

	<h1>OBIETTIVI PER LA QUALITA'</h1>	Sistema di gestione per la qualità
--	------------------------------------	------------------------------------

Gli obiettivi per la qualità del Comune di Fidenza discendono direttamente dalla politica per la qualità, espressa e diffusa al personale e agli utenti del Comune di Fidenza.

Di seguito si riporta, in corsivo, il contenuto delle "politiche per la qualità" e gli indicatori, con i relativi obiettivi, correlati.

N.	Indicatore	Descrizione/Rilevazione	Obiettivo
----	------------	-------------------------	-----------

Il Comune di Fidenza intende perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

1) Vogliamo costruire una società più prospera

1°	Numeri di provvedimenti di sportello unico rilasciati (comprensivi dei provvedimenti commerciali)	Atti rilasciati all'anno	Non inferiore all' 80% dei provvedimenti richiesti
1b	Numero di provvedimenti di sportello unico richiesti (comprensivi dei provvedimenti commerciali)	Atti richiesti all'anno	Non inferiore a 400
1c	Numero abitanti di Fidenza	Numeri rilevati presso il servizio Punto Amico	Crescita tendenziale mediata sul quinquennio di almeno 1%
1d	Numero di progetti di opere pubbliche approvati	Numero complessivo	Non meno di 24

2) Vogliamo costruire una società più sicura

2°	Numero classi coinvolte nell'educazione stradale	Dati rilevati dalla relazione conclusiva da inviare alla Prefettura ogni anno	Almeno 20
2b	Indice di Customer satisfaction del vigile di quartiere	Rilevazione con questionari o interviste telefoniche	Dato non inferiore al 6,5/10
2c	Numero di servizi dei vigili di quartiere	Numero presenze mensili per quadrante vigile /numero dei vigili di quartiere	Dato non inferiore a 8

3) Vogliamo costruire una società più solidale

3°	Numero di anziani serviti con servizi erogati dal Comune	Dati reperiti al servizio sociale	Non meno di 220
3b	Numero di anziani assistiti con assistenza domiciliare	Dati reperiti al servizio sociale	Non meno di 75
3c	Numero di bambini nella fascia 0-3 anni serviti	Dati reperiti al servizio Punto Amico	Non meno di 110
3d	Crescita percentuale dei posti a disposizione per bambini nella fascia 0-3 anni superiore alla crescita percentuale dei bambini nella fascia 0-3 anni a Fidenza	Dati reperiti al servizio Punto Amico ed al servizio Pubblica istruzione e sport	Crescita tendenziale
3e	Partecipazione dell'associazionismo locale nelle manifestazioni organizzate dal comune	Dati reperiti al servizio cultura	Min 80 nelle manifestazioni organizzate in un anno

4) Il Comune di Fidenza è attento alle esigenze del cittadino e le realizza in strutture, servizi ed opportunità innovative

4a	Raccolta segnalazioni nei tempi previsti dal processo 53	Utilizzo del processo numero 53	Non meno dell'80%
4b	Rispetto degli standard della Carta dei servizi	Utilizzo della Carta dei servizi e miglioramento annuale	Miglioramento complessivo dei parametri
4c	Numero progetti di nuove iniziative	Si verificano i progetti diversi da opere pubbliche	Non meno di 5 all'anno

5) Il Comune di Fidenza promuove uno sviluppo rispettoso dell'ambiente ed esteso al territorio circostante

5a	Riqualificazione di aree verdi	I dati sono forniti dal settore UTC lavori pubblici	Crescita costante
5b	Metri di piste ciclabili	I dati sono forniti dal settore UTC Assetto del territorio	Non meno di 1200
5c	Incremento percentuale della raccolta differenziata rispetto al totale dei rifiuti solidi urbani	I dati sono forniti dal servizio ambiente	Non inferiore al 5%
5d	Numero di convenzioni realizzate all'interno dell'Associazione Terre Verdiane moltiplicato per i Comuni aderenti	I dati sono forniti dalla direzione delle Terre Verdiane	Incremento costante

6) Il Comune di Fidenza crede nella collaborazione come strumento per fornire risposte efficaci al cittadino

6a	Ore di formazione effettuate	I dati sono forniti dal responsabile della formazione	Non inferiore alle 450 ore
6b	Valutazione dell'efficacia della formazione effettuata	I dati sono forniti dal responsabile della formazione	Gli esiti negativi non possono superare il 30%
6c	Numero di iniziative di collaborazioni realizzate	Per iniziative di collaborazione si intendono progetti trasversali o di singoli servizi/settori che utilizzano il lavoro di gruppo per migliorare la realizzazione dei processi del sistema qualità	Non meno di dieci all'anno

7) Il Comune di Fidenza utilizza il sistema qualità come base per un miglioramento continuo dei servizi alla città

7a	Indagini di soddisfazione utenti	I dati sono forniti dal responsabile della qualità	Metà dei Processi primari deve essere coinvolte nelle indagini
7b	Numero di non-conformità riscontrate/ numero di non-conformità risolte	I dati sono forniti dal responsabile della qualità	Non inferiore all'80%
7c	Realizzazione di nuovi servizi e ammn	I dati sono forniti dal processo 05 "gestire i progetti"	Non meno di 3 all'anno
7d	Revisione e miglioramento dei processi	I dati sono forniti dal responsabile della qualità	Migliorati e semplificati almeno il 40% dei processi

*Il Direttore Generale
Pietro Massobrio*