

### Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
G.d.M. n. 1: ridurre i costi connessi alla sostituzione del personale relativamente a due strutture di asili nido comunali ("Petrarca" e "Torrione")	Proposte relative al personale: riguardano soprattutto le modalità di reclutamento del personale supplente.	Le modalità di reclutamento delle educatrici sono state innovate nel 2008, utilizzando il concorso pubblico per esami la cui graduatoria degli idonei viene utilizzata anche per le sostituzioni.
G.d.M. n.2: riduzione tempi della gestione amministrativa contabile delle locazioni passive e aggiornamento Istat	Abolire la determinazione per l'aggiornamento del canone	Modifica del programma informatico di gestione delle locazioni passive con conseguente abolizione della determina. risultato: riduzione dei tempi amministrativi <b>da 38 gg a pochi minuti</b> (per la fase di competenza del Servizio Patrimonio)
	Anticipare il mese di riferimento dell'indice Istat per i nuovi contratti	Anticipazione del mese di riferimento dell'indice Istat per i nuovi contratti. risultato: riduzione <b>da 20 gg a immediato</b> (dato disponibile immediatamente per l'aggiornamento con vantaggi di gestione per gli operatori e di semplificazione - stesso importo per l'intera annata locativa - per i locatori)

**Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento**

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
<p><b>G.d.M. n. 3: miglioramento dell'informazione ai cittadini in materia di autocertificazione, servizi anagrafici e adempimenti o servizi a questi connessi</b></p>	<p>Inserire la voce autocertificazione in rete civica con link al sito dipartimento della funzione pubblica direttamente alle pagine dedicate all'autocertificazione</p>	<p>Creazione di un voce dedicata all'autocertificazione in <b>rete civica</b> con link al dipartimento della funzione pubblica</p>
	<p>Realizzare un articolo per Trentoinforma dedicato all'autocertificazione (bozza già predisposta)</p>	<p>Redazione di un <b>articolo su Trentoinforma</b> dedicato all'autocertificazione pubblicato sul n° 10 anno III - marzo 2002</p>
	<p>Predisporre un manifesto da affiggere negli uffici pubblici e negli altri luoghi maggiormente frequentati (bozza già predisposta)</p>	<p>Stampa ed affissione di <b>500 manifesti</b> negli uffici pubblici e negli altri luoghi maggiormente frequentati.</p>
	<p>Predisporre un volantino informativo da allegare al modulo di autocertificazione già predisposto dal Comune (bozza già predisposta)</p>	<p>Stampa e distribuzione di <b>2500 depliant informativi</b> (formato A4 e A3)</p>
	<p>Predisporre degli avvisi formato cartoncini da appendere sui mezzi di trasporto pubblico (bozza già predisposta)</p>	<p>Stampa ed affissione di <b>1500 cartoncini</b> su alcuni mezzi del trasporto pubblico urbano</p>
	<p>Realizzare degli incontri di formazione e/o di aggiornamento per il personale del Comune a diretto contatto con il pubblico, finalizzato all'approfondimento delle modalità di applicazione dell'autocertificazione (normativa, casi pratici )</p>	<p><b>Corsi di formazione</b>                      - per personale interno (<b>162 persone</b>)                      - per altri dipendenti pubblici (INPS, INDAP, Ufficio Entrate, ...) (<b>52 persone</b>)</p>

### Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
G.d.M. n. 4: redazione di un opuscolo informativo inerente gli adempimenti a carico del cittadino a seguito del passaggio dalla tassa rifiuti, gestita dal Comune, alla tariffa, la cui gestione compete a SIT p.A. (ora Trentino Servizi S.p.A.)	Predisposizione di una bozza esplicativa (testo e vignette) del passaggio da tassa a tariffa rifiuti	Stampa e distribuzione di <b>5000 copie</b> dell'opuscolo informativo nel mese di marzo 2002 (l'opuscolo è stato inserito in rete civica)
G.d.M. n° 5: migliorare la qualità dei dati relativi al personale presenti nei report di costo del controllo di gestione	Indicazioni operative per la realizzazione di un nuovo programma informatico relativo al recupero dei dati stipendi e dei dati presenze.	Creazione di un nuovo programma informatico. risultato: riduzione dei tempi <b>da 4 a 1 giorno lavorativo a trimestre (da 16 a 4 giorni all'anno)</b> ; riduzione del 20% delle telefonate. Inserimento di controlli con segnalazione delle posizioni da verificare nei programmi informatici di gestione delle presenze
G.d.M. n° 6: attuazione dello Sportello Unico per il cittadino e le imprese: analisi di due procedimenti dello Sviluppo Economico	Indicazioni operative per l'ottimizzazione di due procedimenti: esercizio per la somministrazione (bar, ristorante) e autorizzazione per l'apertura di una attività di parrucchiere ed estetista	Analisi di flusso dei due procedimenti esaminati. Individuazione nuove modalità organizzative finalizzate all'apertura dello sportello; semplificazione dei procedimenti; indicazioni per la realizzazione di programmi informatici.
G.d.M. n° 7: attuazione dello Sportello Unico per il cittadino e le imprese: analisi di due procedimenti dell'Edilizia Privata	Indicazioni operative per l'ottimizzazione di due procedimenti: certificazione di idoneità alloggio	Analisi di flusso di due procedimenti esaminati. Razionalizzazione modalità organizzative. Modifica del Regolamento Edilizio comunale. Indicazioni per la realizzazione di programmi informatici.
G.d.M. n° 8: attuazione dello Sportello Unico per il cittadino e le imprese: individuazione di alcune proposte di miglioramento per l'Edilizia Privata	Indicazioni operative per l'implementazione dello Sportello Unico per le imprese e i cittadini	Raccolta di dati ed opinioni utili all'implementazione dello Sportello imprese e cittadini. Individuazione nuove modalità organizzative finalizzate all'apertura dello sportello. Supporto al programma informatico.

### Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
G.d.M. n° 11: attuazione dello Sportello Unico per il cittadino e le imprese: individuazione di alcune proposte di miglioramento per lo Sviluppo Economico	Indicazioni operative per l'implementazione dello Sportello Unico per le imprese e i cittadini	Raccolta di dati ed opinioni utili all'implementazione dello Sportello imprese e cittadini. Individuazione nuove modalità organizzative finalizzate all'apertura dello sportello. Supporto al programma informatico.
G.d.M. n° 9: analisi dei flussi informativi del processo di realizzazione delle opere pubbliche	Analisi e razionalizzazione delle procedure attivate dai Servizi tecnici e realizzazione programma informatico	Realizzato nuovo programma informatico. <b>Risultati stimati</b> (il programma è attivo dal 1.1.2004): per l'Ufficio Controllo di Gestione riduzione dei tempi <b>da 90 giorni a 15 all'anno</b> per predisporre le schede, inserire i dati e monitorare le opere pubbliche. Il nuovo sistema presenta dei vantaggi per la programmazione. Infatti, l'immediata confrontabilità tra stato di attuazione dell'opera e relativo programma consente: di redigere bilanci annuali e triennali di previsione e Piani delle opere pubbliche più realistici; di applicare con maggiore rapidità gli eventuali correttivi necessari. Per i Servizi tecnici: si presume che l'onere dell'inserimento dei dati (mensile anziché semestrale) sia abbondantemente compensato dall'immediatezza della confrontabilità dello stato di attuazione dell'opera con il relativo programma e dalla possibilità di operare delle estrazioni in Excel.

**Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento**

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
G.d.M. n° 10: riduzione tempi della gestione amministrativa contabile delle locazioni e concessioni attive e aggiornamento Istat	Utilizzo del programma dell'Ufficio Casa per la gestione dei posti macchina e dei garages	NO. In base ad apposita convenzione del 03.08.2005 il Comune di Trento ha gradualmente trasferito ad I.T.E.A. S.p.A. la totale gestione di posti auto e garage.
	Realizzazione di un nuovo programma informatico per la gestione delle locazioni attive relative ad associazioni, ambulatori medici e altri fabbricati	SI. Il programma informatico consente la gestione di concessioni e locazioni attive e di comodati relativi a sedi associative, studi medici ed altri immobili ivi compresa la creazione dell'accertamento in entrata.
	Abolizione della determinazione per l'aggiornamento del canone e anticipazione del mese di riferimento dell'indice Istat	SI. L'aggiornamento non avviene più con determinazione dirigenziale ed il mese di riferimento dell'indice Istat viene generalmente stabilito al secondo mese antecedente a quello di scadenza dell'annualità contrattuale.
G.d.M. n° 12: riduzione del tempo medio intercorrente tra la data di arrivo della fattura all'ufficio di merito (economato) e la data di trasmissione del mandato al tesoriere.	Proposte per razionalizzare i tempi e standardizzare le procedure di liquidazione (circolare esplicativa)	Inserimento facilitato dei dati nel programma informatico. Riduzione tempo di blocco richiesto dal Tesoriere (in vigore dal 1.1.2003) con spostamento della data per la presentazione dei mandati al 20 dicembre. Diffusione circolare ad oggetto controllo tempistica in data 12.06.2003.
G.d.M. n° 13: razionalizzazione e riduzione dei tempi relativi alle statistiche demografiche	Proposte di correzione di errori presenti nei programmi informatici di gestione delle statistiche demografiche	SI risultato (per quanto è stato realizzato fino a questo momento): <b>da 27,3 giorni</b> di lavoro effettivi si passa <b>a 17,5</b>
	Proposte di integrazione ai programmi informatici di gestione delle statistiche demografiche	SI risultato (con l'utilizzo di tutto il pacchetto gestione delle statistiche demografiche allo stato attuale completato): si passa <b>a 15 giorni</b> di lavoro effettivo (-2,5)

**Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento**

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
<p align="center"><b>G.d.M. n° 14: la revisione e l'ottimizzazione delle procedure concorsuali per la selezione del personale</b></p>	<p>Indicazioni operative per la realizzazione di un nuovo programma informatico:</p> <p>1) Creazione dell'anagrafica del concorso: con collegamento filtrato all'archivio delle persone che hanno chiesto di essere avvisate dei concorsi che vengono banditi (servizio di cortesia); con collegamento alla figura professionale in pianta organica; che permetta di estrarre i vari elenchi necessari durante l'iter; che permetta il recupero degli indirizzi per le comunicazioni e dei dati necessari per le pubblicazioni; con controlli automatici (ed es. dei requisiti), ecc..</p> <p>2) Pubblicazione dei bandi sulla Rete Civica del Comune di Trento: con la possibilità di compilare direttamente a video la domanda in formato PDF, prevedendo dei campi obbligatori e controlli automatici.</p> <p>3) Invio della comunicazione alle persone che hanno chiesto di essere avvisate dei concorsi banditi (servizio di cortesia): con e-mail o messaggio sms con prova di mancato recapito ed elenco destinatari. Inserimento automatico dell'indirizzo nelle comunicazioni da inviare per posta.</p>	<p>1) Il programma informatico "Concorsi" è in esercizio dalla primavera del 2004, viene aggiornato e migliorato in itinere, ed ha comunque assicurato i risultati attesi.</p> <p>2) I bandi di concorso sono normalmente pubblicati sul sito internet del Comune di Trento in autonomia dagli addetti del Servizio Personale. Non è attivata l'opzione di compilazione diretta in PDF, da parte dei potenziali candidati alla procedure, dei moduli di domanda di ammissione alle medesime procedure.</p> <p>3) L'invio con e-mail delle informazioni relative alle procedure bandite, è rimasto attivo sino al 31 dicembre 2007, data dalla quale la Giunta Comunale ha ritenuto tale servizio non più erogabile.</p>

### Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
<b>G.d.M. n° 15: la riduzione del tempo dedicato ai controlli contabili da parte del Servizio Ragioneria nella liquidazione e nel pagamento delle fatture economali</b>	1) estendere l'utilizzo dei buoni automatizzati	I buoni automatizzati sono utilizzati solo da alcuni Servizi. Tutti gli altri utilizzano i buoni informatici
	2) visualizzare il n° protocollo	La visualizzazione di tutti i buoni emessi nei confronti di un fornitore è possibile con l'attuale programma informatico attraverso "interrogazioni di bilancio"
	3) modificare graficamente il buono informatico	La veste grafica del buono non è stata modificata in attesa dell'adozione del nuovo regolamento di contabilità.
	4) ottimizzazione del programma informatico	Per il miglioramento del programma informatico di liquidazione è stato attivato di recente un apposito gruppo di miglioramento (n. 24)
	5) razionalizzare l'archivio fornitori	L'archivio è stato razionalizzato, eliminando, ove possibile, fornitori doppi o provvedendo a "bloccare" l'uso di codici fornitori non più utilizzati o errati. Le modifiche delle anagrafiche sono state accentrate presso il Servizio Ragioneria.
<b>G.d.M. n° 16: organizzare in modo flessibile l'offerta del servizio di asilo nido in una struttura comunale</b>	Le proposte non sono state accolte in quanto non realizzabili per motivi organizzativi e contrattuali	
<b>G.d.M. n° 17: favorire e promuovere l'accesso alle informazioni ambientali da parte dell'Ente e dei cittadini con la creazione di un punto di informazione ambientale</b>	1. Creazione di un luogo dedicato alle banche dati ambientali in INTRANET - USO INTERNO AMMINISTRAZIONE	Effettuato inserimento delle informazioni ambientali in intranet (in rete civica, documenti, Servizio Ambiente e nella sezione dedicata alla cartografia della rete civica).
	2. In un secondo momento, inserimento in INTRANET delle banche dati di altri servizi comunali	E' stata creata nel sito internet del Comune l'area tematica "Ambiente e territorio" che raccoglie i dati ambientali suddivisi per argomento sia del Servizio Ambiente che di altri Servizi.

**Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento**

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
<p><b>G.d.M. n° 18: riduzione del numero di dipendenti comunali tenuti ad indossare gli indumenti di lavoro o la divisa e delle relative dotazioni fornite dall'Amministrazione</b></p>	<p>Mantenere la divisa esclusivamente a operatori dei servizi ausiliari/addetti ai servizi ausiliari che svolgono attività istituzionale, quale presenza ai Consigli Comunali, servizio presso Gabinetto Sindaco (n. 4 operatori dei servizi ausiliari/addetti ai servizi ausiliari). Ipotesi di risparmio: € 19.631,00 su base annua.</p>	<p>Il concluso di Giunta di data 20 dicembre 2004, recepito nel verbale d'incontro sindacale di data 23 marzo 2005, ha stabilito di mantenere l'obbligo di portare la divisa solamente per gli addetti e gli operatori dei servizi ausiliari che svolgono attività di ausilio istituzionale quale la presenza ai Consigli comunali nonché per quelli che prestano servizio presso il Gabinetto del Sindaco e di liberare da detto obbligo i restanti addetti/operatori dei servizi ausiliari assegnando, in sostituzione, appositi cartellini identificativi che sono stati loro forniti nel corso del mese di aprile 2005 (con decorrenza gennaio 2006 è loro precluso indossare la divisa).</p>
<p><b>G.d.M. n° 19: Stradario comunale - unificazione data base e definizione procedure di aggiornamento</b></p>	<p>1) Realizzare un data base unico la cui gestione venga affidata esclusivamente alla Toponomastica con il compito di caricare anche le denominazioni stradali non ufficiali; 2) Mantenere lo stradario cartaceo esistente con le seguenti modifiche: a) stampare direttamente nello stradario le cartine delle varie località cittadine; b) integrare la parte descrittiva attualmente esistente con il riferimento esatto per l'individuazione sulla cartina dell'area interessata.</p>	<p>Realizzato il data base unico. In fase di implementazione. Per quanto riguarda la versione cartacea la stessa è stata stampata con le modifiche proposte dal Gruppo di miglioramento.</p>

**Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento**

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
<b>G.d.M. n. 20: Piano di comunicazione delle opere pubbliche - definire un più efficace sistema di informazione e comunicazione ai cittadini in materia di opere pubbliche</b>	1) Realizzare una sezione sul sito internet dedicata ai lavori pubblici con la possibilità di effettuare una ricerca territoriale o per tipologia di opera e di approfondire alcuni argomenti sul sito CasaCittà - Laboratorio urbano della città di Trento - tramite appositi link.	Attualmente il sito internet dispone di un'area tematica dei lavori pubblici in cui è possibile visualizzare lo stato di attuazione delle principali opere pubbliche in corso o da realizzare per le 12 circoscrizioni e lo stato di attuazione di tutte le opere di interesse generale. In corso di realizzazione una pagina dinamica in cui si possa effettuare una ricerca ancora più approfondita.
	2) Realizzare una cartellonistica di cantiere che si concentri sugli obiettivi e sui benefici che l'opera apporterà ed in casi specifici particolarmente impattanti effettuare una comunicazione ad hoc.	Per una maggiore uniformità della cartellonistica di cantiere sono stati concordati i modelli da usare e le informazioni da fornire, recependo anche le indicazioni del Gruppo di miglioramento.
<b>G.d.M. n° 21: Convenzioni Urbanistica/Edilizia - razionalizzazione e standardizzazione della fase relativa all'esecuzione delle obbligazioni asunte dai privati nelle convenzioni art. 90 L.P. 22/1991 e art. 53 e segg. L.P. 22/1991</b>	1) Predisposizione di una convenzione-tipo che preveda la cessione anticipata al Comune delle aree	
	2) Implementazione della piattaforma informatica in uso presso il Servizio Sportello Imprese e Cittadini affinché la stessa consenta flussi di informazione in via automatica e/o su richiesta di consultazione da parte degli altri Servizi interessati. Un'ipotesi di minor impatto emersa dal Gruppo consisterebbe nel rendere accessibili al Servizio Urbanistica le informazioni già inserite nella piattaforma informatica gestita dal Servizio Sportello Imprese e Cittadini.	

**Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento**

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
<p><b>G.d.M. n° 22: Gestione del flusso documentale presso i Servizi dell'Area tecnica - definire una modalità di gestione del flusso, unica e condivisa per tutta la documentazione relativa alle opere pubbliche</b></p>	<p>1) Criteri e linee guida per:                      a) univocità dell'oggetto dell'opera pubblica in modo da renderlo chiaro e univoco e creare così una maggiore omogeneità tra i diversi Servizi                      b) Creazione e standardizzazione dei fascicoli di protocollo                      c) Conservazione dei fascicoli</p>	<p>Predisposte le istruzioni operative che sono state inviate dalla Segreteria generale con nota 23 marzo 2009 ed illustrate in appositi incontri alle Segreterie dei Servizi tecnici coinvolti</p>
	<p>2) Protocollo della posta in uscita.                      Creazione di un applicativo che consenta l'elaborazione di testi complessi con l'eventuale importazione di tabelle, grafici e quant'altro possa essere necessario con la possibilità di collegare un documento a più destinatari</p>	<p>Obiettivo PEG 2009 della Segreteria Generale</p>
<p><b>G.d.M. n. 23: Analisi dei flussi informativi delle OO.PP. (immobili) relativi agli adempimenti tecnici, amministrativi e contabili post fine lavori</b></p>	<p>In corso. 1° incontro in data 22 aprile 2009.</p>	
<p><b>G.d.M. n° 24: Analisi e semplificazione della procedura di liquidazione delle fatture</b></p>	<p>In corso. 1° incontro in data 1 aprile 2009</p>	

**Monitoraggio sintetico dei risultati dei gruppi di miglioramento**

OBIETTIVO	PROPOSTE ACCOLTE	PRODOTTI REALIZZATI ED INDICATORI
<p><b>G.d.M. n° 25: Ridimensionamento attività stamperia comunale - razionalizzazione e progressiva riduzione dell'attività della stamperia</b></p>	<p>1)Razionalizzazione della produzione cartacea da parte dei singoli Servizi (predisposizione scheda-tipo per monitorare la produzione di materiale cartaceo prodotto sia tramite la stamperia che con mezzi propri o già affidato all'esterno da tradurre in obiettivo PEG 2010).</p>	
	<p>2) Sensibilizzazione del personale al risparmio di stampe e all'ottimizzazione dell'utilizzo delle strumentazioni (maggiore formazione del personale sul corretto impiego delle nuove fotocopiatrici; realizzazione vademecum operativo per la riduzione delle stampe; apertura forum nell'area intranet per condividere conoscenze e suggerimenti per favorire il risparmio di stampe/copie; realizzazione in area intranet di una sezione eco-ambientale contenente informazioni/link utili per promuovere la massima diffusione tra i dipendenti di buone pratiche).</p>	
	<p>3) Introduzione nuovi sistemi di comunicazione/procedure informatizzate (bacheche virtuali, totem informativi ecc.); incaricato il Gruppo di miglioramento di verificarne la fattibilità con i Servizi coinvolti</p>	