

**Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**



**Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi**



**APPORTO DI  
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E  
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei Servizi del Servizio:  
Legge Speciale Contributi**

## **Indice**

|                                                                                                                   |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Rendicontazione .....</b>                                                                                      | <b>3</b>     |
| 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella<br>Carta dei servizi - anno 2012..... | 3            |
| 2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012.....                                         | 4            |
| 3. Rendicontazione reclami 2012 .....                                                                             | 4            |
| 4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....                                                            | 4            |
| <br><b>Aggiornamento.....</b>                                                                                     | <br><b>5</b> |
| 1. Aggiornamento testo.....                                                                                       | 5            |
| 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi .....                                               | 5            |
| <br><b>Miglioramento .....</b>                                                                                    | <br><b>6</b> |
| 1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013 .....                                              | 6            |
| 2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013 .....                                                    | 6            |

## Rendicontazione

### 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

| <b>FATTORI DI QUALITA'</b>                           | <b>INDICATORI</b>                                                                  | <b>STANDARD</b> | <b>RISULTATI OTTENUTI</b>                            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| <b>Comfort degli ambienti di attesa</b>              | N. uffici con una saletta di attesa per il pubblico / N. uffici aperti al pubblico | 100%            | Da valutare a seguito del trasferimento dell'ufficio |
| <b>Accessibilità degli uffici Aperti al pubblico</b> | N. uffici senza barriere architettoniche / N. uffici aperti al pubblico            | 100%            | 100% - Uffici ubicati al primo piano con ascensore   |
| <b>Adeguatezza del materiale informativo</b>         | N. uffici con box informativi di facile accesso / N. uffici aperti al pubblico     | 100%            | Da valutare a seguito del trasferimento dell'ufficio |

Per quanto riguarda i fattori di qualità sopra evidenziati, a seguito del trasferimento dell'ufficio in altra sede, si valuterà l'opportunità di modificare e/o mantenere detti indicatori fatta eccezione per il secondo indicatore che risulta essere confermato.

---

#### **SERVIZIO N.1 Contributi in conto capitale**

|                     |                                                                                                |                 |                                                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------|
| <b>Tempestività</b> | Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria Provvisoria | Minore di 40 gg | Non rilevato in quanto non vi è stato un bando |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------|

#### **SERVIZIO N.2 Contributi in conto interessi**

|                     |                      |        |                            |
|---------------------|----------------------|--------|----------------------------|
| <b>Tempestività</b> | Tempo che intercorre | Minore | Non rilevato in quanto non |
|---------------------|----------------------|--------|----------------------------|

## **Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**

|  |                                                                           |          |                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|
|  | tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria Provvisoria | di 40 gg | vi è stato un bando |
|--|---------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|

### ***SERVIZIO N.3 abbattimento barriere architett.***

|                            |                                                                                                |                 |                                                |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------|
| <b><i>Tempestività</i></b> | Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria Provvisoria | Minore di 40 gg | Non rilevato in quanto non vi è stato un bando |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------|

## **2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012**

Nell'anno 2012 non è stata effettuata alcuna indagine di soddisfazione dell'utenza.

### **▪ Iniziative di miglioramento da attivare**

Il Servizio attiverà iniziative di miglioramento con riferimento alla pubblicazione dei bandi contributi quando l'Amministrazione Comunale delibererà nuovi bandi in presenza di nuove risorse finanziarie.

Per quanto la chiarezza della modulistica il servizio ha completato da poco l'aggiornamento di tutti i modelli utilizzati dal servizio.

## **3. Rendicontazione reclami 2012**

Al servizio non sono pervenuti nel corso del 2012 formali reclami.

## **4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012**

1) il progetto denominato Alfresco -non è stato poi implementato per difficoltà operative riscontrate dalla società Venis

## **Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**

2) E' stato invece completato il progetto riferito alla predisposizione del nuovo sito permettendo la realizzazione delle nuove pagine web rendendo, quindi, le informazioni più accessibili e fruibili per l'utenza.

# **Aggiornamento**

## **1. Aggiornamento testo**

Si è provveduto ad aggiornare il contenuto della carta dei servizi per quanto riguarda la nuova normativa del bando servo-scala ascensori approvata con delibera di Consiglio Comunale n. 105/2012; altri aggiornamenti riguardano il nuovo valore della marca da bollo e l'indirizzo della nuova sede dell'ufficio.

## **2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi**

Per quanto riguarda le modalità di pagamento dei contributi nel corso degli ultimi anni i tempi previsti non sono stati rispettati per i vincoli imposti dal rispetto del Patto di Stabilità.

## **Miglioramento**

### **1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013**

Il servizio contributi Legge Speciale ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

I principali progetti che si intendono sviluppare sono:

#### **1° PROGETTO: diminuzione dei tempi di istruttoria**

Per l'anno in corso lo scrivente ufficio ha individuato come obiettivo principale la riduzione della tempistica riferita all'istruttoria, sia amministrativa che tecnica, propedeutica alla predisposizione dell'importo massimo erogabile (DIME) e alla quantificazione dell'importo spettante a saldo a seguito della verifica di conformità dei lavori; a fine 2012 la tempistica era di circa 11-12 mesi, l'obiettivo dell'ufficio a fine 2013 è di arrivare a circa 6 mesi.

#### **2° PROGETTO: controlli convenzioni**

L'ufficio per l'anno in corso ha individuato come secondo obiettivo l'implementazione dei controlli del rispetto degli obblighi di legge speciale sia per quanto riguarda i contributi per l'acquisto della prima abitazione (bandi 1999-2001) e sia per quanto riguarda i contributi per il restauro (bando 8 e 13) con particolare attenzione all'eventuale apertura di B&B negli immobili oggetto di contributi.

### **2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013**

Non vi è un piano di miglioramento degli standard di qualità da attivare nel corso dell'anno 2013.