

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2024

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
	CORPO DI POLIZIA LOCALE	CARTA DEI SERVIZI POLIZIA LOCALE (continuazione)		INDAGINE DI RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO RICEZIONE PUBBLICO (continuazione)		RISTRUTTURAZIONE E AGGIORNAMENTO SITO WEB AREA POLIZIA LOCALE (continuazione)
DIRETTORE GENERALE	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITÀ E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE	INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA		COMUNI-CHIAMO gestione delle segnalazioni
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI					AGENDA DIGITALE
	U.O. POLITICHE EUROPEE		CENTRO EUROPE DIRECT DELLA ROMAGNA- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			PERCORSI SULL'EUROPA IN ROMAGNA: CITTADINANZA EUROPEA ATTIVA

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2024

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (mantenimento)	
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA					TAVOLO PERMANENTE DELL'EDILIZIA E DELL'URBANISTICA (costituito dagli Ordini professionali, Associazioni di categoria e personale interno)
AREA SVILUPPO ECONOMICO TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO		CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITA' PERCEPITA RISPETTO ALL'OFFERTA TURISTICA DI RAVENNA CITTA' DEL MOSAICO (awrio)			
	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE ED ECONOMICHE				CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO EROGATO DAL SUAP	

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2024

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE					I PATTI PER I BENI COMUNI: PERCORSO DI REVISIONE DEL REGOLAMENTO (avvio)
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE	TRADUZIONE CARTA DEI SERVIZI IN MULTILINGUE (conclusione)				RITI - Rete Interculturale sui Temi dell'immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni Coprogettazione attività del Festival con la costituzione dei gruppi di lettura nelle scuole LABORATORI INTERCULTURALI NELLE SCUOLE MEDIE E SUPERIORI
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO					
	SERVIZIO DECENTRAMENTO					
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO	CARTA DEI SERVIZI DEGLI SPORTELLI SOCIALI		Questionario casa community Lab Marina di Ravenna		

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2024

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
	SERVIZIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA	CARTA DEI SERVIZI 0-6 NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA (inizio)	INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI DA PARTE DEL CONSORZIO GESTORE DEL CONTRATTO SOPRALLUOGHI/CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONE DIRETTA E DELLE SCUOLE PER L'INFANZIA COMUNALI		
AREA INFANZIA ISTRUZIONE E GIOVANI	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO		SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA			PANEL D'ASSAGGIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
			SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DI UNA DIPENDENTE DEL SERVIZIO			
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA on line			
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA on line			
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO on line			
			SOPRALLUOGHI NELLE SCUOLE E NEI CENTRI ESTIVI PER VERIFICA QUALITA' DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA ED EDUCATIVA			

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2024

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
AREA INFRASTRUTTURE CIVILI	UFFICIO AMMINISTRATIVO DI AREA		CUSTOMER SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DALL'INFORMAGIOVANI		CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (mantenimento)	
			CUSTOMER SULLE ATTIVITÀ SVOLTE AL CENTRO QUAKE			
			CUSTOMER SULLE ATTIVITÀ SVOLTE AL CENTRO VALTORTO			
	SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO				CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AL MODELLO "LAVORO ETICO-CANTIERI LAVORI PUBBLICI" (mantenimento)	
	SERVIZIO MOBILITÀ E VIABILITÀ		QUESTIONARIO PER PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO		REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (rinnovo)	

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2024

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE		CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE (AGGIORNAMENTO)	INDAGINE SULLA BIBLIOTECA DECENTRATA DI PIANGIPANE (INIZIO)	INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE TEMPORANEE		
				INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE PERMANENTI		
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA' E U.O. POLITICHE E ATTIVITA' CULTURALI	PLANETARIO		RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINE SUI VISITATORI		
	MAR					

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2025

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
DIRETTORE GENERALE	CORPO DI POLIZIA LOCALE	CARTA DEI SERVIZI POLIZIA LOCALE (definizione)	INDAGINE DI RILEVAZIONE SULL'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL IN USO ALLA POLIZIA LOCALE	INDAGINE DI RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO RICEZIONE PUBBLICO (continuazione)		AGGIORNAMENTO sito web-area Polizia Locale
	U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE	INDAGINE SUL BENESSERE LAVORATIVO		COMUNI-CHIAMO gestione delle segnalazioni
	U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPESK	INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA		AGENDA DIGITALE
	U.O. POLITICHE EUROPEE		CENTRO EUROPE DIRECT DELLA ROMAGNA- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI			PERCORSI SULL'EUROPA IN ROMAGNA: CITTADINANZA EUROPEA ATTIVA

COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI				CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (rinnovo)	
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA					TAVOLO PERMANENTE DELL'EDILIZIA E DELL'URBANISTIC A (costituito dagli Ordini professionali, Associazioni di categoria e personale interno)
AREA SVILUPPO ECONOMICO TURISMO E SPORT	SERVIZIO TURISMO			CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITA' PERCEPITA RISPETTO ALL'OFFERTA TURISTICA DI RAVENNA CITTA' DEL MOSAICO (continuazione)		

SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE	CARTA DEI SERVIZI DEL VOLONTARIATO				I PATTI PER I BENI COMUNI: PERCORSO DI REVISIONE DEL REGOLAMENTO (continuazione)	
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE						Coprogettazione attività del Festival con la costituzione dei gruppi di lettura nelle scuole Laboratori interculturali nelle scuole medie e superiori RITI-Rete Interculturale sui Temi dell'immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE				
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE				
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO	CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIALI		CUSTOMER SATISFACTION SUI CENTRI RESIDENZIALI PER ANZIANI E DISABILI		PERCORSO DI PARTECIPAZIONE PER IL NUOVO PIANO TRIENNALE PER LA SALUTE ED IL BENESSERE SOCIALE (avvio)	

AREA INFANZIA ISTRUZIONE E GIOVANI	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO	CARTA DEI SERVIZI 0-6 NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA (continuazione)	INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI DA PARTE DEL CONSORZIO GESTORE DEL CONTRATTO	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONE DIRETTA E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMMUNALE			PANEL D'ASSAGGIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
			SOPRALLUOGHI/CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEI NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA				
U.O. QUALIFICAZIONE E POLITICHE GIOVANILI			SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA				
			SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DI UNA DIPENDENTE DEL SERVIZIO				
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA on line				
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA on line				
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO on line				
			SOPRALLUOGHI NELLE SCUOLE E NEI CENTRI ESTIVI PER VERIFICA QUALITA' DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA ED EDUCATIVA				
			CUSTOMER SULL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'INFORMAGIOVANI CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE AL CENTRO VALTORTO CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE AL CENTRO QUAKE				

AREA INFRASTRUTTURE CIVILI	UFFICIO AMMINISTRATIVO DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (rinnovo)	
	SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO				CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO-CANTIERI" LAVORI PUBBLICI" (mantenimento ultimo Audit del triennio/rinnovo per nuovo affidamento)	
	SERVIZIO MOBILITA' E VIABILITA'			QUESTIONARIO PER PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO	REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (mantenimento)	

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSENSE			INDAGINE SULLA BIBLIOTECA DECENTRATA DI PIANGIPANE (CONTINUAZIONE)	CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA		
	MAR	AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI		INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE TEMPORANEE		
	MUSEO NATURA	AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI (post riallestimento)	RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI		
ISTITUZIONE MUSEO D'ARTE DELLA CITTA' E U.O. POLITICHE E ATTIVITA' CULTURALI	PLANETARIO		RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI		

PIANO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI DI QUALITA' DEI SERVIZI 2024-2026
ANNO 2026

AREA	SERVIZIO, UO, UFFICIO DI STRUTTURA	CARTA DEI SERVIZI	CUSTOMER SEMPLICE	CUSTOMER COMPLESSA	CERTIFICAZIONE - ISO SERVIZI E AMBIENTE EMAS	PROCESSI DI PARTECIPAZIONE
DIRETTORE GENERALE	CORPO DI POLIZIA LOCALE		QUESTIONARIO GRADIMENTO AL TERMINE DEI CORSI DI FORMAZIONE	INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA		AGGIORNAMENTO sito web-area Polizia Locale
			U.O. ORGANIZZAZIONE QUALITA' E FORMAZIONE			
COORDINAMENTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA SEGRETARIO GENERALE	SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI		QUESTIONARIO ON LINE A FINE INTERVENTO HELPESK			TAVOLO PERMANENTE DELL'EDILIZIA E DELL'URBANISTICA
			U.O. SISTEMI INFORMATIVI, TERRITORIALI E INFORMATICI			
AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	SERVIZIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA		CENTRO EUROPE DIRECT DELLA ROMAGNA- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI		CERTIFICAZIONE AFFIDAMENTO DEI LAVORI PUBBLICI E GESTIONE ESPROPRI (rinnovo)	
			U.O. POLITICHE EUROPEE			

SERVIZI ALLA CITTADINANZA E ALLA PERSONA	U.O. PARTECIPAZIONE VOLONTARIATO E POLITICHE DI GENERE					I PATTI PER I BENI COMUNI
	U.O. POLITICHE PER L'IMMIGRAZIONE			INDAGINE SUL GRADIMENTO DEGLI SPORTELLI (conclusione)		Coprogettazione attività del festival con la costituzione dei gruppi di lettura nelle scuole Laboratori interculturali nelle scuole medie e superiori RITI-Rete Interculturale sui Temi dell'immigrazione: coprogettazione con la cittadinanza e le associazioni
	SERVIZIO SPORTELLO PER I CITTADINI E SERVIZI DELEGATI DALLO STATO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			
	SERVIZIO DECENTRAMENTO		QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI SPORTELLO ON LINE			
	SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO					PERCORSO DI PARTECIPAZIONE PER IL NUOVO PIANO TRIENNALE PER LA SALUTE ED IL BENESSEE SOCIALE (conclusione)

AREA INFANZIA ISTRUZIONE E GIOVANI	SERVIZIO NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA	CARTA DEI SERVIZI 0-6 NIDI E SCUOLE DELL'INFANZIA (continuazione)	INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO I NIDI ESTERNALIZZATI DA PARTE DEL CONSORZIO GESTORE DEL CONTRATTO	QUESTIONARIO ON LINE SULLA QUALITA' DEI NIDI A GESTIONE DIRETTA E DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALE		
	SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO		SOPRALLUOGHI/CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DELLA DITTA INCARICATA			
			SOPRALLUOGHI CONTROLLI (AUDIT) PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISTORAZIONE DA PARTE DI UNA DIPENDENTE DEL SERVIZIO			
			PANEL RISTORAZIONE SCOLASTICA on line			
			QUESTIONARIO PRE-POST SCUOLA on line			
			QUESTIONARIO TRASPORTO SCOLASTICO on line			
						PANEL D'ASSAGGIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

				SOPRALLUOGHI NELLE SCUOLE E NEI CENTRI ESTIVI PER VERIFICA QUALITA' DELL'INCLUSIONE SCOLASTICA ED EDUCATIVA		
	U.O. QUALIFICAZIONE E POLITICHE GIOVANILI		CUSTOMER SULL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'INFORMAGIOVANI CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE AL CENTRO VALTORO CUSTOMER SULLE ATTIVITA' SVOLTE AL CENTRO QUAKE			
AREA INFRASTRUTTURE CIVILI	UFFICIO AMMINISTRATIVO DI AREA				CERTIFICAZIONE PROGETTAZIONE PROGRAMMAZIONE DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE (rinovo)	
		SERVIZIO TUTELA AMBIENTE E TERRITORIO			CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' AL MODELLO "LAVORO ETICO-CANTIERI LAVORI PUBBLICI" (mantenimento)	
		SERVIZIO MOBILITA' E VIABILITA'		QUESTIONARIO PER PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO		REGISTRAZIONE EMAS E CERTIFICAZIONE AMBIENTALE (mantenimento)

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CLASSE			INDAGINE SULLA BIBLIOTECA DECENTRATA DI CASTIGLIONE					
	MUSEO DIARTE DELLA CITTÀ E U.O. POLITICHE E ATTIVITÀ CULTURALI	MAR			INDAGINI SUI VISITATORI DELLE MOSTRE TEMPORANEE			
		MUSEO NATURA				RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI	
	PLANETARIO		RECENSIONI DEL SERVIZIO	INDAGINI SUI VISITATORI				