Invio bollettini precompilati ad un campione di ca. 10.000 utenti e ad un campione di società/ditte - non più attivo a decorrere dal 2009 in considerazione dell'esenzione ICI a favore dei privati.
2. Nuovo servizio prenotazione on line – ossia la possibilità di prenotare appuntamenti con l'ufficio- on line.



Progetti di miglioramento attivati a partire dalle customer satisfaction

3. ICI Pronta Risposta – a decorrere dal 2009, che prevede la risposta ai quesiti, via e mail, entro 3 gg. lavorativi
4. Potenziamento Portale ICI (che prevede la possibilità di consultare la propria posizione on line, di scaricare la modulistica e di accedere ai servizi on line).



Progetti di miglioramento attivati a partire dalle customer satisfaction

5. Attivazione Servizi di Newsletter
6. Organizzazione di serate informative a favore dell'utenza privata sull'ICI – ICI Info DAY



GLI STANDARD PREVISTI

Carta dei Servizi Edilizia

Attività/ prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto	Tempi di legge	Indennizzo
Destinazione urbanistica	Tempo di rilascio della certificazione dal momento della presentazione della richiesta completa	3 giorni lavorativi	30 gg.	sì
Destinazione d'uso	Tempo di rilascio della certificazione dal momento della presentazione della richiesta completa	7 giorni lavorativi	30 gg.	sì
Certificato di abitabilità per edifici esistenti	Tempo di rilascio della certificazione dal momento della presentazione della richiesta completa	3 giorni	30 gg.	sì
				sì
Dichiarazione di vetustà	Tempo di rilascio della certificazione dal momento della presentazione della richiesta completa	7 giorni lavorativi	30 gg.	sì
Certificato di agibilità per attività soggette a prevenzione incendi	Tempo di rilascio della certificazione dal momento della richiesta completa	10 giorni lavorativi	60 gg.	sì
Nulla osta per edilizia convenzionata	Tempo di rilascio del nulla osta dal momento della richiesta completa	3 giorni lavorativi	30 gg.	sì
Domanda di annotazione dell'atto unilaterale per l'Ufficio Tavolare	Tempo di consegna della domanda di annotazione dal momento della richiesta completa	15 giorni lavorativi	30 gg.	sì
Nulla osta per domanda di cancellazione vincolo edilizia convenzionata per nuova costruzione	Tempo di rilascio del nulla osta dal momento della richiesta completa	20 giorni lavorativi	30 gg.	sì
Nulla osta per domanda di cancellazione vincolo edilizia convenzionata per ristrutturazione	Tempo di rilascio del nulla osta dal momento della richiesta completa	10 giorni lavorativi	30 gg.	sì



GLI STANDARD PREVISTI

Carta dei Servizi Entrate Tributarie e Anagrafe

Attività/ prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto	Tempi di legge	Indennizzo
richiesta via e mail riguardante informazioni sul tributo o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di invio dell'operatore	3 gg.	30 gg.	L'indennizzo è att. sui 5 gg. perchè è una News dell'Ufficio
Anagrafe				
certificazione anagrafica pregressa		7 gg.	90 gg.	



COMUNI: SONDAGGIO EKMA, BOLZANO IN TESTA

È dal luglio del 2004 che la Città di Bolzano risulta prima nel sondaggio 'MonitorCittà', rilevazione che prende in esame il gradimento dei cittadini sui servizi erogati dai comuni, fornendo una classifica dei primi venti capoluoghi di Provincia in Italia.

MonitorCittà - Classifica servizi Dicembre 2008		
Rank	Città	%
1	Bolzano	76,10
2	Trento	72,50
3	Pordenone	64,30
4	Sondrio	63,80
5	Reggio Emilia	63,40
6	Aosta	63,00
7	Terni	62,00
8	Belluno	61,50
9	Parma	60,60
10	Cuneo	60,40