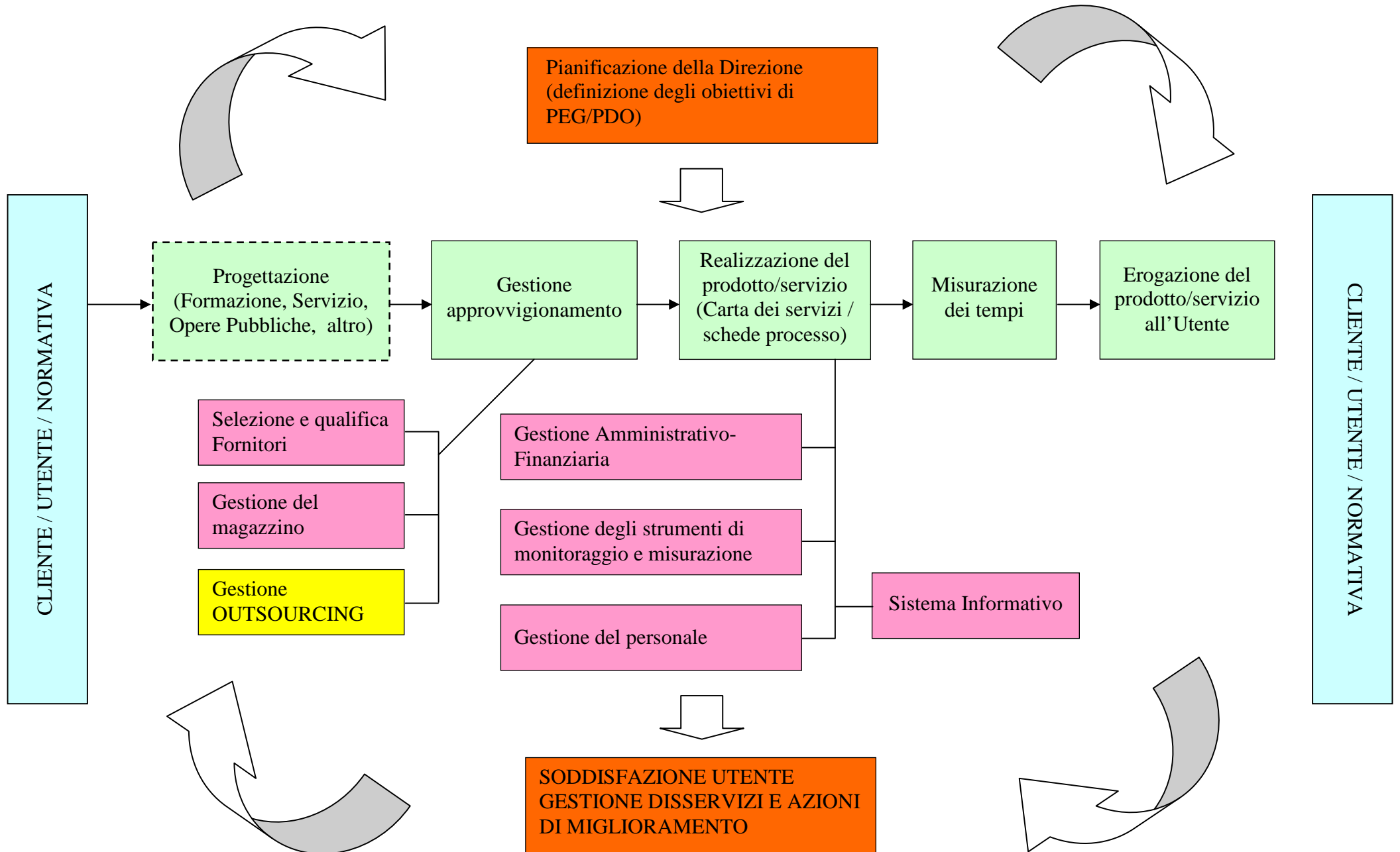


MAPPA DEI PROCESSI



LEGENDA

	PROCESSO PRIMARIO
	PROCESSO SECONDARIO/DI SUPPORTO
	PROCESSO IN OUTSOURCING
	PROCESSO DIREZIONALE

MATRICE DI CORRELAZIONE PROCESSI/INDICATORI

PROCESSO	DOCUMENTAZIONE / STRUMENTI	RESPONSABILE	INDICATORE	TARGET
Progettazione (Formazione, Servizio, Opere Pubbliche, altro)	- P_06 Gestione Progettazione - Schede processo dei Servizi coinvolti (Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane ed Organizzazione, Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena, Infrastrutture Viarie Mobilità Trasporti e Gestione Strade Forlì, Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro, Politiche Sociali e Pari Opportunità , Progettazione e Manutenzione Fabbricati, Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti Europei , Programmazione e Sviluppo Economico e Sociale , Sistema Informativo, Bilancio Finanze e Provveditorato)	Dirigente	Rispetto tempi di progettazione	GANTT di progettazione, rispetto PEG e PDO
Gestione approvvigionamento	- P04 Gestione Approvvigionamenti e fornitori - Schede processo dei Servizi coinvolti	Dirigente	Rispetto dei tempi di approvvigionamento e rispetto degli standard di qualità della fornitura	Determina di affidamento fornitura
Realizzazione del prodotto/ servizio (Carte dei servizi/scheda processo)	- Carta dei Servizi - Schede processo di tutti i Servizi	Dirigente	Carta dei Servizi e standard di qualità del prodotto/servizio da realizzare	Tempi da Carta dei Servizi
Misurazione dei tempi	- P07 Gestione dei Processi - SW Misurazione Tempi - Manuale di Utilizzo del SW	Dirigente	Carta dei Servizi e schede processo	Tempi da Carta dei Servizi e tempi schede processo

PROCESSO	DOCUMENTAZIONE / STRUMENTI	RESPONSABILE	INDICATORE	TARGET
	Misurazione Tempi - Schede processo di tutti i Servizi			
Erogazione del prodotto/servizio all'Utente	- Carta dei Servizi - Schede processo di tutti i Servizi	Dirigente	Carta dei Servizi e schede processo	Tempi da Carta dei Servizi e tempi schede processo, rispetto PEG e PDO
Selezione e qualifica Fornitori	- P04 Gestione Approvvigionamenti e fornitori - Schede processo dei Servizi coinvolti	Dirigente	Rispetto tempistica della fornitura e della qualità del prodotto	Capitolati di fornitura e specifiche contrattuali
Gestione del magazzino	- Schede processo dei Servizi coinvolti (Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena, Infrastrutture Viarie Mobilità Trasporti e Gestione Strade Forlì, Progettazione e Manutenzione Fabbricati, Bilancio Finanze e Provveditorato)	Dirigente	Corretta identificazione e rintracciabilità del materiale a magazzino	Controlli visivi
Gestione OUTSOURCING	- Schede processo dei Servizi coinvolti (Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane e Organizzazione, Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna, Ambiente e Sicurezza del Territorio, Ambiente e Pianificazione Terroitoriale, Bilancio Finanze e Provveditorato, Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena, Infrastrutture Viarie Mobilità Trasporti e Gestione Strade Forlì, Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro, Politiche Sociali e	Dirigente	Rispetto degli standard di erogazione del prodotto/servizio definiti dall'ente Esiti V.I.E.	Capitolati di fornitura e specifiche contrattuali Esito positivo V.I.E.

PROCESSO	DOCUMENTAZIONE / STRUMENTI	RESPONSABILE	INDICATORE	TARGET
	Pari Opportunità, Polizia Provinciale, Progettazione e Manutenzione Fabbricati, Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti Europei, Programmazione e Sviluppo Economico e Sociale, Risorse Umane ed Organizzazione, Sistema Informativo)			
Gestione Amministrativo-Finanziaria	- Schede processo dei Servizi coinvolti - SW Libra	Dirigente	Regolarità tecnica/amministrativa Rispetto del budget Rispetto tempi di pagamento	30 gg. per liquidazione fatture salvo diverso accordo fra le parti
Gestione degli strumenti di monitoraggio e misurazione	- P09 Gestione Strumenti di Misura	Dirigente	Corretta gestione delle scadenze e aggiornamento elenco strumenti di misura	Controllo del 100% degli strumenti di misura
Gestione del personale	- Schede processo del Servizio Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane ed Organizzazione - SW Kronos - SW Payroll - SW Ursus	Dirigente	Rispetto piano di formazione e acquisizione schede di valutazione del personale	Rispetto dei tempi
Sistema Informativo	- Schede processo del Servizio Sistema Informativo	Dirigente	Corretta installazione e aggiornamento SW Corretta gestione dei backup Rilascio credenziali di accesso	Rispetto tempi da scheda processo
Pianificazione della Direzione (definizione degli obiettivi di PEG/PDO)	- P08 Pianificazione Strategica - Scheda processo dell'Ufficio di Controllo	Dirigente	Verifiche periodiche del raggiungimento PEG/PDO/PGS	Stati di attuazione del PDO e verifica % completamento obiettivi
SODDISFAZIONE UTENTE GESTIONE DISSERVIZI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	- P02 Gestione NC e Reclami - P03 AC/AP - P05 Misurazione e Monitoraggio Soddisfazione	Dirigente	Valutazione del valore medio delle risposte di utenti/enti Nr. reclami gestiti fuori tempo o non presi in carico	⇒ 3 il valore medio di qualità percepita ⇒ 0 reclami fuori tempo/non gestiti

PROCESSO	DOCUMENTAZIONE / STRUMENTI	RESPONSABILE	INDICATORE	TARGET
	Parti Interessate - Schede processo di tutti i Servizi		Nr. azioni non chiuse nei tempi previsti	⇒ 0 azioni fuori tempo