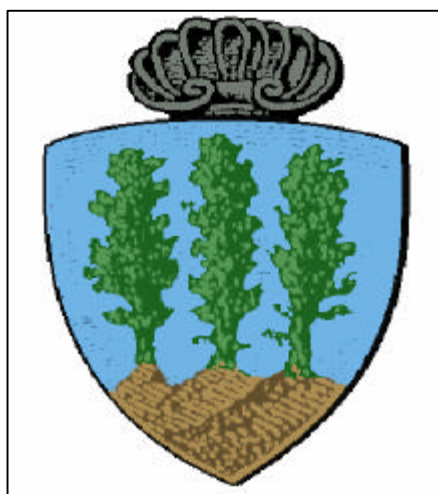


# Comune di Loro Ciuffenna

## RELAZIONE SEMESTRALE SULL'ANDAMENTO DELLE PRESTAZIONI DEL S.Q.



periodo : Gennaio - Dicembre 2003

**data : 31.01.2004**

**preparato da : A.Corsi ( resp.qualità )**

**approvato da: F. Zenone ( segr.com.le )**

**( doc.richiamato dal cap. 8 del Manuale Qualità )**

## Indice

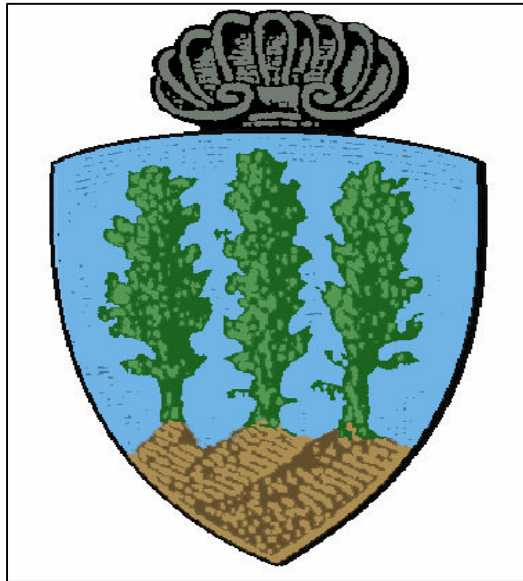
<b>Sezione II : Monitoraggi e misurazioni dei processi</b>		pag. 3
<b>Funzione</b>	<b>Monitoraggio o misurazione effettuata</b>	
	Riepilogo dei dati più significativi emersi dalle successive misurazioni	pag. 4
Segreteria	numero di protocolli in arrivo, partenza	pag. 5
Demografico	n° di abitanti, distribuzione, stranieri	pag. 6
Lavoro pubblici	conferimento N.U.totale, differenziata, % di diff.	pag. 7
Lavoro pubblici	altre statistiche sulla differenziata	pag. 8
Ragioneria	numero di mandati emessi	pag. 9
Ragioneria	numero di reversali emesse	pag. 10
Sociale	distribuzione della popolazione per età	pag. 11
Polizia Municipale	infrazioni al codice della strada	pag. 12
Polizia Municipale	KM di vigilanza urbana	pag. 13
Polizia Municipale	Parcheeggi a pagamento	pag. 14
Scuola	Andamento dei flussi scolastici	pag. 15
Cultura -Turismo	Museo, Biblioteca, attività ricettive	pag. 16
Lavori Pubblici	Distribuzione degli interventi di manutenz.	pag. 17
Assicuraz. Qualità	NC nelle verifiche ispett.e loro distribuzione	pag. 18
Assicuraz. Qualità	Soddisfazione del personale	pag. 19
Assicuraz. Qualità	Soddisfazione del cliente	pag. 20
<b>Sezione II : Monitoraggi e misurazioni sulla Carta dei Servizi</b>		pag. 21
<b>Funzione</b>	<b>Servizio comunale monitorato</b>	
Sociale	Assist. domiciliare ( flusso A002 ) e telesoccorso (flusso A011)	pag. 22
Sociale	Inserimento in RSA ( flusso A001 )	pag. 23
Urbanistica	Concessione edilizia ( flusso L 011 )	pag. 24
Commercio	Esercizi di vicinato (flusso D066) e sommin.alim. (flusso D34.1)	pag. 25
Demografico	Trasferimento di residenza ( flusso D005 )	pag. 26
Demografico	Variazione di domicilio ( flusso D006 )	pag. 27
Polizia Municipale	Notifica di atti comunali ( flusso P013 )	pag. 28
Ragioneria	Contratti di loculi e avelli ossari (flusso R018)	pag. 29
Ragioneria	Denuncia Tarsu ( flusso R001 )	pag. 30
Ragioneria	Cessazione Tarsu ( flusso R008 )	pag. 31

Preparato da Assicurazione Qualità \_\_\_\_\_

Approvato Segretario Comunale \_\_\_\_\_

Distribuito a : Sindaco, Segretario Comunale, Giunta, Apicali

Sez. I



## MONITORAGGI E MISURAZIONI DEI PROCESSI

# Riepilogo dei dati contenuti nella relazione Confronto anno 2003-2002

## Sezione II

### Statistiche generali

Monitoraggio	2003 su 2002	2002 su 2001	Descrizione del dato di spicco
Protocollo	<b>+4,07 %</b>	<b>- 7,5 %</b>	del numero di protocolli rispetto al 2002
Demografico	<b>+2,05 %</b>	<b>+ 1,6 %</b>	della popolazione totale rispetto al 2002
Demografico	<b>+ 22,9 %</b>	<b>+23,8%</b>	del numero di residenti stranieri rispetto a 2002
Nettezza urbana	<b>- 5,60 %</b>	<b>+ 14,3 %</b>	di rifiuti conferiti in discarica rispetto al 2002
Nettezza urbana	<b>+ 38,10 %</b>	<b>+ 42,7 %</b>	di rifiuti differenziati rispetto al 2002
Ragioneria	<b>-7,15 %</b>	<b>=</b>	di mandati emessi annualmente
Ragioneria	<b>-11,83 %</b>	<b>=</b>	di reversali emesse annualmente
Sociale	<b>=</b>	<b>=</b>	età media dei residenti tendente al basso
Polizia Municipale	<b>- 19,76 %</b>	<b>+ 42,8 %</b>	numero di infrazioni rilevate
Polizia Municipale	<b>- 7,08 %</b>	<b>+ 42,8 %</b>	numero di chilometri di sorveglianza effettuati
Scuola	<b>+ 2,34%</b>	<b>+ 2,3 %</b>	di alunni totali ( + 11 alunni )
Cultura	<b>+ 100%</b>	<b>+ 63,7 %</b>	di presenze a Museo V.Venturi (con giornata FAI)
Biblioteca	<b>+ 60,3 %</b>	<b>+ 127 %</b>	di utenti rispetto al 2002
Biblioteca	<b>+ 57,3 %</b>	<b>+ 60,3 %</b>	di libri prestati rispetto al 2002
Lavori Pubblici	<b>- 1,92 %</b>	<b>+ 60 %</b>	di interventi totali di manutenzione
Lavori Pubblici	<b>- 29,1 %</b>	<b>+ 60 %</b>	di interventi di manutenzione ai giardini
Lavori Pubblici	<b>+ 41,7 %</b>	<b>+ 60 %</b>	di interventi di manutenzione della illuminazione
Assicurazione Q.	<b>0,50%</b>	<b>+ 5,5%</b>	di conformità del SGQ riscontrate negli audit
Assicurazione Q.	<b>N.A.</b>	<b>=</b>	( nuovo metodo di misuraz. della sodd del cliente )
Assicurazione Q.	<b>0,00%</b>	<b>=</b>	diminuisce la considerazione degli amministratori

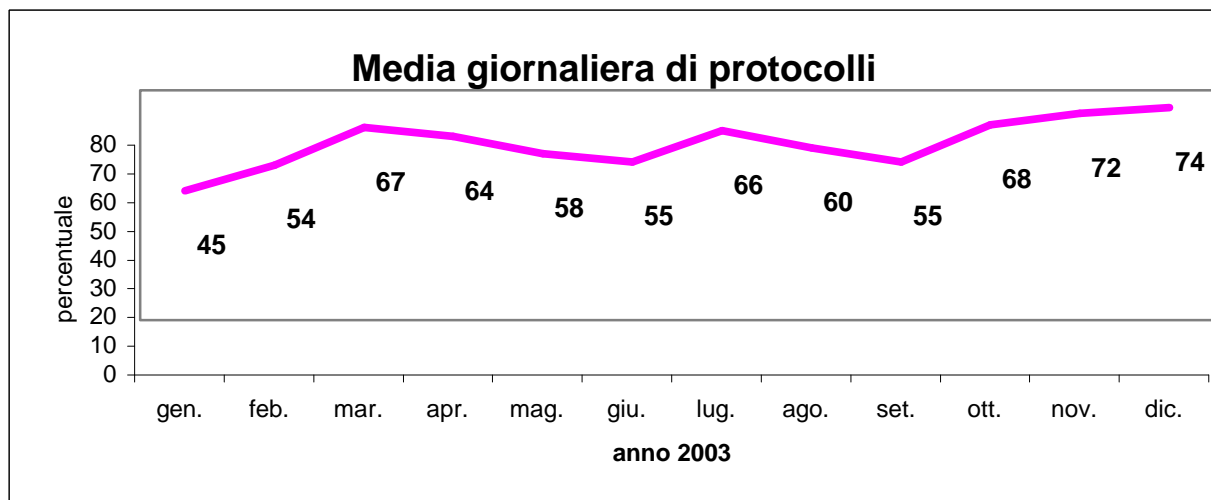
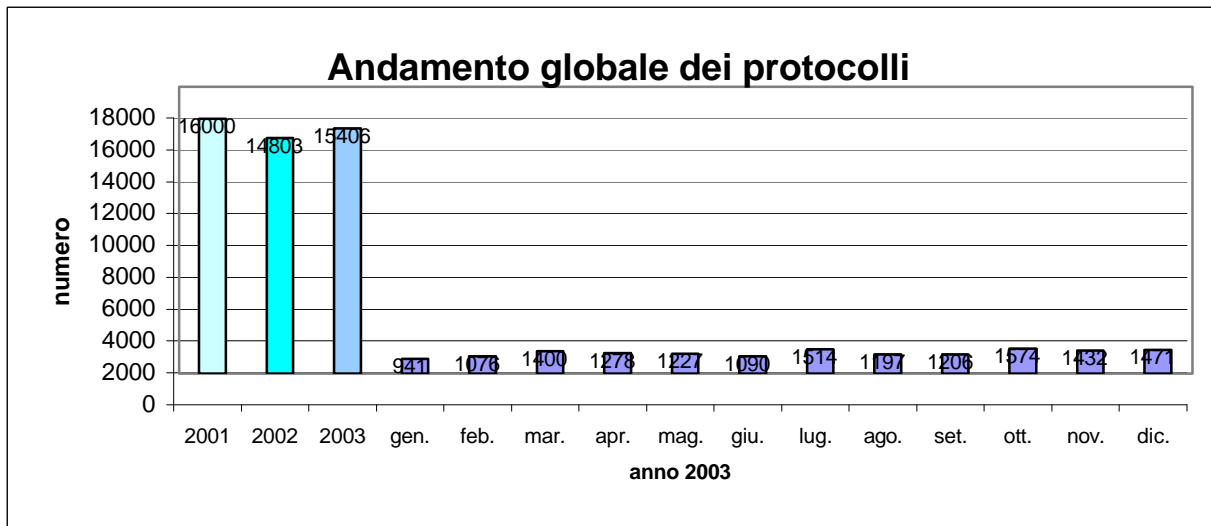
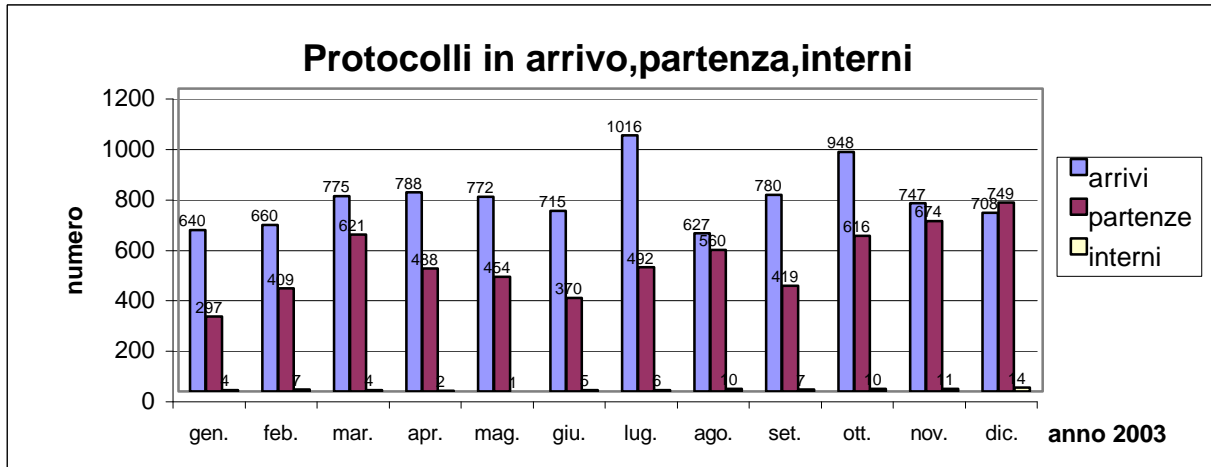
## Sezione III

### Statistiche sui flussi relativi alla Carta dei Servizi

Monitoraggio	Dato di spicco	Descrizione del dato di spicco
Sociale	tempo rispettato	Il flusso A002 risulta in target
Sociale	<b>tempo NON risp.</b>	Il flusso A011 risulta fuori target
Sociale	<b>tempo NON risp.</b>	Il flusso A001 risulta fuori target
Urbanistica	tempo rispettato	Il flusso L011 risulta in target
Commercio	<b>tempo NON risp.</b>	Il flusso D066 risulta fuori target
Commercio	tempo rispettato	Il flusso D034.1 risulta intarget
Demografico	tempo rispettato	Il flusso D005 risulta in target
Demografico	tempo rispettato	Il flusso D006 risulta in target
Polizia Municipale	tempo rispettato	Il flusso P013 risulta in target
Ragioneria	tempo rispettato	Il flusso R018 risulta in target
Ragioneria	tempo rispettato	Il flusso R001 risulta in target
Ragioneria	tempo rispettato	Il flusso R008 risulta in target

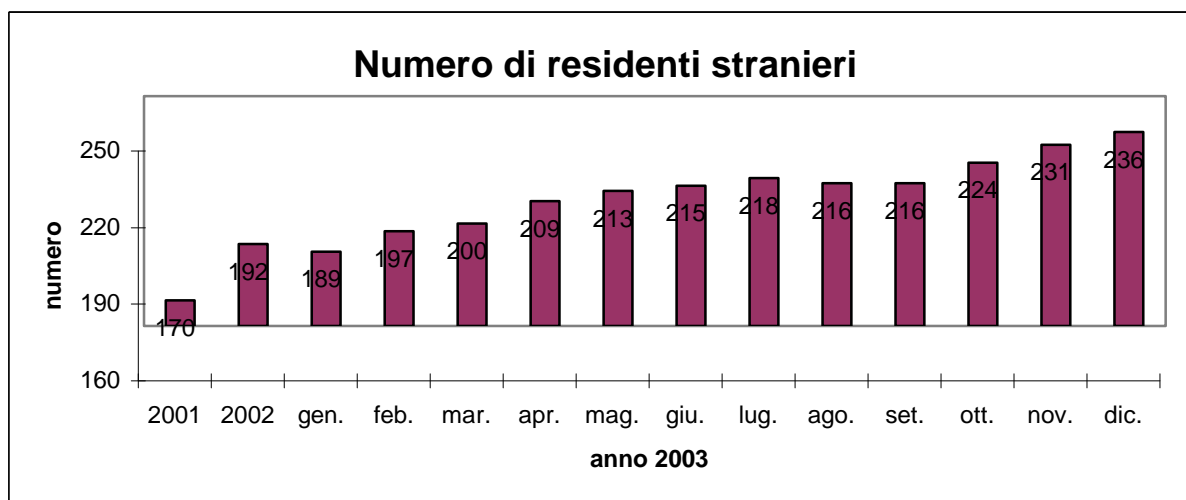
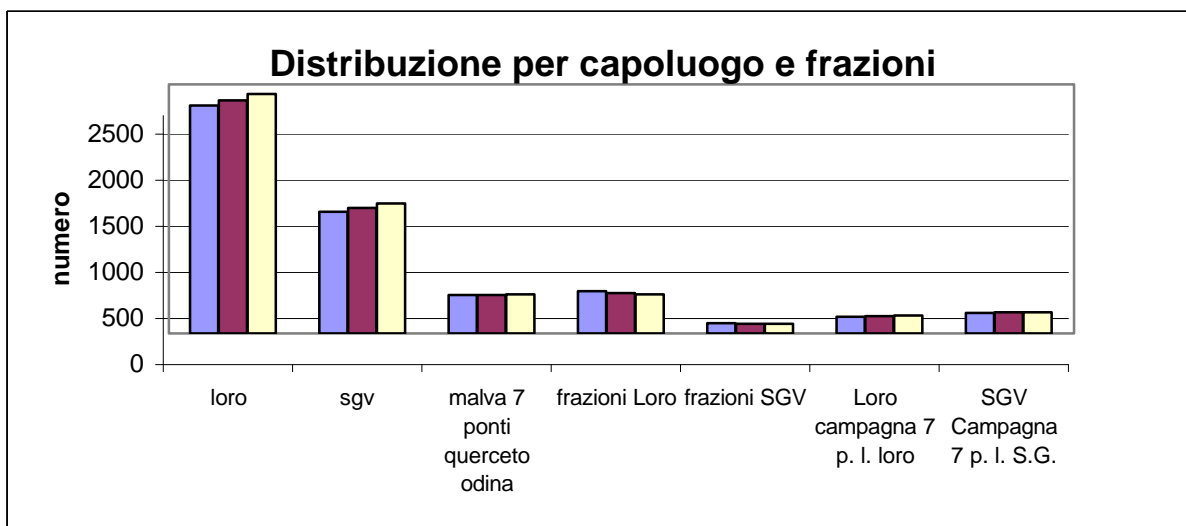
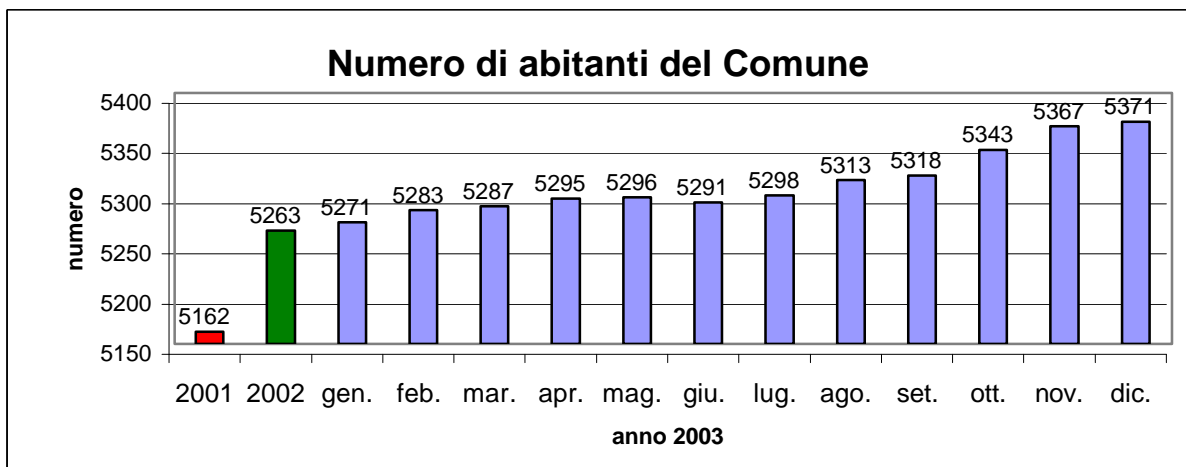
# PROTOCOLLO

( ente responsabile dei dati : Segreteria )



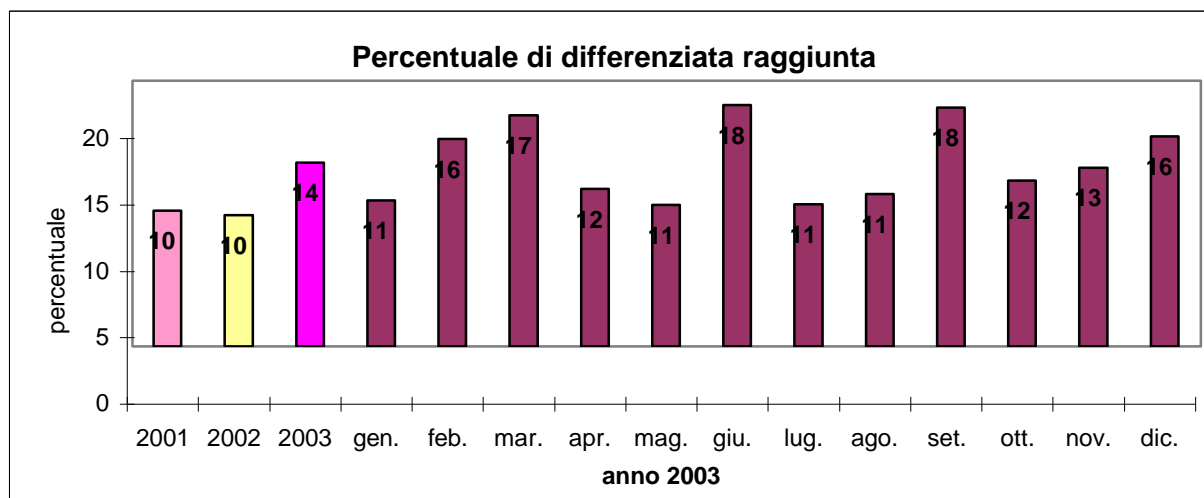
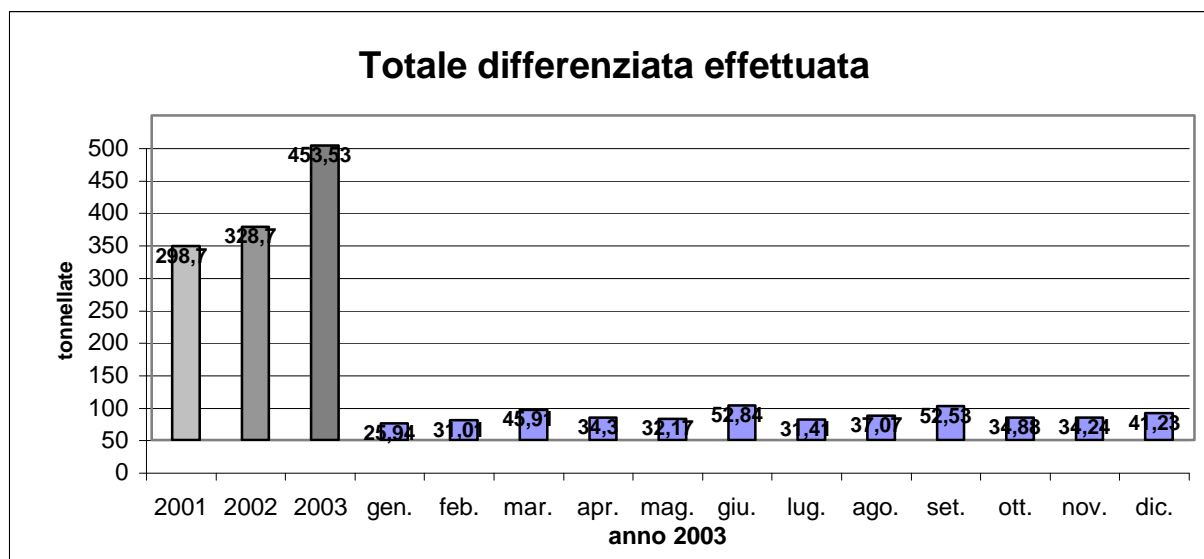
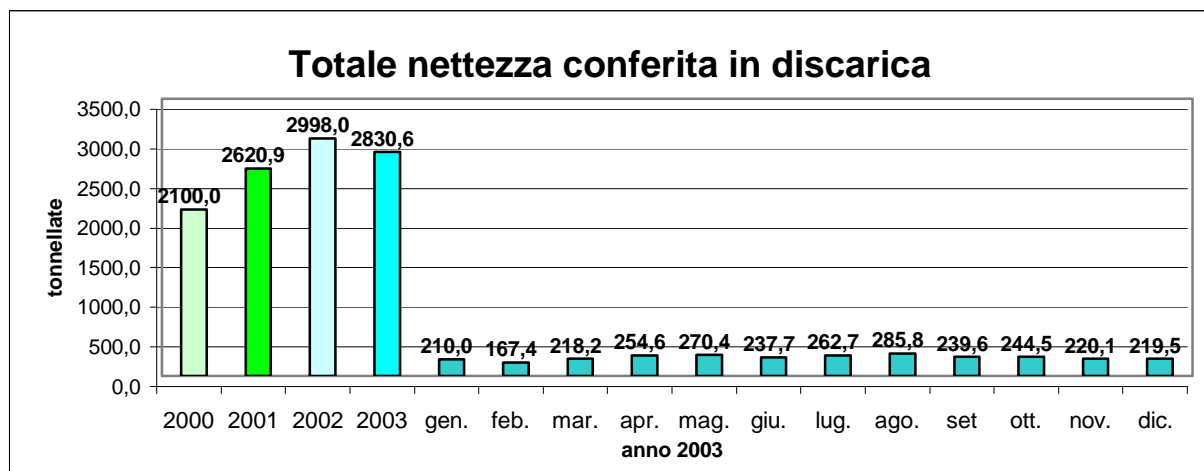
# DEMOGRAFICO

( ente responsabile dei dati : anagrafe )



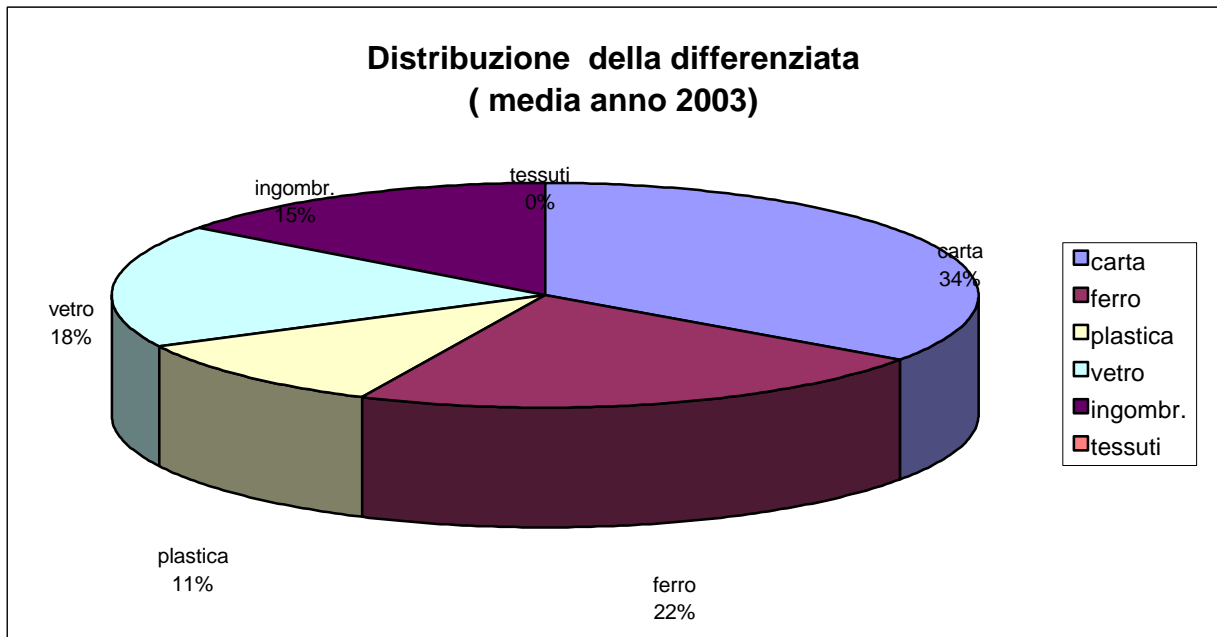
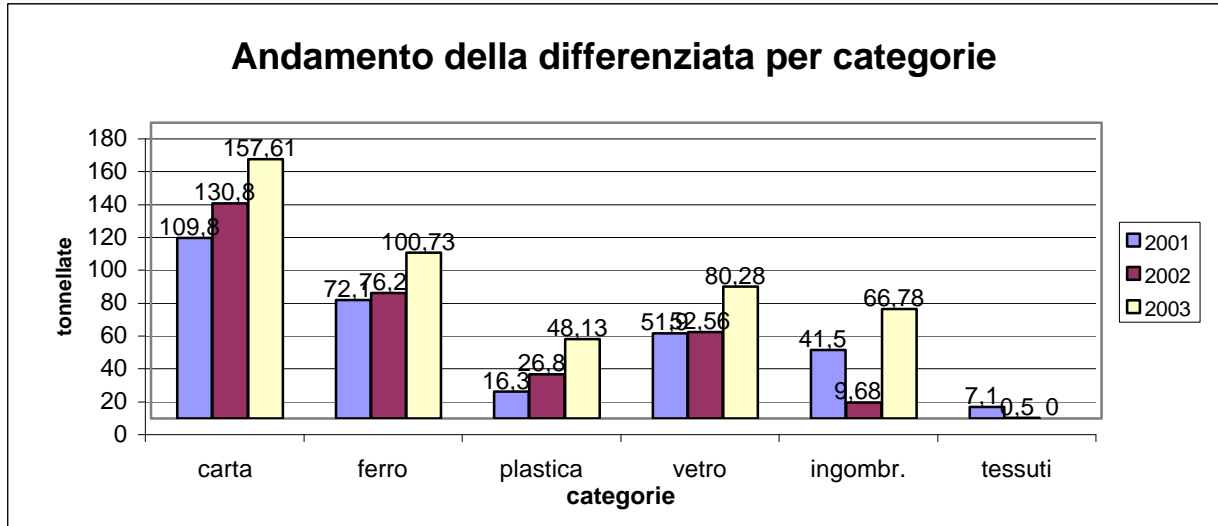
# NETTEZZA URBANA

( ente responsabile dei dati :Ufficio Tecnico )



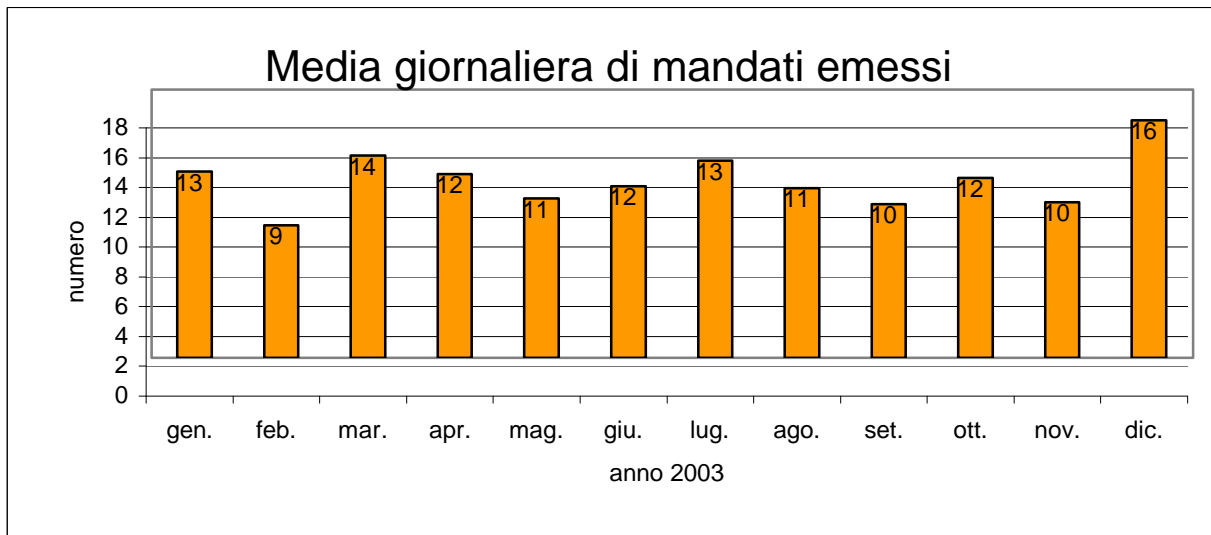
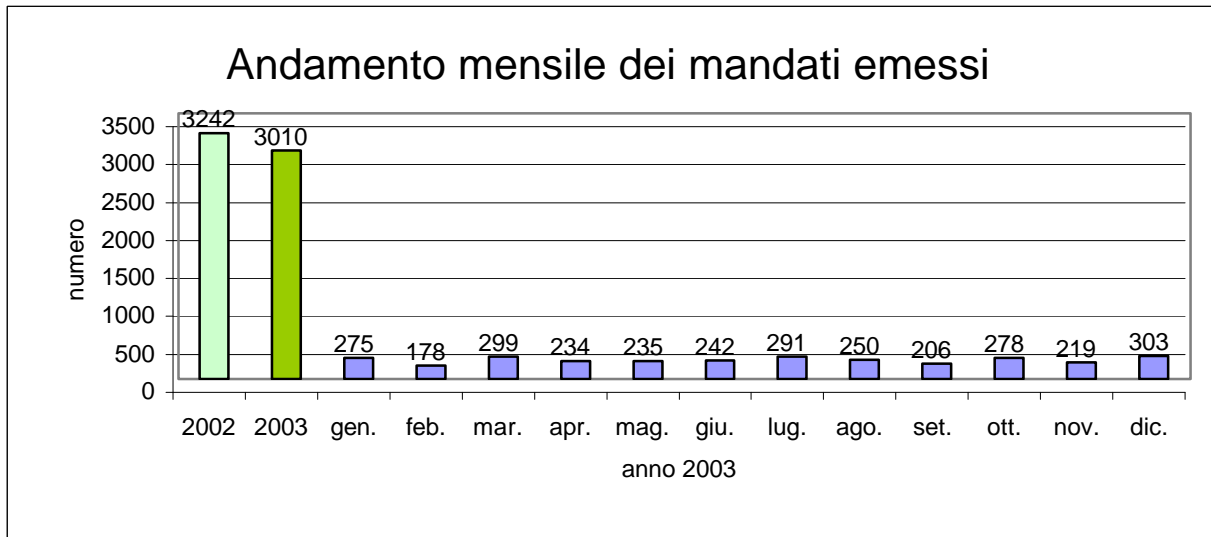
# NETTEZZA URBANA

( ente responsabile dei dati :Ufficio Tecnico )



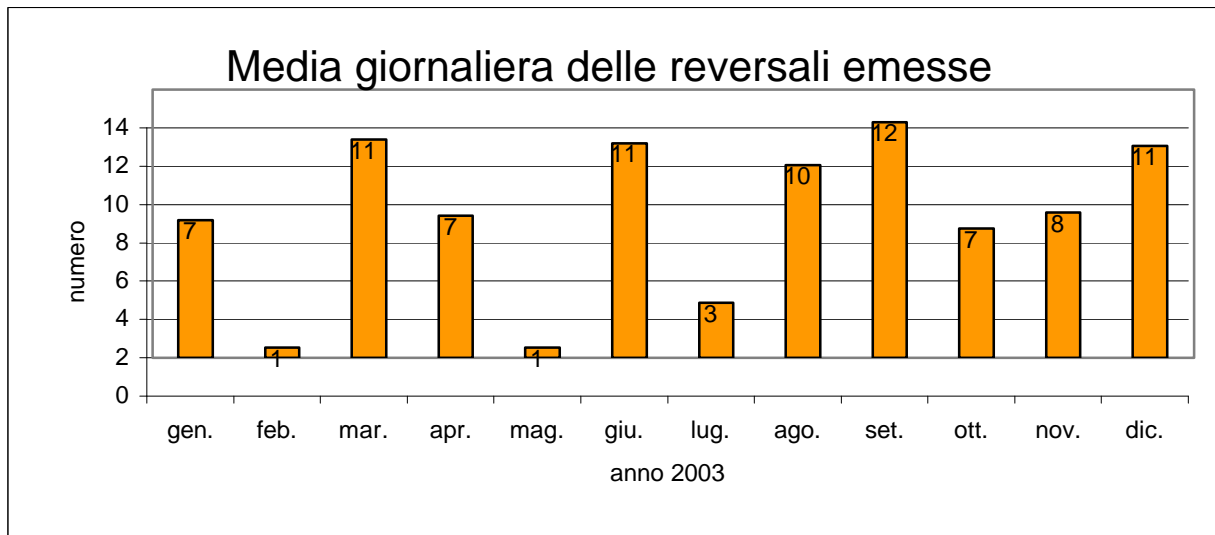
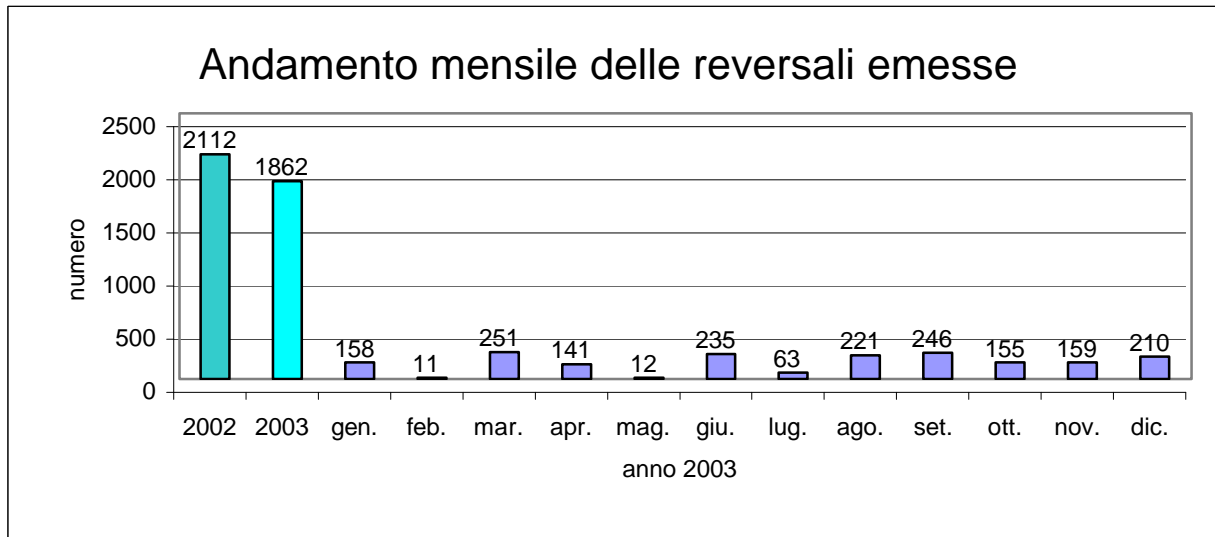
# RAGIONERIA

( ente responsabile dei dati : ragioneria )



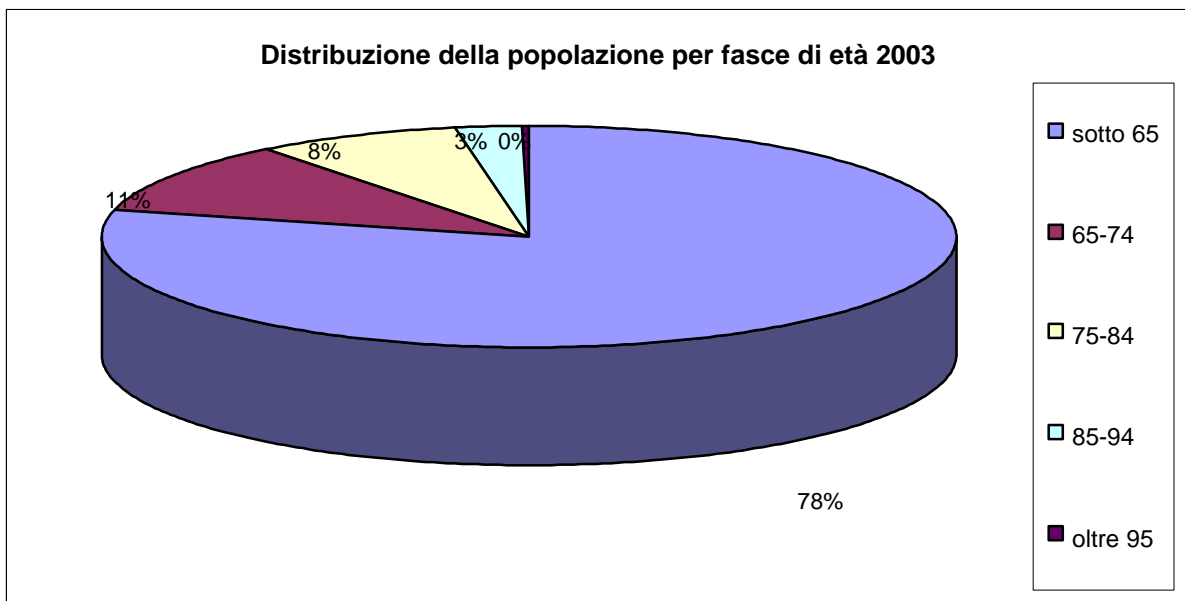
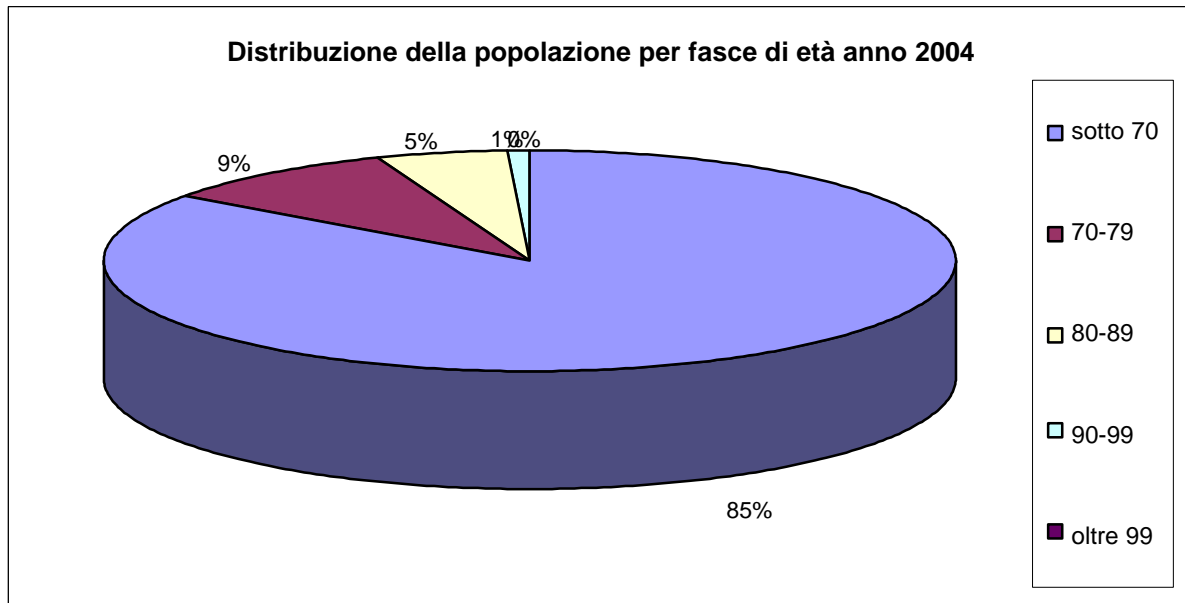
# RAGIONERIA

( ente responsabile dei dati : ragioneria )



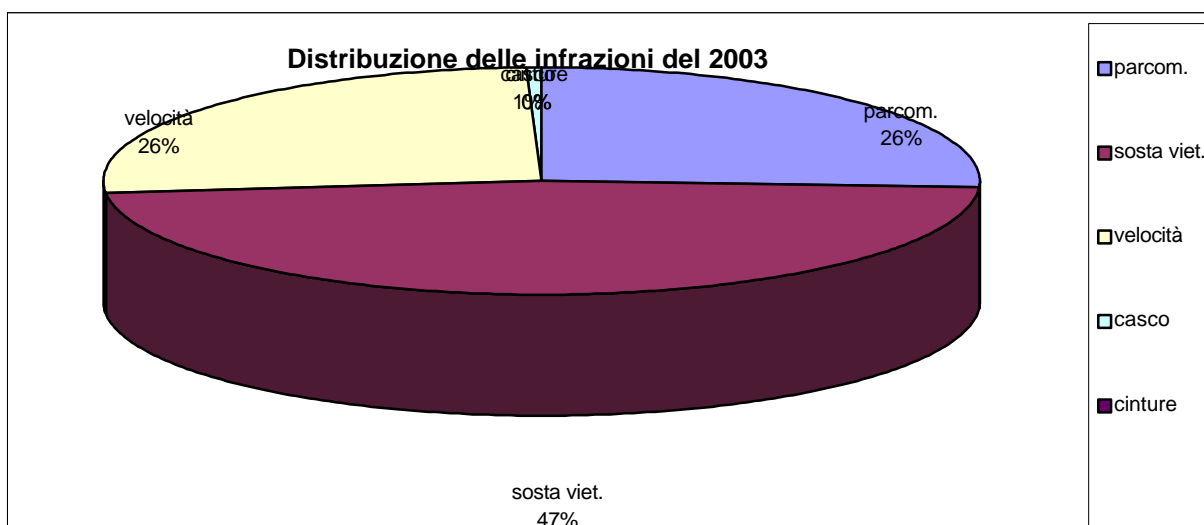
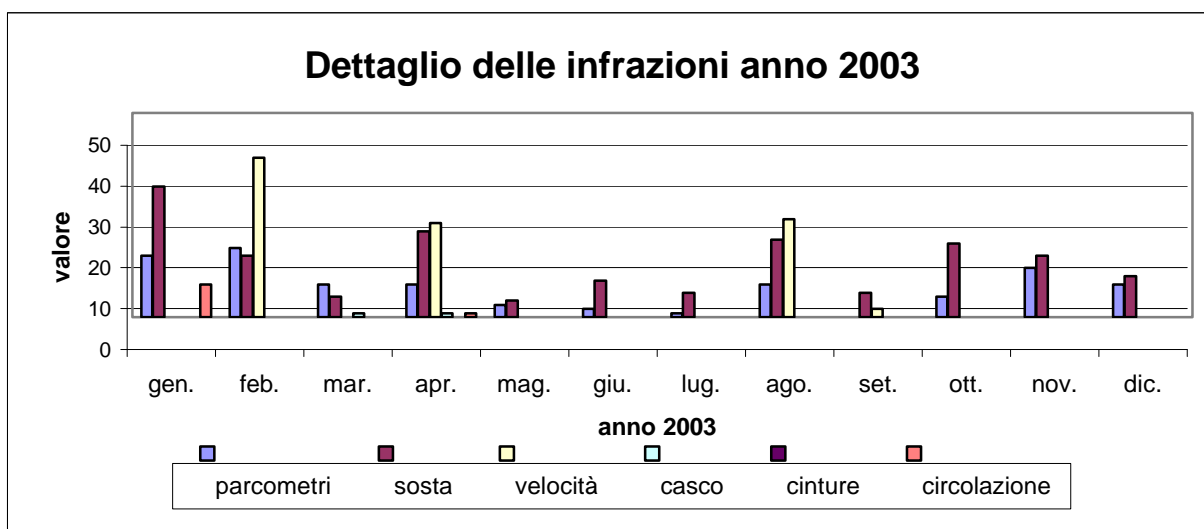
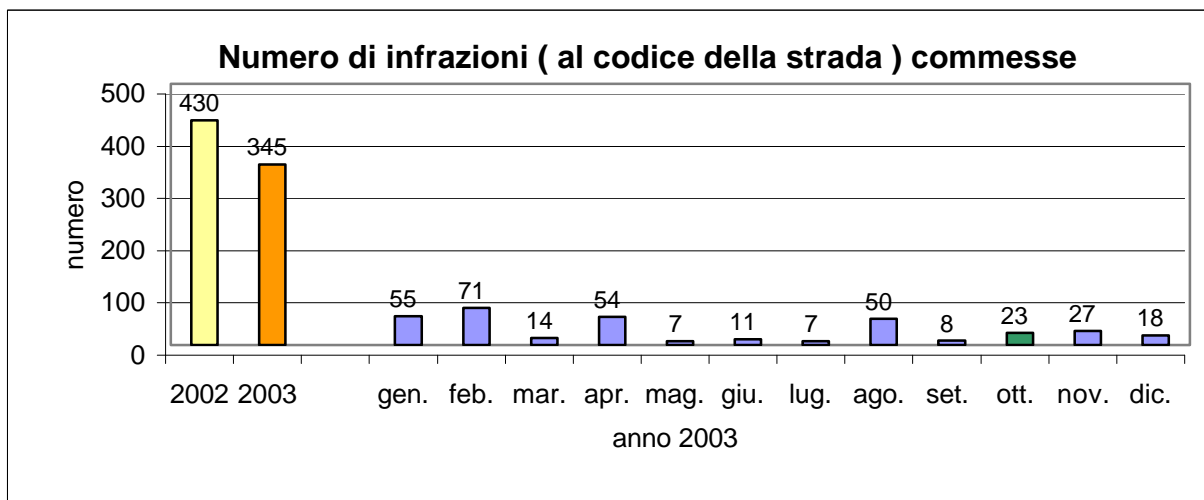
# SOCIALE

( ente responsabile dei dati : sociale )



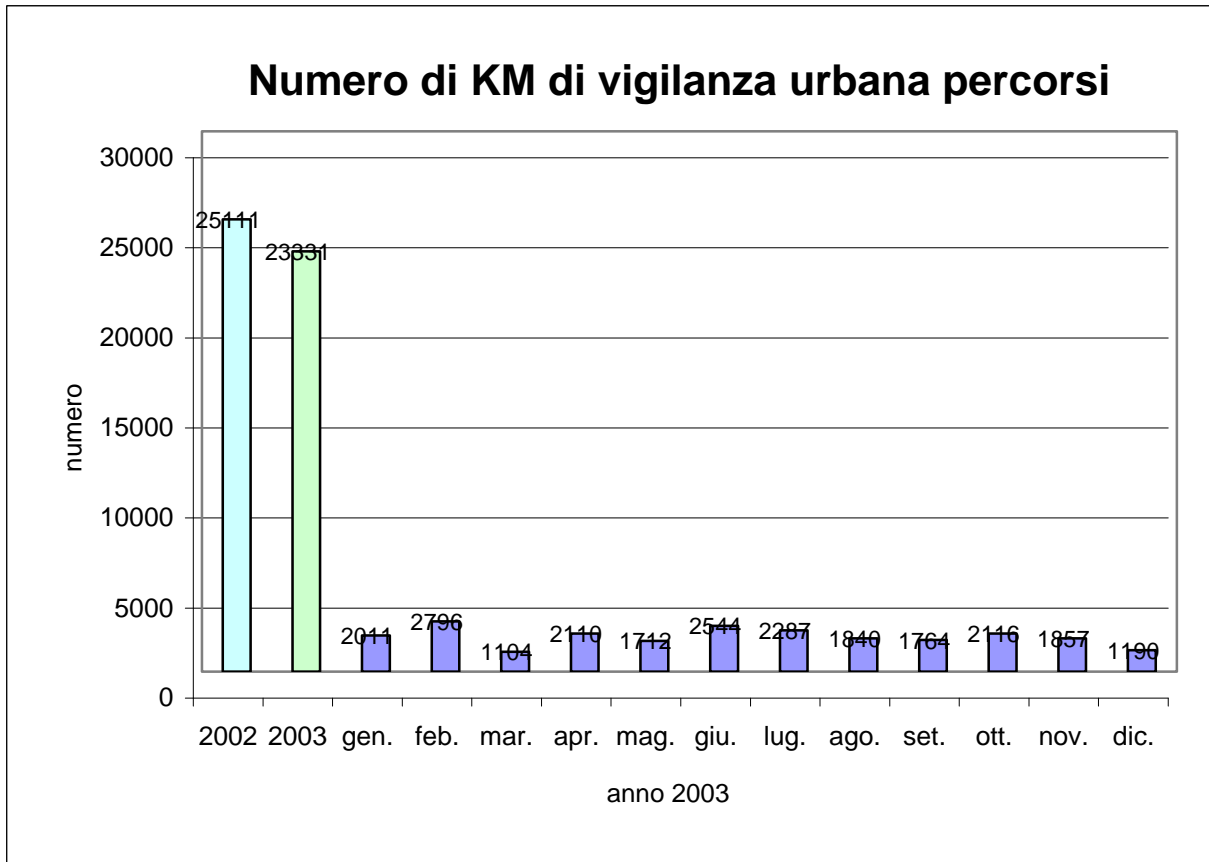
# TRAFFICO

( ente responsabile dei dati : Polizia Municipale )



# VIGILANZA URBANA

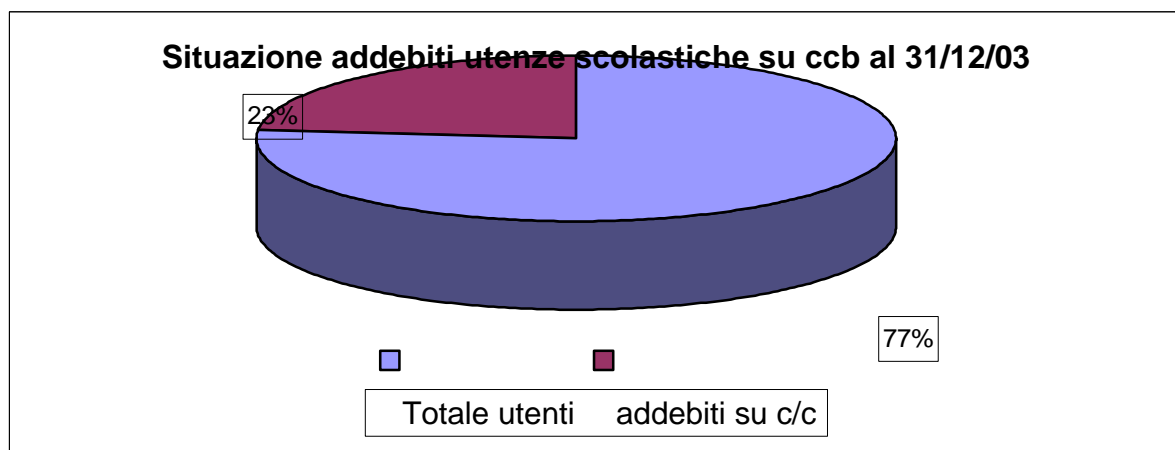
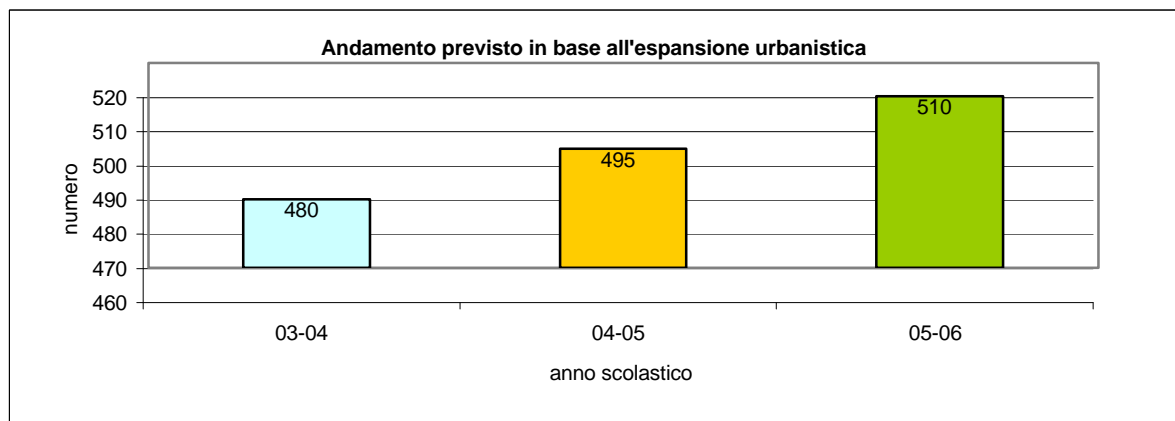
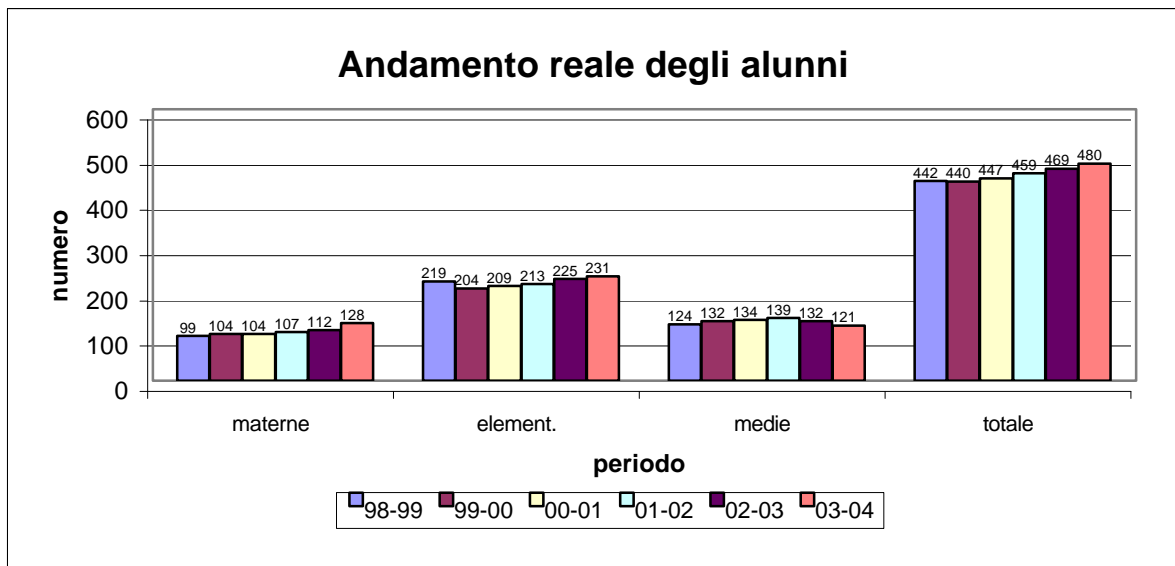
( ente responsabile dei dati : Polizia Municipale )





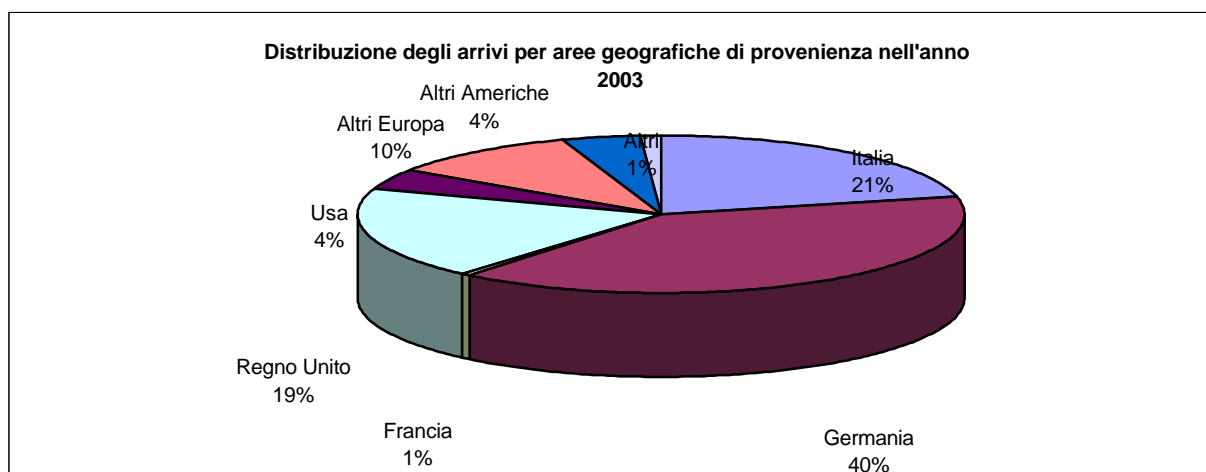
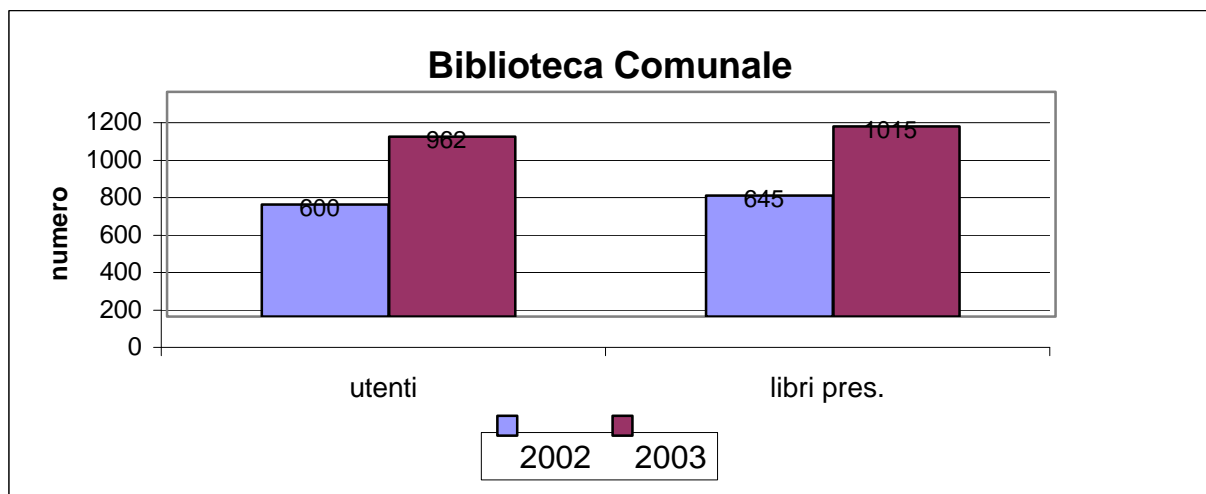
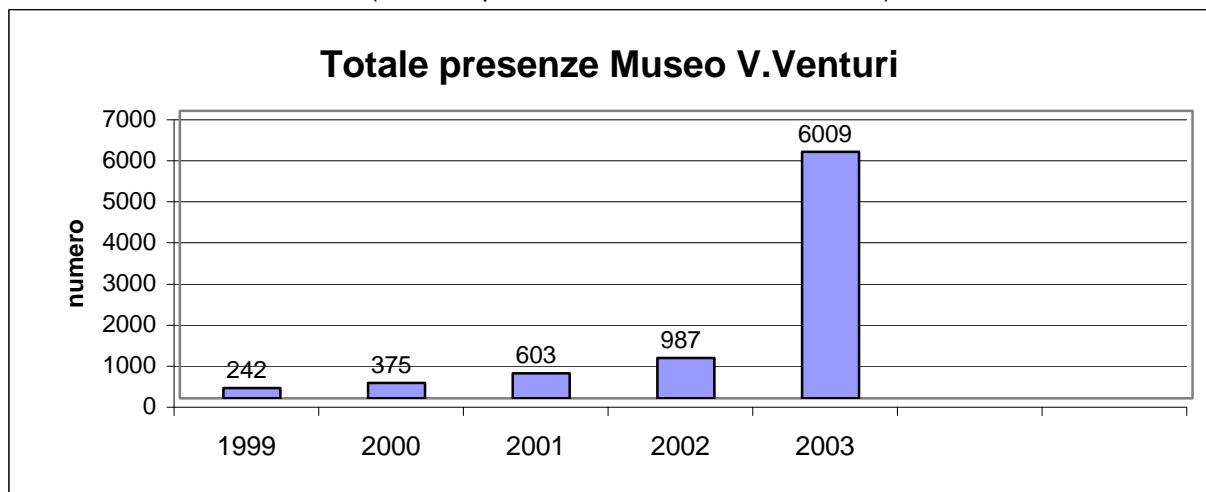
# SCUOLA

( ente responsabile dei dati :Ufficio Scuola )



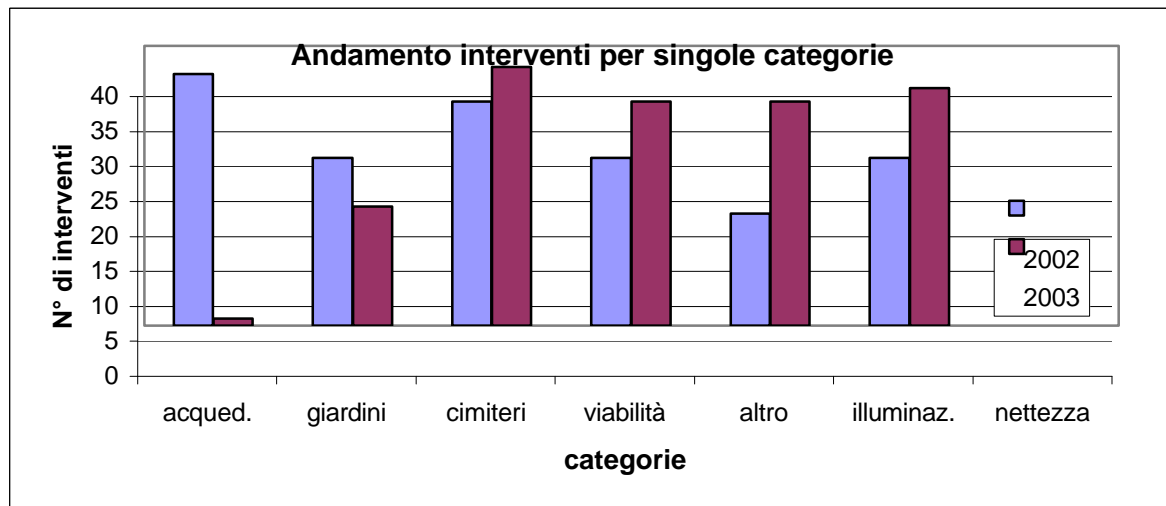
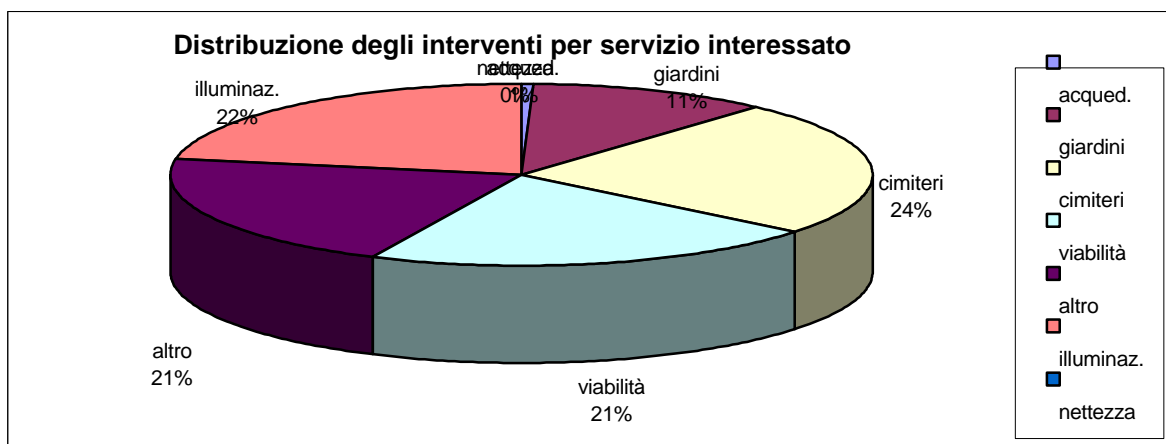
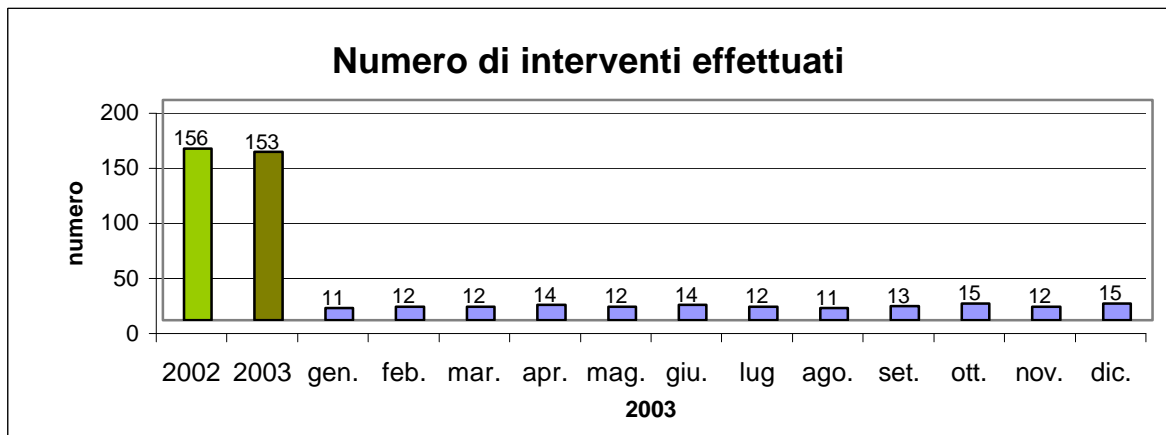
# CULTURA

( ente responsabile dei dati :Ufficio Cultura )



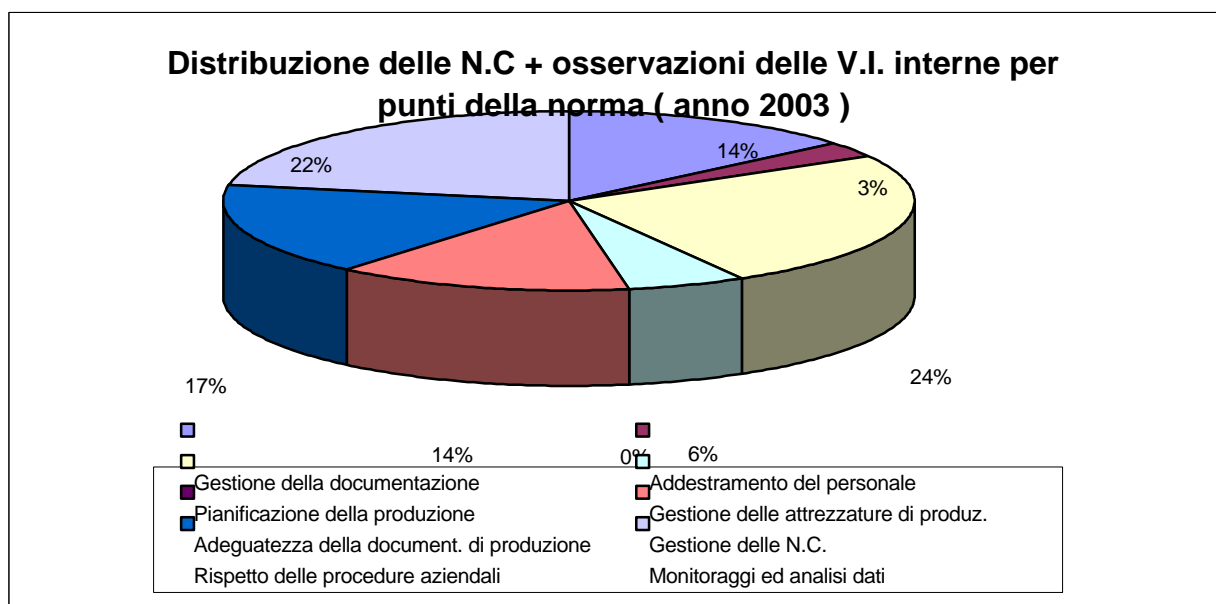
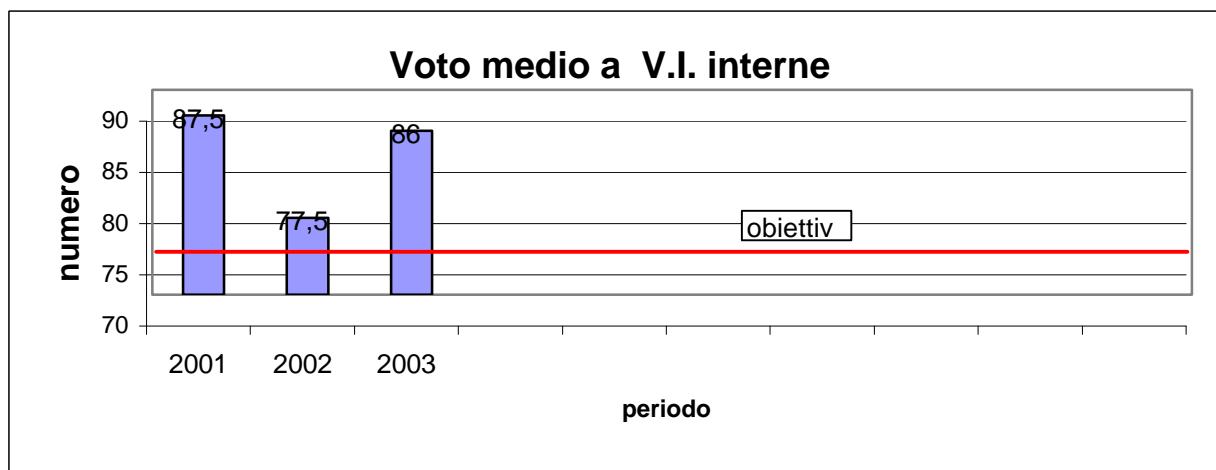
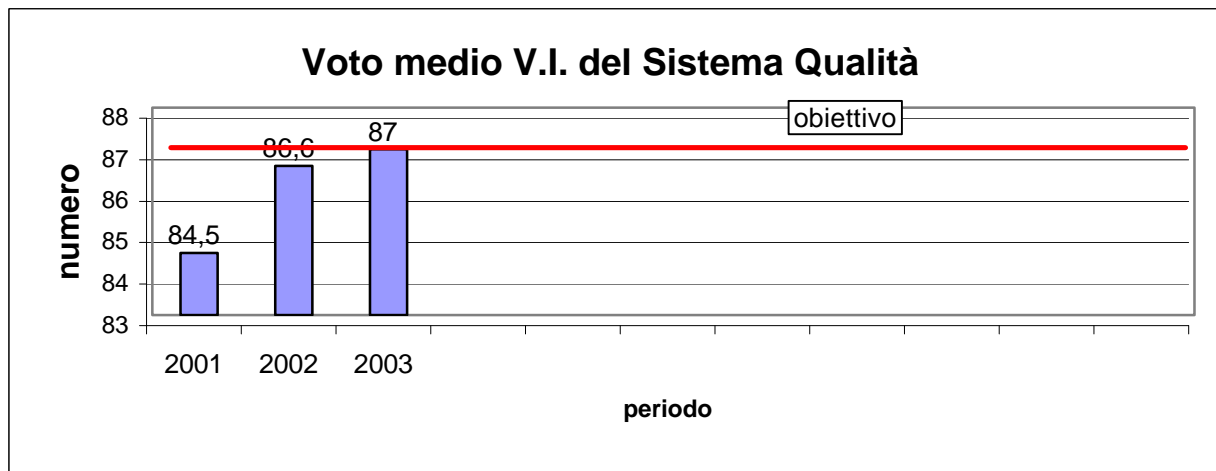
# MANUTENZIONE STRAORDINARIA

( ente responsabile dei dati : Ufficio Tecnico )



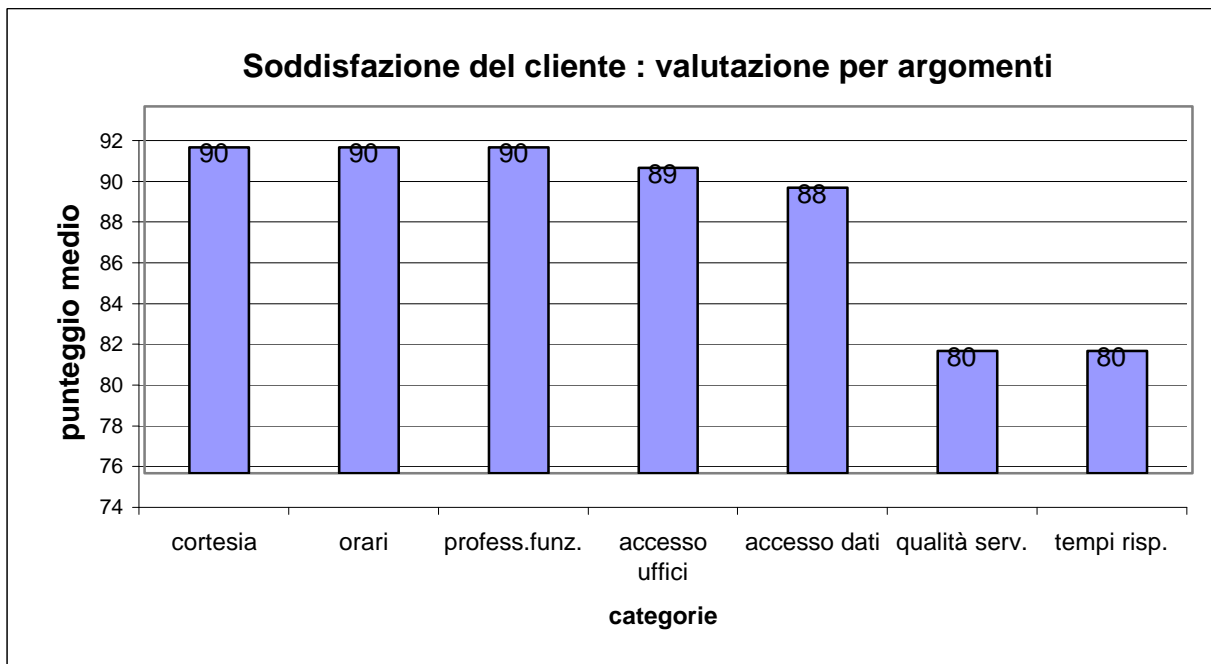
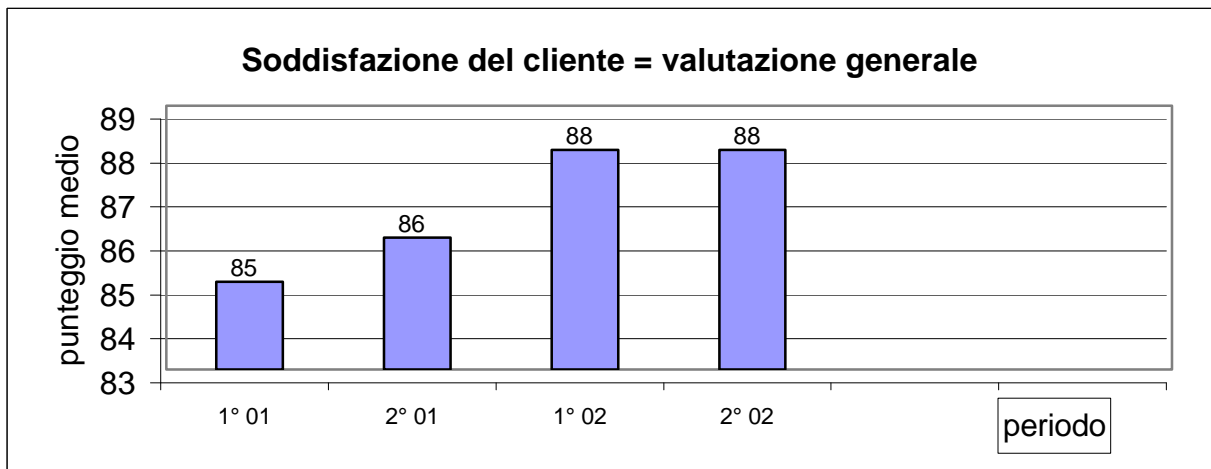
# VERIFICHE ISPETTIVE

( ente responsabile dei dati : Assicurazione Qualità )



# QUALITA' DEL SERVIZIO

( ente responsabile dei dati : Assicurazione Qualità )

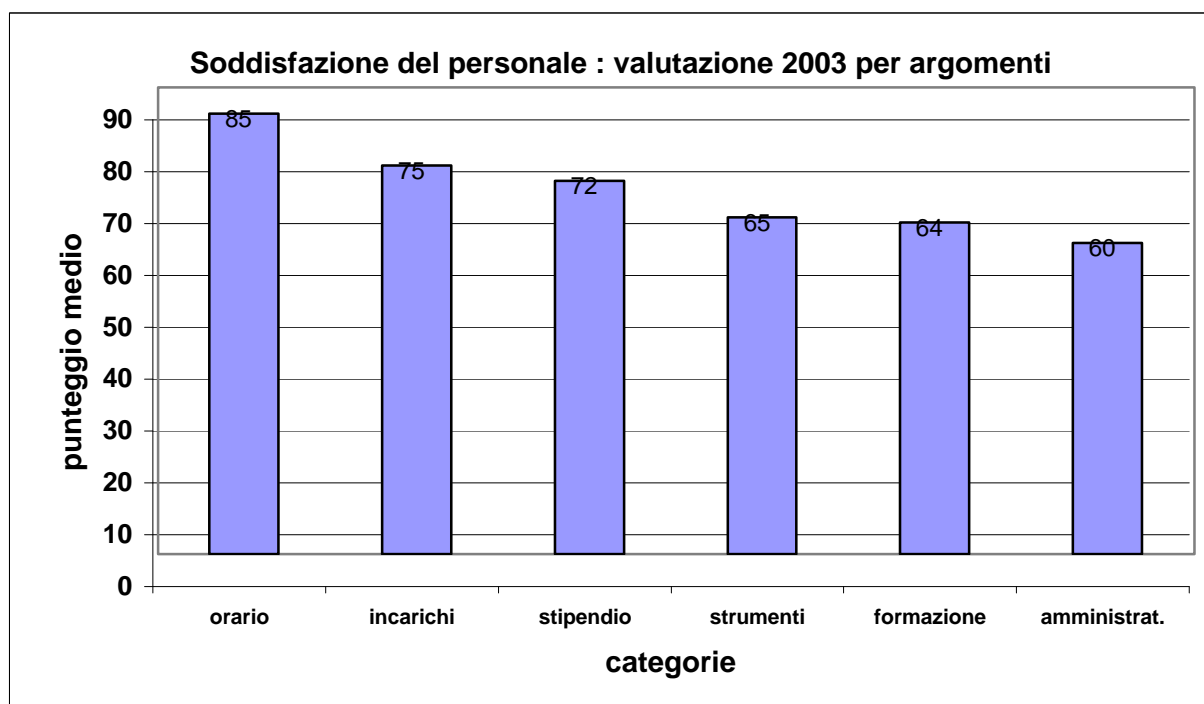
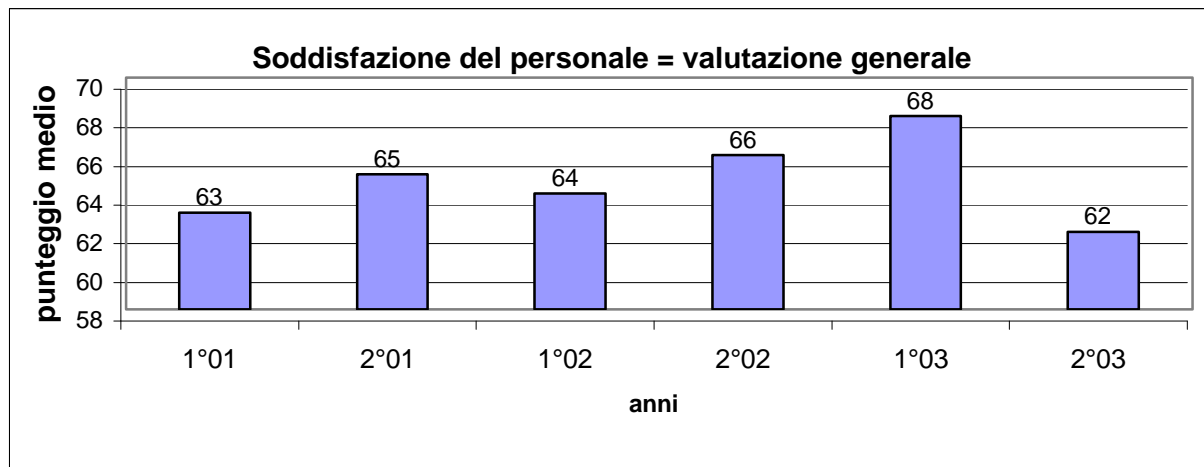


legenda voti

nullo	0
basso	50
medio	75
alto	100

# QUALITA' DEL SERVIZIO

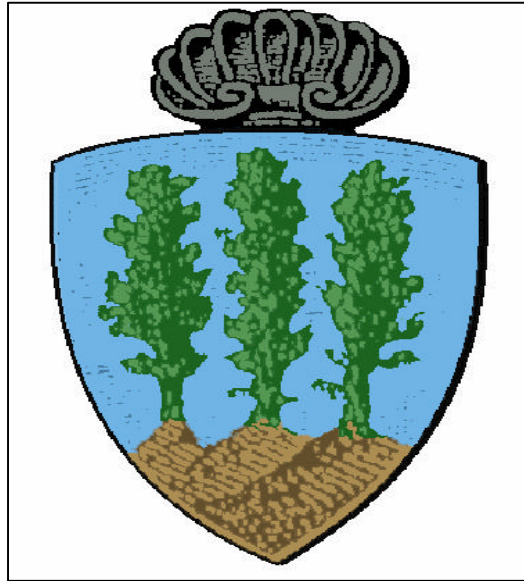
( ente responsabile dei dati : Assicurazione Qualità )



legenda voti

nullo	0
basso	50
medio	75
alto	100

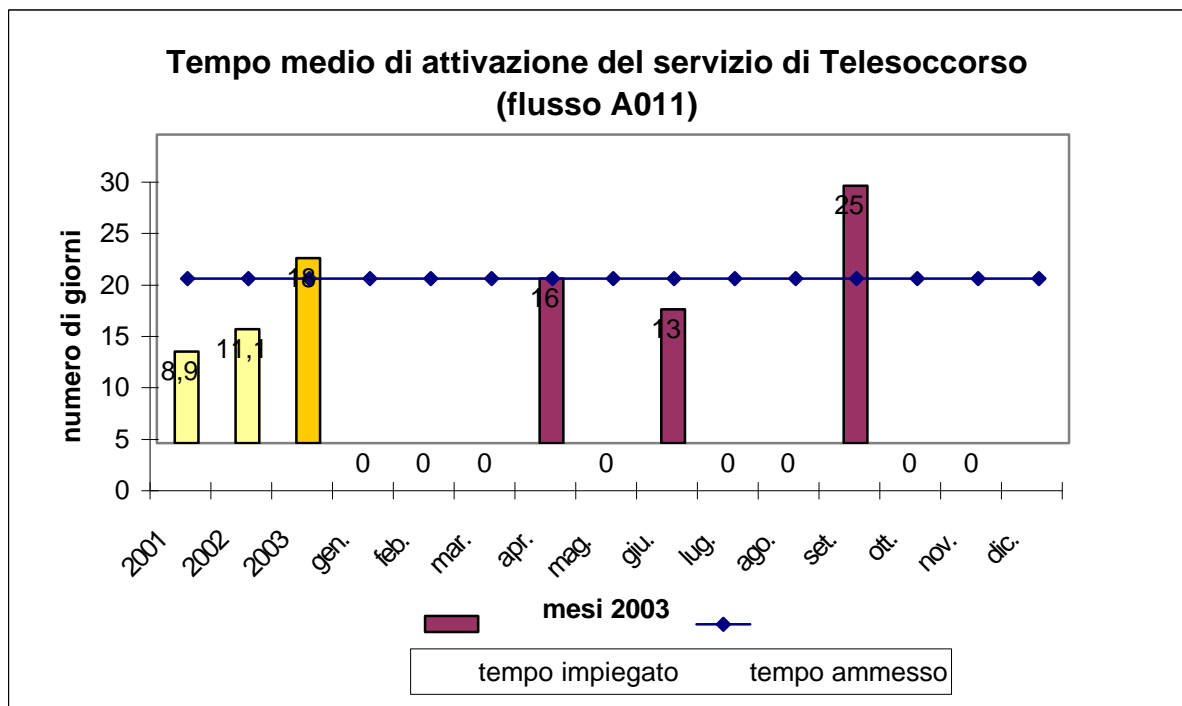
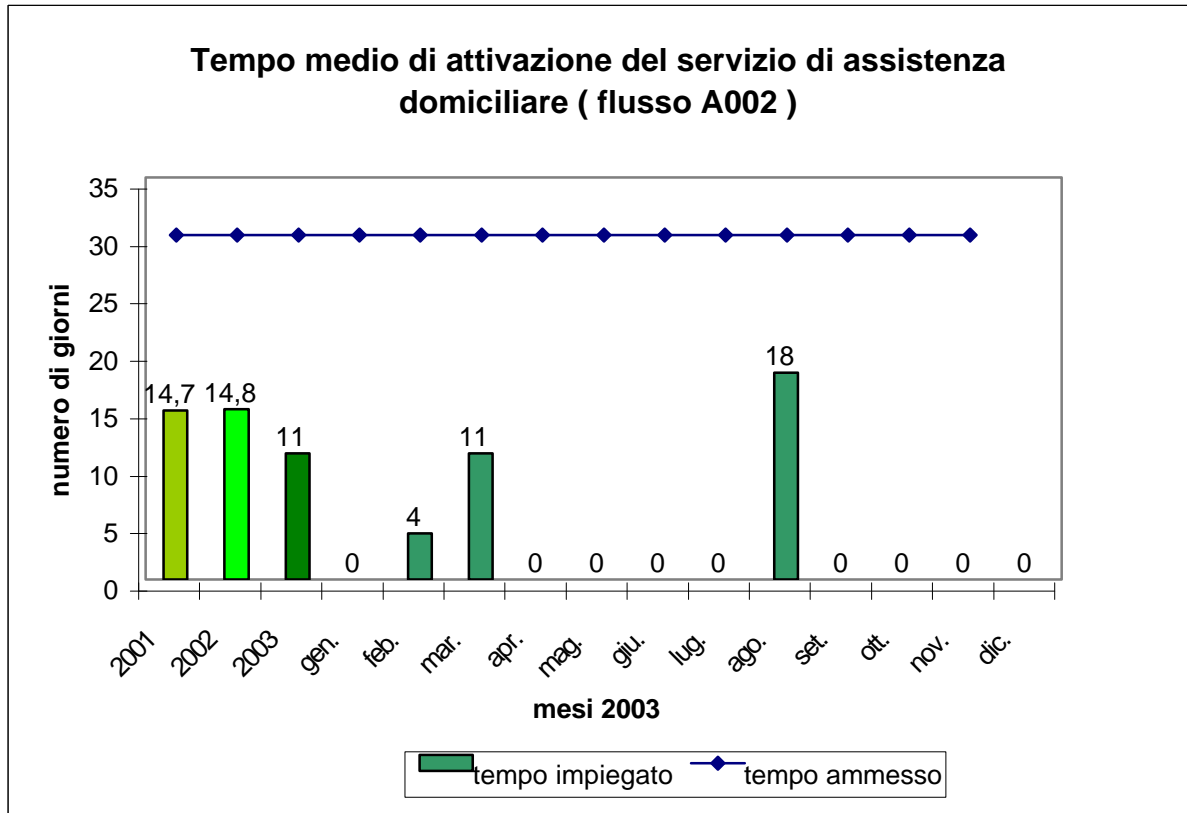
## Sez. II



## MONITORAGGI E MISURAZIONI SULLA CARTA DEI SERVIZI

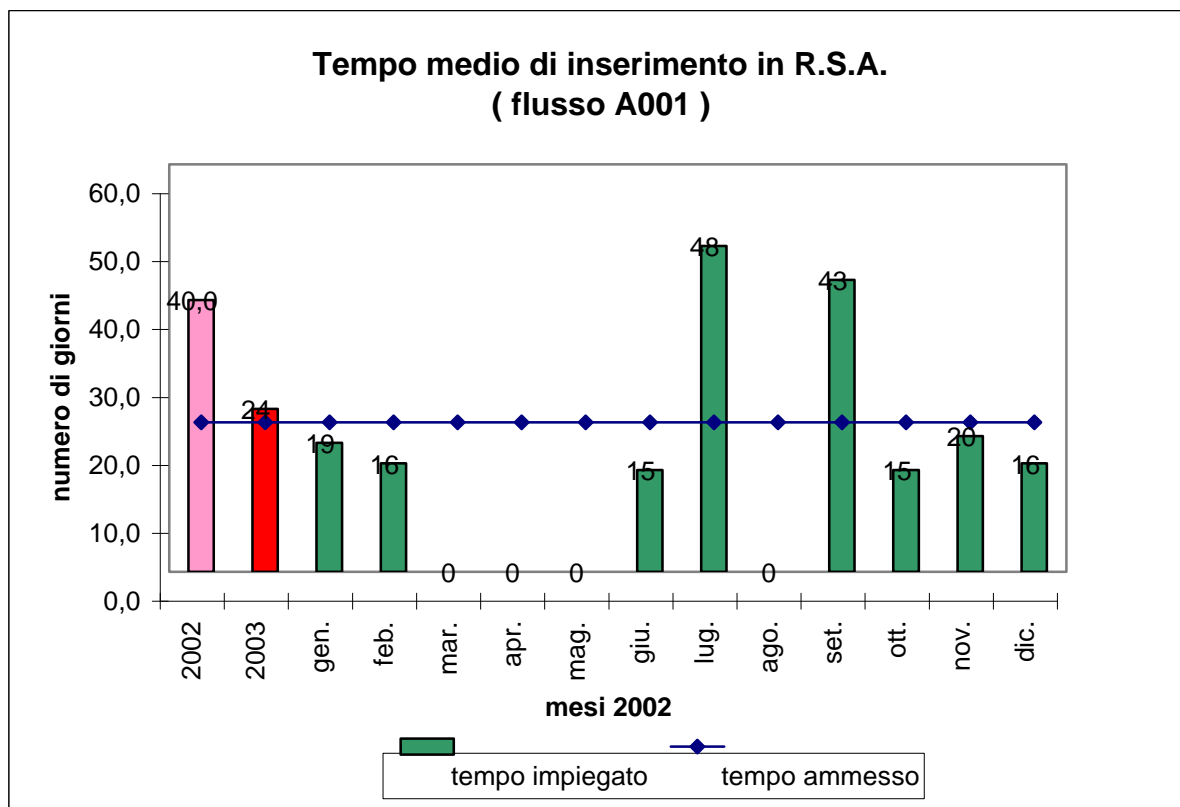
# ASSISTENZA SOCIALE

( ente responsabile dei dati : Servizi Sociali )



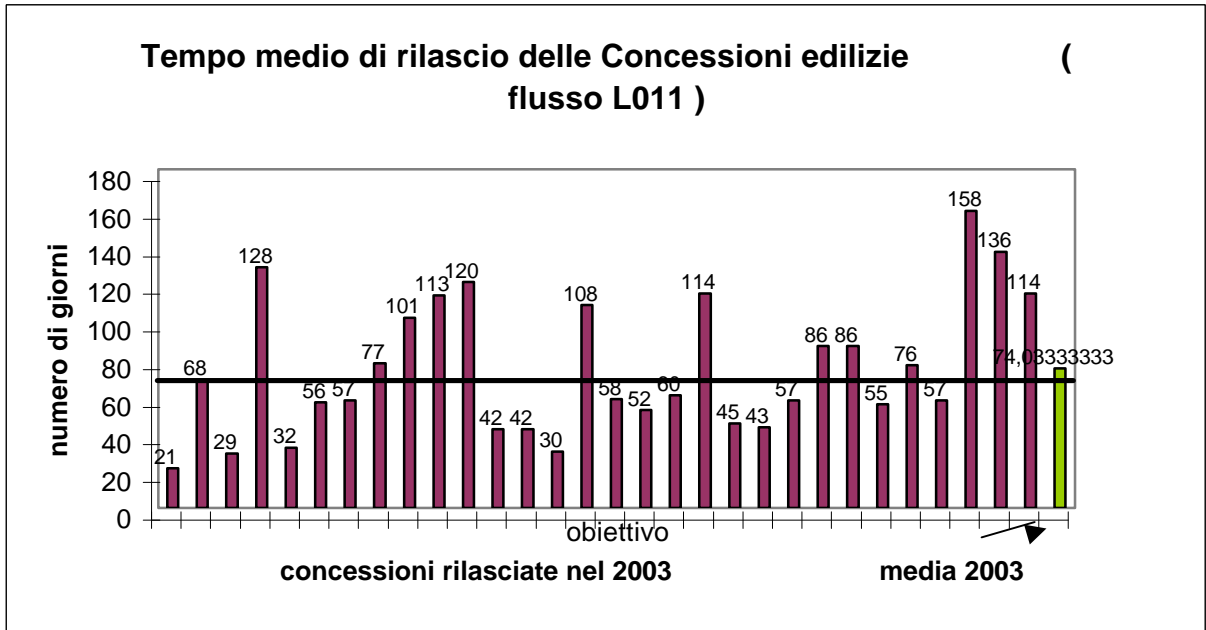
# ASSISTENZA SOCIALE

( ente responsabile dei dati : Servizi Sociali )



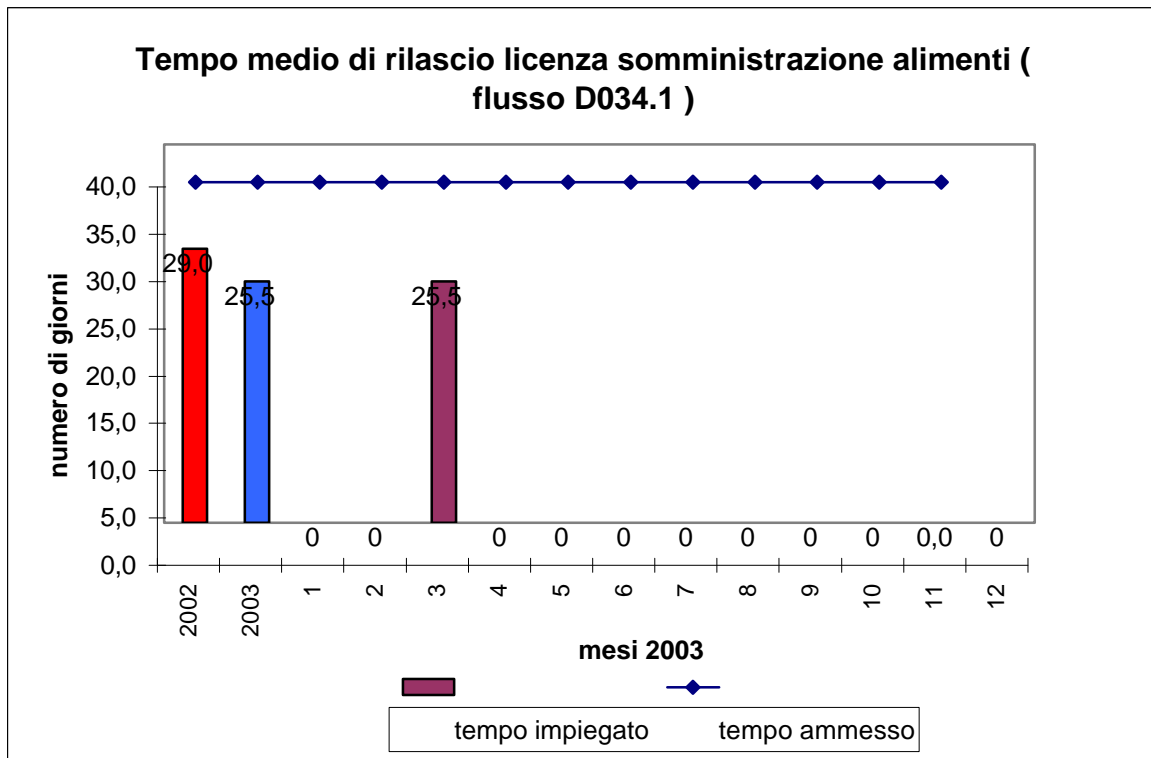
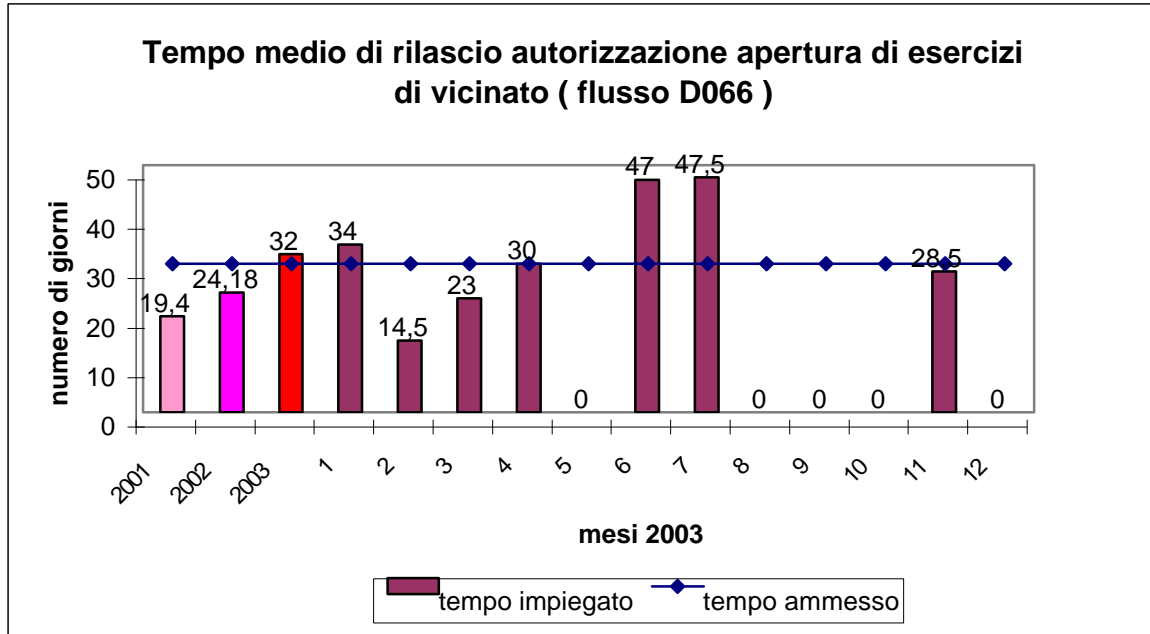
# URBANISTICA

( ente responsabile dei dati :Ufficio Tecnico )



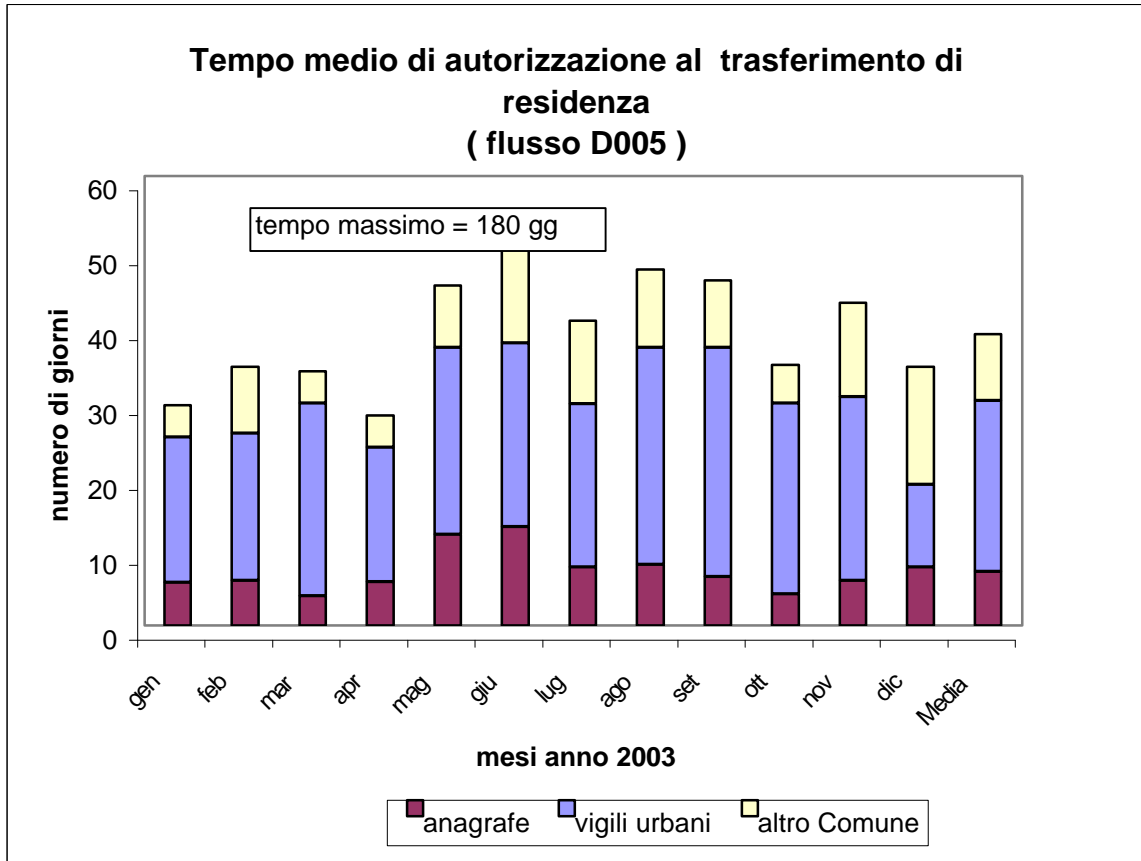
# COMMERCIO

( ente responsabile dei dati : Commercio )



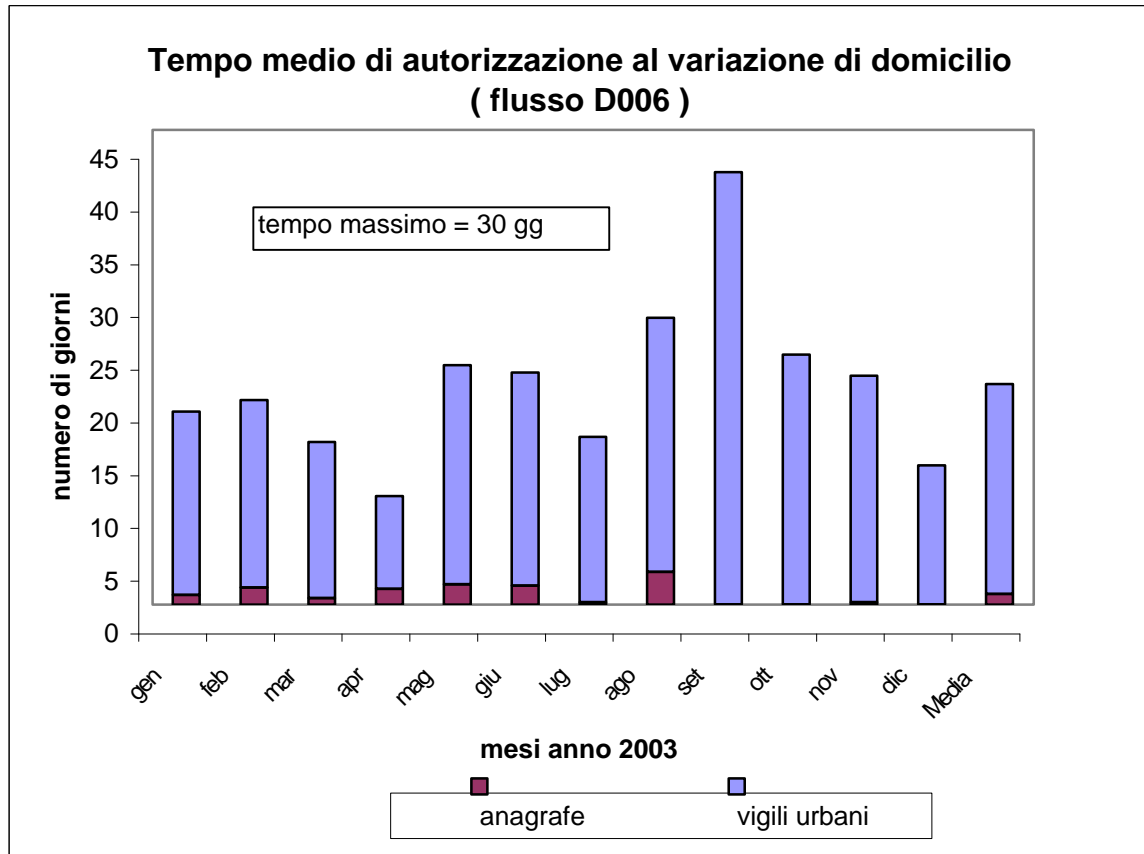
# DEMOGRAFICO

( ente responsabile dei dati : Demografico )



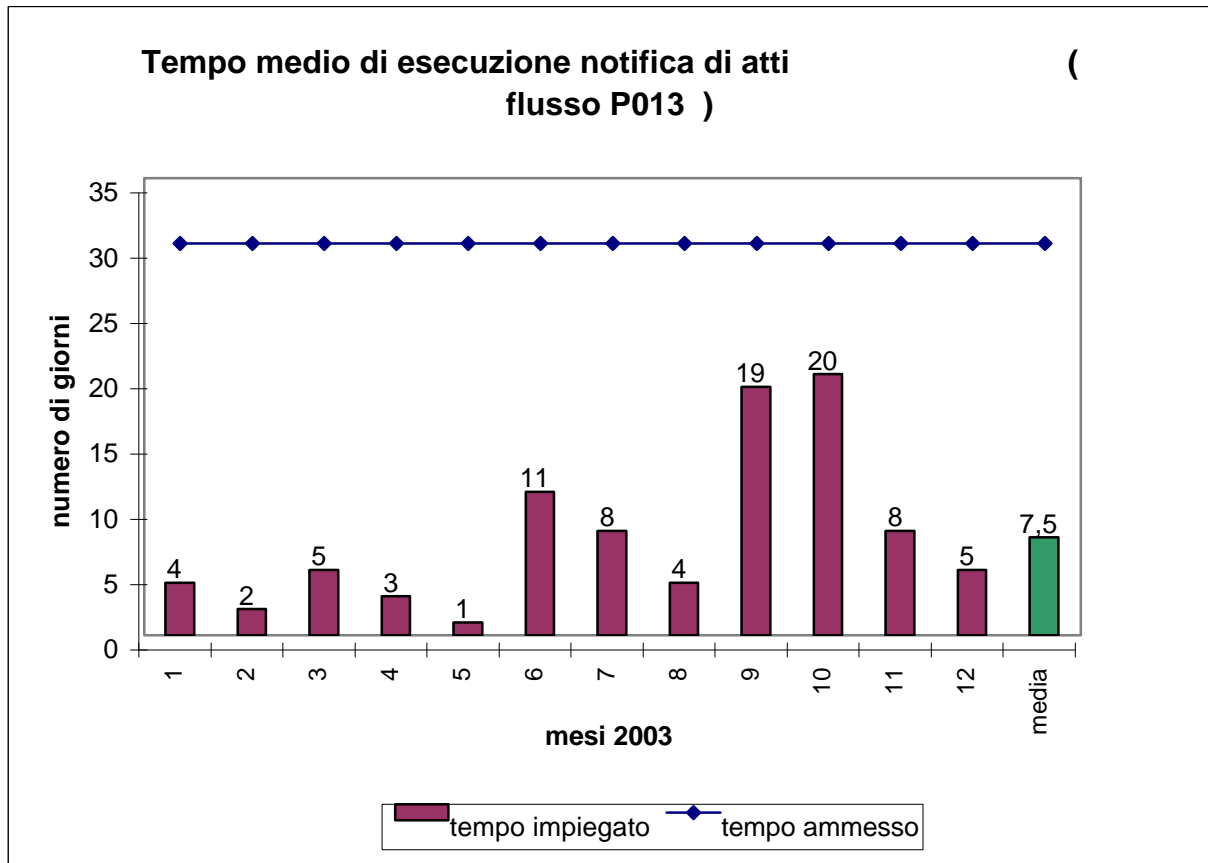
# DEMOGRAFICO

( ente responsabile dei dati : Demografico )



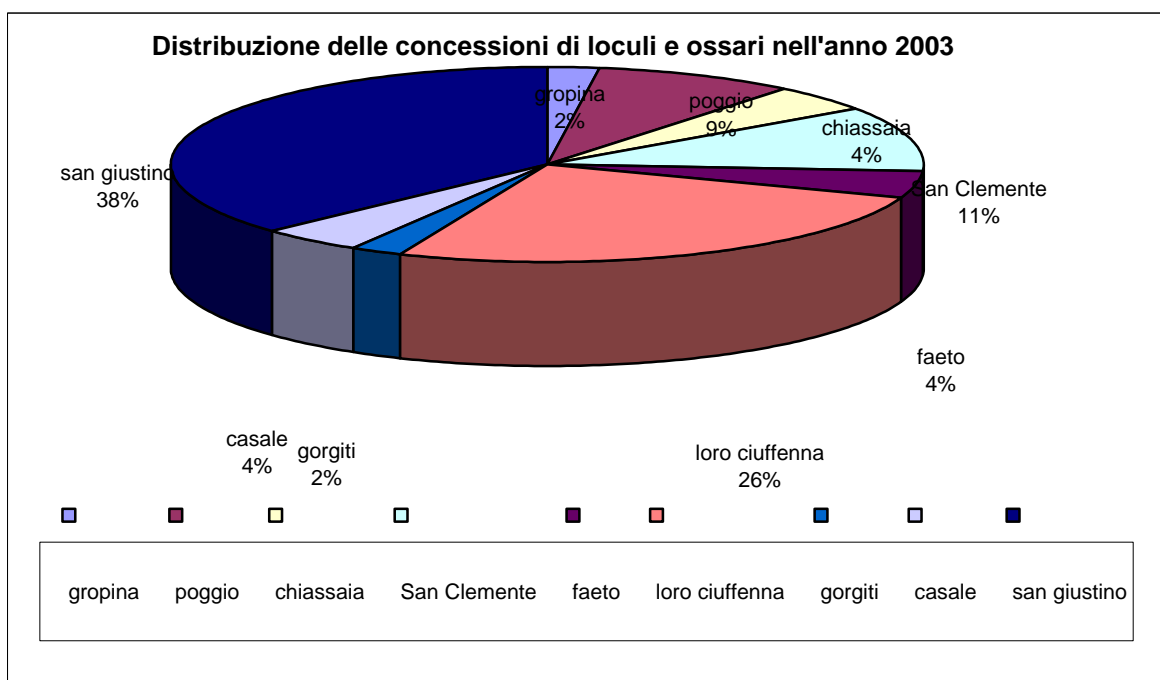
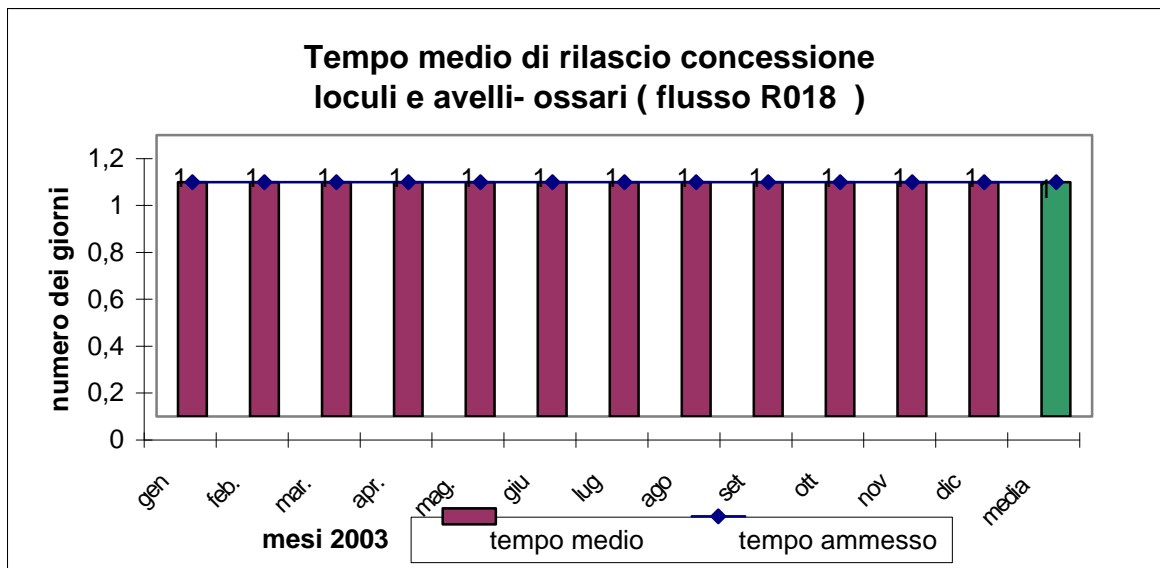
# POLIZIA MUNICIPALE

ente responsabile dei dati : Polizia Municipale )



# RAGIONERIA

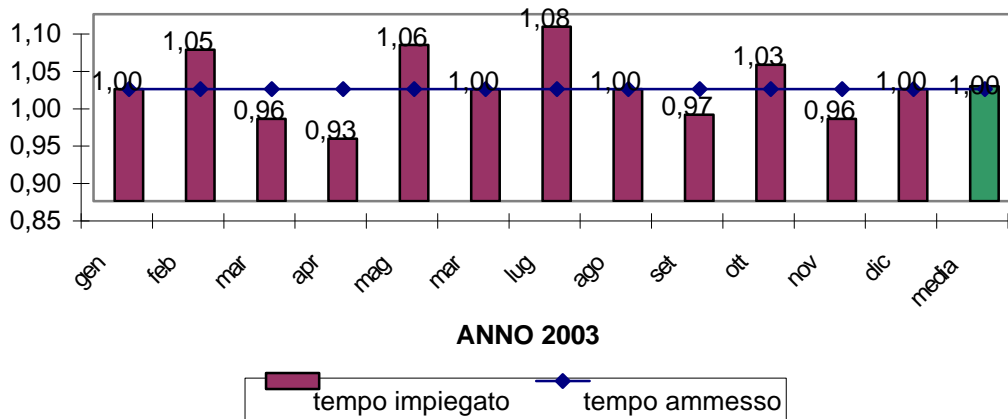
( ente responsabile dei dati : Ufficio Ragioneria )



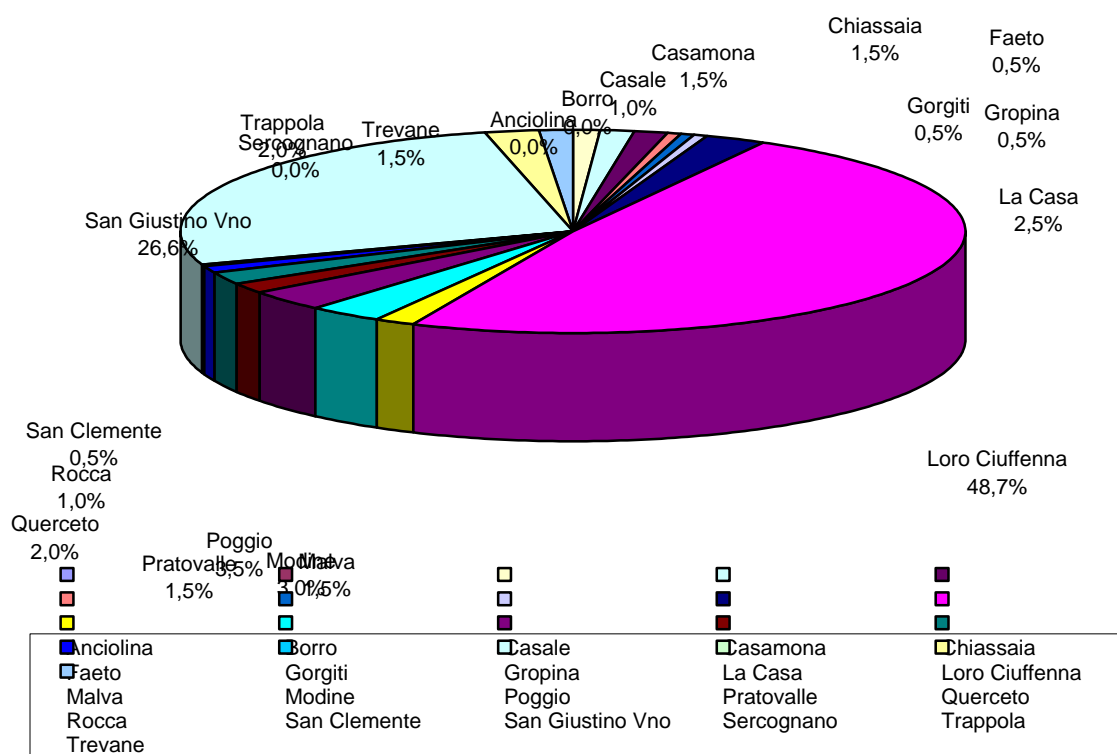
# RAGIONERIA

( ente responsabile dei dati : Ufficio Ragioneria )

## Tempo medio di acquisizione denuncia TARSU ( flusso R001 )



## Distribuzione denunce TARSU nell'anno 2003



# RAGIONERIA

( ente responsabile dei dati : Ufficio Ragioneria )

