

## **“Cosa devo fare per migliorare la gestione del mio comune?”**

## **“Come posso ottenere un ritratto dell’organizzazione della mia provincia?”**

I *manager* degli enti locali hanno ora a disposizione uno strumento che aiuta a rispondere a queste domande. Il VIC segnala i punti di forza e di debolezza all’interno della propria organizzazione, fornisce un posizionamento rispetto alle altre amministrazioni del proprio segmento istituzionale, aiuta i responsabili degli enti locali a formulare piani di cambiamento, leggendo la propria organizzazione attraverso una serie di indicatori e informazioni quantitative.

Rispondendo alle domande del VIC, i dirigenti otterranno un *ritratto in cifre* della propria organizzazione: un rapporto con dei punteggi, confrontati con le medie delle altre amministrazioni. Il rapporto riguarda diversi aspetti, tra cui:

- la qualità del personale;
- il sistema premiante;
- la formazione interna;
- la gestione finanziaria;
- le tecnologie;
- gli strumenti di pianificazione, controllo e valutazione;
- la qualità della rete di relazioni esterne.

L’uso del VIC permette al gruppo dirigente di discutere i problemi dell’organizzazione interna sulla base di una analisi puntuale e articolata, e di definire obiettivi quantitativi di miglioramento.

Lo scopo del VIC non è quello di assegnare delle *pagelle* (le informazioni sul singolo ente vengono mantenute riservate), ma piuttosto quello di fornire uno strumento di analisi che, assieme alla propria sensibilità manageriale, faciliti le posizioni di vertice nella gestione efficace dei processi di cambiamento.

Il VIC è stato costruito coinvolgendo 20 amministrazioni nella fase di progettazione e di *test*. Successivamente è stata attivata la versione *on line* dello strumento. Per utilizzare il VIC, quindi, è possibile adottare una delle due modalità seguenti.

| Esempio: estratto dal rapporto relativo ad un comune |       |                      |                        |   |   |
|--|-------|----------------------|------------------------|---|---|
|  | Punti | % sul max ottenibile | Media Comuni nazionale | Media comuni stessa fascia di popolazione | Media Comuni stessa fascia di popolazione e stessa zona |
| Sistema premiante                                    | 15    | 41%                  | 10                     | 14  | 13  |
| Tecnologie   | 24    | 68%                  | 22                     | 23  | 23  |
| Gestione finanziaria                                 | 4     | 36%                  | 6                      | 6   | 5   |
| Partenariato e relazioni                             | 77    | 51%                  | 58                     | 72  | 67  |

**Modalità *on line* (modalità obbligatoria per le amministrazioni iscritte a I Successi di Cantieri):**

- si accede al portale [www.cantieripa.it](http://www.cantieripa.it) e alla pagina specifica (servizi/ autovalutazione);
- ci si registra, ottenendo una *password* per posta elettronica;
- si compila il questionario *on line* a nome dell'amministrazione (anche *a pezzi* collegandosi più volte);
- si ottiene automaticamente il rapporto con i punteggi e la guida alla lettura;
- il nome utente e la *password* restano validi per ristampare il rapporto in qualunque momento e ripetere l'autovalutazione in momenti successivi.

**Modalità tradizionale:**

- si invia una copia cartacea del questionario compilato per fax o posta normale ai recapiti di Cantieri (utilizzando il modello allegato);
- il Dipartimento della Funzione Pubblica inserisce i dati nel sistema;
- il rapporto con i punteggi e la guida alla lettura vengono inviati per fax o posta elettronica al responsabile interessato.

La versione integrale del questionario è riportata in seguito, pronta per essere utilizzata per la raccolta dei dati all'interno dell'amministrazione.

Per qualunque chiarimento o esigenza ci si può rivolgere allo *staff* di Cantieri ([cantieri@funzionepubblica.it](mailto:cantieri@funzionepubblica.it)).

# Questionario per l'autodiagnosi delle condizioni che favoriscono i processi di innovazione nelle amministrazioni pubbliche. Modello per comuni e province

Nome della persona che compila il questionario

---

## Posizione

1. Direttore generale
2. Segretario generale/Segretario
3. Dirigente
4. Altro (specificare)

  
  
  

GLOSSARIO: indicare la posizione occupata dal soggetto che compila il questionario

## Indirizzo di posta elettronica

---

*N.B. Solo se la persona che compila il questionario non è il direttore generale o il segretario:*

Il sottoscritto dichiara di essere autorizzato alla compilazione del presente questionario dal sindaco/presidente, oppure dal direttore generale, o dal segretario generale.

**Prima parte – Anagrafica**

**Data di compilazione del questionario**

gg.      mm.      Anno

□□□    □□□    □□□□□□

**Nome dell'Ente**

---

**Codice ISTAT**

□□□□□□□□

**Tipo di Ente**

---

(Comune o provincia)

**Sigla della Provincia di appartenenza**

□□□

**Numero dipendenti:**

□□□□□□□□

**Popolazione residente\***

□□□□□□□□□□□□

(anno di compilazione del questionario)

\*Solo per i comuni

**Collocazione geografica**

Nord □□    Centro □□    Sud □□

**Indirizzo (compreso CAP) e recapiti, telefono e fax**

---

---

---

## 1. Variabili collegate alle caratteristiche dell'organizzazione

### 1.1. Struttura direzionale

| n.            | Indicatore e punteggio  | Risposta  |
|---------------|---|---|
| <b>1.1.1.</b> | <b>Esiste ed è occupata la posizione di direzione generale?</b>   |   |
|               | 1. SI<br>2. NO  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/>  |
|               | GLOSSARIO: Si richiede se alla data di compilazione del questionario esiste il direttore generale.  |   |
| <b>1.1.2.</b> | <b>Da quando è stata istituita?</b>   |   |
|               | 1. Quest'anno<br>2. Da 1 anno<br>3. Da 2 anni<br>4. Da 3 anni<br>5. Da 4 anni<br>6. Da 5 anni<br>7. Da 6 anni<br>8. Da 7 anni<br>9. Più di 7 anni fa  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare da quando esiste ed è occupata la posizione di direzione generale, a partire dalla data di compilazione del questionario.   |   |
| <b>1.1.3.</b> | <b>La direzione generale è supportata da un ufficio di <i>staff</i> operante alle dirette dipendenze del direttore generale?</b>  | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   |
|               | GLOSSARIO: Indicare se il direttore generale nelle sue funzioni è supportato da personale di <i>staff</i> che risponde direttamente al direttore stesso (es.: segreteria del DG, ufficio di <i>staff</i> del DG, ecc.).   |   |
| <b>1.1.4</b>  | <b>Se sì, quanti sono i componenti dell'ufficio di <i>staff</i>?</b>  |   |
|               | 1. Da 1 a 2<br>2. Da 3 a 5<br>3. + di 5   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/>   |
|               | GLOSSARIO: Indicare il numero del personale che risponde direttamente al direttore stesso.  |   |
| <b>1.1.5</b>  | <b>Quanti di questi, in percentuale, sono laureati?</b>   |   |
|               | 1. Meno del 20%<br>2. Da 20% a 50%<br>3. Da 51% a 80%<br>4. Più dell'80%  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/>  |
|               | GLOSSARIO: Indicare la percentuale dei laureati che fanno parte dell'ufficio di <i>staff</i> del direttore generale (personale che risponde direttamente ad esso).  |   |
| <b>1.1.6.</b> | <b>Quanti sono gli apicali, cioè coloro che riportano direttamente al direttore generale oppure direttamente al livello politico (quando manca il DG)?</b>  |   |
|               | 1. Meno di 7<br>2. Da 7 a 12<br>3. Più di 12  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/>   |
|               | GLOSSARIO: Per apicali si intendono i responsabili di uffici/settori/direzioni che riportano direttamente al direttore generale, quando è nominato, oppure al vertice politico; generalmente si tratta di incarichi di nomina politica; si tratta dei dirigenti di più alto livello, ma nei comuni di dimensioni minori (tra cui quelli senza dirigenti) sono in genere soggetti cui è stata attribuita una posizione organizzativa (di primo livello). |   |

|                |  |   |
|----------------|--|---|
| <b>1.1.7.</b>  | <b>Esiste un organismo composto da tutti coloro che occupano posizioni apicali?</b>  | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   |
|                | GLOSSARIO: Indicare l'esistenza di un comitato (es. comitato di direzione), ufficio, ecc., costituito dal direttore generale e dal personale apicale dell'ente. Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6.                          |   |
| <b>1.1.8.</b>  | <b>Da quando è stato istituito? (una sola risposta)</b>  |   |
|                | 1. quest'anno<br>2. l'anno scorso<br>3. 2 anni fa<br>4. 3 anni fa<br>5. 4 anni fa<br>6. 5 anni fa<br>7. 6 anni fa<br>8. 7 anni fa<br>9. più di 7 anni fa   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/> |
|                | GLOSSARIO: Indicare da quando esiste l'organismo che riunisce gli apicali dell'ente, prendendo come riferimento temporale la data di compilazione del questionario. Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6.                      |   |
| <b>1.1.9.</b>  | <b>Se sì, quante volte si è riunito nell'anno precedente a quello dell'intervista?</b>   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
|                | GLOSSARIO: Indicare quante volte si è riunito l'organismo che riunisce gli apicali dell'ente (es.: comitato di direzione) nell'anno precedente la data di compilazione del questionario. Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6. |   |
| <b>1.1.10.</b> | <b>Nello stesso anno, quante volte si è riunita la Giunta?</b>   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
|                | GLOSSARIO: Indicare quante volte si è riunita la giunta nell'anno precedente la data di compilazione del questionario.   |   |

## 1.2. Sistema premiante e altri strumenti di politica delle risorse umane

| n.            | Indicatore e punteggio  | Risposta  |
|---------------|---|---|
| <b>1.2.1.</b> | <b>Quando è stata erogata effettivamente per la prima volta la retribuzione di posizione per i dirigenti (negli enti senza dirigenti considerare le posizioni organizzative)?</b>   |   |
|               | 1. quest'anno<br>2. l'anno scorso<br>3. 2 anni fa<br>4. 3 anni fa<br>5. 4 anni fa<br>6. 5 anni fa<br>7. 6 anni fa<br>8. 7 anni fa<br>9. più di 7 anni fa<br>10. non è stata introdotta  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/><br>10. <input type="checkbox"/> |
|               | <b>GLOSSARIO:</b> Indicare l'anno in cui è stata erogata per la prima volta la retribuzione di posizione ai dirigenti (per gli enti senza dirigenti considerare le posizioni organizzative). Non si deve considerare il periodo in cui era in vigore l'istituto dell'indennità di funzione.   |   |
| <b>1.2.2.</b> | <b>Relativamente all'anno di compilazione, indicare la differenza percentuale tra la somma massima e la somma minima erogata al personale dirigenziale quale retribuzione di posizione (negli enti senza dirigenti considerare le posizioni organizzative).</b>   |   |
|               | 1. meno del 10%<br>2. tra il 10% e il 20%<br>3. tra il 21% e il 40%<br>4. più del 40%   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/>  |
|               | <b>GLOSSARIO:</b> Per calcolare questo indicatore è necessario avere le informazioni relative, ai fini della retribuzione di posizione, alla somma più alta erogata e alla somma minore erogata. Il calcolo da effettuare è poi il seguente: [(somma massima erogata - somma minima erogata) / somma minima erogata]x100. Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6. |   |
| <b>1.2.3.</b> | <b>Quando è stata messa in pratica per la prima volta una analisi con relativa graduazione - e cioè differenziazione della loro importanza - delle posizioni dirigenziali (da ricordare: negli enti senza dirigenti si considerino le posizioni organizzative) attraverso tecniche di valutazione specifiche?</b>   |   |
|               | 1. quest'anno<br>2. l'anno scorso<br>3. 2 anni fa<br>4. 3 anni fa<br>5. 4 anni fa<br>6. 5 anni fa<br>7. 6 anni fa<br>8. 7 anni fa<br>9. più di 7 anni fa<br>10. mai   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/><br>10. <input type="checkbox"/> |
|               | <b>GLOSSARIO:</b> Indicare quando è stata elaborata la prima pesatura delle posizioni dirigenziali applicando metodologie specifiche di analisi delle posizioni (ad esempio: quelle indicate nei manuali di gestione e valutazione delle risorse umane); negli enti senza dirigenti, il riferimento è alla pesatura delle posizioni organizzative (apicali e non).                |   |

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| <b>1.2.4.</b> | <b>Quando è stata elaborata, per il complesso dell'ente, la più recente pesatura delle posizioni dirigenziali (posizioni organizzative negli enti senza dirigenti)?</b>  |  |
|               | 1. quest'anno<br>2. l'anno scorso<br>3. 2 anni fa<br>4. 3 anni fa<br>5. 4 anni fa<br>6. 5 anni fa<br>7. più di 5 anni fa<br>8. non variata rispetto alla prima elaborazione  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare quando è stata elaborata la più recente pesatura delle posizioni dirigenziali mediante metodologie formalizzate; negli enti senza dirigenti, il riferimento è alla pesatura delle posizioni organizzative. Non sono da considerare le variazioni dovute alla sola introduzione di nuove posizioni. |  |

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| <b>1.2.5.</b> | <b>Retribuzione di risultato del personale dirigenziale (posizioni organizzative negli enti senza dirigenti), importi effettivamente erogati: considerando in senso decrescente l'elenco degli importi erogati alle varie posizioni dirigenziali, indicare la differenza percentuale tra l'importo maggiore effettivamente erogato e l'importo minore effettivamente erogato</b>  |  |
|               | 1. meno del 10%<br>2. tra il 10% e il 20%<br>3. tra il 21% e il 40%<br>4. più del 40%   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Per calcolare questo indicatore è necessario avere le informazioni relative, ai fini della retribuzione di risultato, agli importi effettivamente erogati. Su questa base, è necessario individuare, nell'ambito dei vari dipendenti con posizione dirigenziale, l'importo massimo erogato e l'importo minimo erogato. Il calcolo da effettuare è poi il seguente: $[(\text{importo massimo erogato} - \text{importo minimo erogato}) / \text{importo minimo erogato}] \times 100$ . Per gli enti senza dirigenti il riferimento è al personale che occupa posizioni organizzative. Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario. |  |

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| <b>1.2.6.</b> | <b>Retribuzione di risultato del direttore generale: incidenza % del suo ammontare massimo erogabile (cosiddetto "ammontare teorico" ad inizio anno) rispetto al resto della retribuzione.</b>  |  |
|               | 1. meno del 10%<br>2. tra il 10% e il 20%<br>3. tra il 21% e il 40%<br>4. più del 40%   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare il rapporto tra retribuzione di risultato attesa (massimo teoricamente erogabile) e il resto della retribuzione (fissa+eventuale retribuzione di posizione). Il calcolo è: $[\text{retribuzione di risultato} / (\text{retribuzione totale} - \text{retribuzione di risultato})] \times 100$ . Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario. |  |

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| <b>1.2.7.</b> | <b>Retribuzione di risultato del direttore generale: % dell'ammontare effettivamente erogato rispetto all'ammontare massimo erogabile (ammontare teorico ad inizio anno).</b>   |  |
|               | 1. meno del 50%<br>2. tra il 50% e il 69%<br>3. tra il 70% e il 90%<br>4. più del 90%   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare il rapporto tra retribuzione di risultato effettivamente erogata al direttore generale e retribuzione di risultato attesa (massimo teoricamente erogabile). Il calcolo è: $[\text{retribuzione di risultato erogata} / \text{retribuzione massima attesa}] \times 100$ . Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario. |  |

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| <b>1.2.8.</b>  | <b>Incidenza dell'ammontare del fondo per la produttività del personale sul totale delle retribuzioni del personale che non occupa posizioni dirigenziali e posizioni organizzative.</b>   |  |
|                | 1. meno del 10%<br>2. tra il 10% e il 19%<br>3. tra il 20% e il 39%<br>4. più del 40%  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/> |
|                | GLOSSARIO: Indicare il rapporto tra l'ammontare del fondo per la produttività relativo al personale non dirigenziale (e cioè le somme effettivamente a disposizione per l'incentivazione di produttività), escluse anche le posizioni organizzative; e il totale delle spese per la retribuzione di tale personale. Il calcolo è: [ammontare ad inizio anno del fondo di produttività / (totale spese per retribuzione del personale non dirigenziale e non p.o.- somme erogate ai fini della produttività)] x 100. Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario. |  |
| <b>1.2.9.</b>  | <b>La valutazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati ai dirigenti (posizioni organizzative negli enti senza dirigenti) connessa alla retribuzione di risultato è basata principalmente:</b>  | SI <input type="checkbox"/><br>NO <input type="checkbox"/>   |
|                | 1. su un giudizio di tipo qualitativo da parte del direttore generale o altro soggetto<br>2. sull'autovalutazione da parte dei soggetti oggetto di valutazione, sottoposta poi al direttore generale o al Nucleo di valutazione<br>3. sulla rilevazione di indicatori quantitativi in grado di misurare i risultati ottenuti   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/>                                |
|                | GLOSSARIO: Per gli enti senza dirigenti il riferimento è al personale che occupa posizioni organizzative. Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario.   |  |
| <b>1.2.10.</b> | <b>La retribuzione di risultato relativa al personale dirigenziale (posizioni organizzative negli enti senza dirigenti) è basata, perlomeno in parte, sulla valutazione delle competenze organizzative e dei comportamenti?</b>  | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  |
|                | GLOSSARIO: Tipologie di riferimento per la valutazione delle competenze e dei comportamenti organizzativi sono ad esempio: sviluppo di capacità professionali e tecniche; capacità di iniziativa autonoma, capacità di sviluppare relazioni e la comunicazione con i colleghi, propensione alla delega, valorizzazione del personale diretto, ecc.<br>Per gli enti senza dirigenti il riferimento è al personale che occupa posizioni organizzative.   |  |
| <b>1.2.11.</b> | <b>Per quanto riguarda i quadri e i neo-assunti (più risposte possibili) la valutazione del potenziale con metodi appropriati:</b>   |  |
|                | 1. viene eseguita regolarmente solo per i neo-assunti<br>2. viene eseguita regolarmente solo per i quadri<br>3. viene utilizzata saltuariamente (sia per neo-assunti che per i quadri)<br>4. non è mai stata utilizzata  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/> |
|                | GLOSSARIO: La valutazione del potenziale consiste nell'analisi delle capacità e delle attitudini presenti in un individuo (non necessariamente espresse nell'attuale attività lavorativa) e la loro valutazione in relazione ai requisiti richiesti per ruoli diversi dall'attuale, ad esempio quelli riguardanti i passi successivi di percorso di carriera.  |  |

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
| 1.2.12   | <b>Nei concorsi per il reclutamento di personale, si fa ricorso a strumenti in grado di valutare con accuratezza l'adeguatezza dei candidati rispetto alle competenze necessarie per occupare le posizioni cui saranno diretti i selezionati? Ad esempio, prove scritte su materie specifiche, test psico-attitudinali, ecc.</b> | 1    2    3    4 |
| GLOSSARIO: Si faccia riferimento all'ultimo concorso espletato per posizioni di categoria D. Significato della scala: 1. Per niente; 2. Poco; 3. Abbastanza; 4. Molto. |  |                  |

|  |   |                  |
|--|---|------------------|
| 1.2.13   | <b>Nei concorsi per il reclutamento del personale, la definizione delle prove il processo di selezione coinvolge il responsabile della struttura che ha richiesto le persone?</b> | 1    2    3    4 |
| GLOSSARIO: Si faccia riferimento all'ultimo concorso espletato per posizioni di categoria D. Significato della scala: 1. Per niente; 2. Poco; 3. Abbastanza; 4. Molto. |   |                  |

### 1.3. Formazione

n. Indicatore e punteggio

Risposta

|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
| <b>1.3.1.</b> | <b>Livello dell'investimento in formazione per il personale di qualifica non dirigenziale (vanno escluse le posizioni organizzative di responsabilità negli enti senza posizioni dirigenziali)</b>  |           |
|               | 1. Numero giornate di formazione totali cui ha partecipato nell'anno precedente la compilazione di questo questionario il personale non dirigente [nota: giornate di formazione = sommatoria (durata in giorni dei singoli corsi X numero di partecipanti)]   | _ _ _ _ _ |
|               | 2. Numero totale dipendenti dell'ente, esclusi i dirigenti  | _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Si intendono sia i corsi realizzati direttamente dall'Ente, sia la partecipazione a corsi organizzati esternamente. Il dato si ottiene moltiplicando, per ciascun corso, la durata del corso in giorni per il numero dei partecipanti (personale non dirigente), e poi facendo la somma. |           |

|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
| <b>1.3.2.</b> | <b>Livello dell'investimento in formazione per i dirigenti (vanno incluse le posizioni organizzative di responsabilità negli enti senza posizioni dirigenziali)</b>   |           |
|               | 1. Numero giornate di formazione totali cui ha partecipato nell'anno precedente la compilazione di questo questionario il personale dirigente [nota: giornate di formazione = sommatoria (durata in giorni dei singoli corsi X numero di partecipanti)]   | _ _ _ _ _ |
|               | 2. Numero totale dirigenti dell'ente  | _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Si intendono sia i corsi realizzati direttamente dall'ente, sia la partecipazione a corsi organizzati esternamente. Il dato si ottiene moltiplicando, per ciascun corso, la durata del corso in giorni per il numero dei partecipanti (personale dirigente), e poi facendo la somma. |           |

| <b>1.3.3.</b> | <b>Nel corso dell'ultimo triennio:<br/>A) il personale dirigente e i quadri (area D) ha partecipato a giornate di formazione sui seguenti argomenti?<br/>B) Se sì, nel complesso è stato coinvolto almeno il 50% di dirigenti e quadri?</b> | <b>A<br/>SI - NO</b> | <b>B<br/>SI - NO</b> |
|---------------|---|----------------------|----------------------|
|               | 1. project management   | 1.  _ _ _ _ _        | 1.  _ _ _ _ _        |
|               | 2. controllo di gestione  | 2.  _ _ _ _ _        | 2.  _ _ _ _ _        |
|               | 3. valutazione delle attività   | 3.  _ _ _ _ _        | 3.  _ _ _ _ _        |
|               | 4. leadership e ruoli direzionali   | 4.  _ _ _ _ _        | 4.  _ _ _ _ _        |
|               | 5. lavoro di gruppo   | 5.  _ _ _ _ _        | 5.  _ _ _ _ _        |
|               | 6. analisi della qualità  | 6.  _ _ _ _ _        | 6.  _ _ _ _ _        |
|               | 7. comunicazione interna  | 7.  _ _ _ _ _        | 7.  _ _ _ _ _        |
|               | 8. comunicazione esterna, marketing   | 8.  _ _ _ _ _        | 8.  _ _ _ _ _        |
|               | 9. valutazione del personale  | 9.  _ _ _ _ _        | 9.  _ _ _ _ _        |
|               | 10. leadership  | 10.  _ _ _ _ _       | 10.  _ _ _ _ _       |
|               | 11. time management   | 11.  _ _ _ _ _       | 11.  _ _ _ _ _       |
|               | 12. gestione delle riunioni   | 12.  _ _ _ _ _       | 12.  _ _ _ _ _       |
|               | 13. semplificazione amministrativa e regolativa (es. AIR)   | 13.  _ _ _ _ _       | 13.  _ _ _ _ _       |
|               | GLOSSARIO: Nella colonna A viene evidenziata la semplice partecipazione; nella colonna B viene evidenziato se tale partecipazione ha riguardato più o meno del 50% di dirigenti e quadri.   |                      |                      |

#### 1.4. Caratteristiche del personale

n. **Indicatore e punteggio**

**Risposta**

|               |   |               |
|---------------|---|---------------|
| <b>1.4.1</b>  | <b>% dei laureati assunti negli ultimi 3 anni rispetto al totale nuovi assunti (a partire dall'anno precedente la data di compilazione di questo questionario)</b>  |               |
|               | 1. Numero totale dei nuovi assunti negli ultimi 3 anni  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | 2. Assunti negli ultimi 3 anni con diploma di laurea  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Una volta inseriti i dati, il sistema calcola automaticamente il rapporto tra i due valori..   |               |
| <b>1.4.2.</b> | <b>% di dipendenti con diploma di laurea rispetto al totale dei dipendenti</b>  |               |
|               | 1. Numero totale dipendenti   | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | 2. Numero dipendenti con diploma di laurea  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Una volta inseriti i dati, il sistema calcola automaticamente il rapporto tra i due valori.  |               |
| <b>1.4.3.</b> | <b>% del personale appartenente alla qualifica dirigenziale e alla categoria D con diploma di laurea rapportato al totale del personale appartenente alle qualifica dirigenziale e alla categoria D</b>   |               |
|               | 1. Totale del personale appartenente alla qualifica dirigenziale e alla categoria D   | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | 2. Totale del personale appartenente alla qualifica dirigenziale e alla categoria D con diploma di laurea   | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Una volta inseriti i dati, il sistema calcola automaticamente il rapporto tra i due valori   |               |
| <b>1.4.4.</b> | <b>% degli apicali che hanno avuto precedenti esperienze significative (come dirigente o quadro, come professionista) nel settore privato rispetto al totale degli apicali</b>  |               |
|               | 1. numero totale personale apicale  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | 2. numero personale apicale con esperienze nel privato  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6. Una volta inseriti i dati, il sistema calcola automaticamente il rapporto tra i due valori.  |               |
| <b>1.4.5.</b> | <b>% degli apicali che hanno avuto precedenti esperienze in altre amministrazioni pubbliche rispetto al totale degli apicali</b>  |               |
|               | 1. numero totale personale apicale  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | 2. numero personale apicale con esperienze in altre p.a.  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6. Una volta inseriti i dati, il sistema calcola automaticamente il rapporto tra i due valori.  |               |
| <b>1.4.6.</b> | <b>Età media del personale che occupa le posizioni apicali</b>  | _ _ _         |
|               | GLOSSARIO: Considerare l'età in anni compiuti del personale che occupa posizioni apicali, farne la somma e dividere per il numero totale del personale apicale. Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6.   |               |
| <b>1.4.7.</b> | <b>Età media di accesso alle posizioni apicali negli ultimi 3 anni</b>  | _ _ _         |
|               | GLOSSARIO: Considerare l'età in anni compiuti del personale che occupa posizioni apicali al momento in cui ha avuto accesso alla posizione, farne la somma e dividere per il numero totale del personale apicale. Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6.         |               |
| <b>1.4.8.</b> | <b>% dei dirigenti donne sul totale dei dirigenti (per gli enti senza dirigenti considerare le posizioni organizzative) alla data di compilazione di questo questionario</b>  |               |
|               | 1. numero totale dirigenti  | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | 2. numero personale dirigenti donne   | _ _ _ _ _ _ _ |
|               | GLOSSARIO: Indicare il numero totale dei dirigenti, il numero totale dei dirigenti donna. Il sistema calcola automaticamente il rapporto tra i due valori. Per gli enti senza dirigenti considerare le posizioni apicali. Per la definizione di apicale si veda la domanda 1.1.6. |               |

## 2. Variabili collegate agli strumenti e alle leve

### 2.1. Outsourcing e acquisti

| n.            | Indicatore e punteggio  | Risposta                     |
|---------------|---|------------------------------|
| <b>2.1.1.</b> | <b>(Solo per i comuni)</b>  |                              |
|               | <b>Quali tra i seguenti servizi sono gestiti in <i>outsourcing</i> (parziale o totale)?</b>   |                              |
|               | 1. automobili ad uso del personale politico e amministrativo  | 1. <input type="checkbox"/>  |
|               | 2. manutenzione auto in proprietà dell'ente   | 2. <input type="checkbox"/>  |
|               | 3. manutenzione patrimonio immobiliare  | 3. <input type="checkbox"/>  |
|               | 4. gestione patrimonio immobiliare  | 4. <input type="checkbox"/>  |
|               | 5. gestione paghe e contributi del personale  | 5. <input type="checkbox"/>  |
|               | 6. servizi informatici  | 6. <input type="checkbox"/>  |
|               | 7. accertamento ICI   | 7. <input type="checkbox"/>  |
|               | 8. asili nido   | 8. <input type="checkbox"/>  |
|               | 9. scuole materne   | 9. <input type="checkbox"/>  |
|               | 10. altri servizi educativi (mense, trasporto scolastico,..)  | 10. <input type="checkbox"/> |
|               | 11. residenze per anziani   | 11. <input type="checkbox"/> |
|               | 12. assistenza domiciliare anziani  | 12. <input type="checkbox"/> |
|               | 13. verde pubblico  | 13. <input type="checkbox"/> |
|               | 14. impianti sportivi   | 14. <input type="checkbox"/> |
|               | 15. pubblicità e affissioni   | 15. <input type="checkbox"/> |
|               | 16. acque e depurazione – servizi idrici in generale  | 16. <input type="checkbox"/> |
|               | 17. concessione Tosap   | 17. <input type="checkbox"/> |
|               | 18. manutenzione strade   | 18. <input type="checkbox"/> |
|               | 19. raccolta e/o smaltimento rifiuti  | 19. <input type="checkbox"/> |
|               | 20. gestione pratiche assicurative  | 20. <input type="checkbox"/> |
|               | 21. trasporti urbani  | 21. <input type="checkbox"/> |
|               | 22. servizi di pulizia  | 22. <input type="checkbox"/> |
|               | 23. formazione del personale interno  | 23. <input type="checkbox"/> |
|               | 24. illuminazione pubblica  | 24. <input type="checkbox"/> |
|               | 25. cimiteri e trasporti funebri  | 25. <input type="checkbox"/> |
|               | 26. gestione riscaldamento immobili   | 26. <input type="checkbox"/> |
|               | 27. parcheggi   | 27. <input type="checkbox"/> |
|               | 28. portierato  | 28. <input type="checkbox"/> |
|               | 29. altro 1   | 29. <input type="checkbox"/> |
|               | 30. altro 2   | 30. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare per ciascun servizio, se sono presenti, al momento della compilazione del questionario, modalità di gestione in outsourcing, parziale o totale. |                              |

|               |   |                              |
|---------------|---|------------------------------|
| <b>2.1.1.</b> | <b>(Solo per le province)</b>   |                              |
|               | <b>Quali tra i seguenti servizi sono gestiti in <i>outsourcing</i> (parziale o totale)?</b>   |                              |
|               | 1. automobili ad uso del personale politico e amministrativo  | 1. <input type="checkbox"/>  |
|               | 2. manutenzione auto in proprietà dell'ente   | 2. <input type="checkbox"/>  |
|               | 3. manutenzione patrimonio immobiliare, gestione calore   | 3. <input type="checkbox"/>  |
|               | 4. gestione patrimonio immobiliare  | 4. <input type="checkbox"/>  |
|               | 5. gestione paghe e contributi del personale  | 5. <input type="checkbox"/>  |
|               | 6. servizi informatici  | 6. <input type="checkbox"/>  |
|               | 7. spazi culturali  | 7. <input type="checkbox"/>  |
|               | 8. manutenzione strade, sgombero neve, frane  | 8. <input type="checkbox"/>  |
|               | 9. gestione azioni di sviluppo derivanti da programmi UE, nazionali, regionali  | 9. <input type="checkbox"/>  |
|               | 10. impianti sportivi   | 10. <input type="checkbox"/> |
|               | 11. portierato  | 11. <input type="checkbox"/> |
|               | 12. formazione del personale interno  | 12. <input type="checkbox"/> |
|               | 13. servizi di pulizia  | 13. <input type="checkbox"/> |
|               | 14. altro 1   | 14. <input type="checkbox"/> |
|               | 15. altro 2   | 15. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare per ciascun servizio, se sono presenti, al momento della compilazione del questionario, modalità di gestione in outsourcing, parziale o totale. |                              |

|               |   |                               |
|---------------|---|-------------------------------|
| <b>2.1.2.</b> | <b>Come è distribuita la spesa corrente per servizi esternalizzati dell'elenco precedente tra le varie categorie di soggetti che caratterizzano il mercato?</b>   |                               |
|               | 1. aziende speciali pubbliche   | 1. <input type="checkbox"/> % |
|               | 2. consorzi   | 2. <input type="checkbox"/> % |
|               | 3. società private a partecipazione (maggioritaria e non) pubblica  | 3. <input type="checkbox"/> % |
|               | 4. aziende private  | 4. <input type="checkbox"/> % |
|               | 5. società e organizzazioni non profit  | 5. <input type="checkbox"/> % |
|               | 6. altro  | 6. <input type="checkbox"/> % |
|               | Totale  | <b>100 %</b>                  |
|               | GLOSSARIO: Considerare la spesa corrente dell'ultimo anno destinata all'esternalizzazione dei servizi indicati nel questionario precedente, e suddividerla in percentuale fra le diverse categorie di soggetti che caratterizzano il mercato. |                               |

|               |  |                             |
|---------------|--|-----------------------------|
| <b>2.1.3.</b> | <b>A quante convenzioni Consip ha aderito l'Ente negli ultimi 3 anni?</b>                        |                             |
|               | 1. due o più   | 1. <input type="checkbox"/> |
|               | 2. una   | 2. <input type="checkbox"/> |
|               | 3. nessuna   | 3. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare il numero di convenzioni Consip a cui ha aderito l'Ente e tuttora in vigore. |                             |

|               |   |                             |
|---------------|---|-----------------------------|
| <b>2.1.4.</b> | <b>A quanto ammonta in percentuale la spesa per acquisti in e-procurement sulla spesa per acquisti totale? (riferimento: 12 mesi precedenti alla data di compilazione)</b>  |                             |
|               | 1. meno del 5%  | 1. <input type="checkbox"/> |
|               | 2. tra il 5% e il 10%   | 2. <input type="checkbox"/> |
|               | 3. tra l' 11% e il 15%  | 3. <input type="checkbox"/> |
|               | 4. tra il 16% e il 20%  | 4. <input type="checkbox"/> |
|               | 5. più del 20%  | 5. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare la percentuale della spesa corrente effettuata attraverso e-procurement sul totale della spesa corrente totale per acquisti, in riferimento ai 12 mesi precedenti alla data di compilazione del questionario. |                             |

| 2.1.5. | (Solo per i comuni)   | A   | B          | C                       |
|--------|---|-----|------------|-------------------------|
|        | <b>Quali servizi sono gestiti in forma associata?<br/>Da quando? Quale forma è utilizzata?</b>  |     | da quando? | Attraverso quale forma? |
|        | 1. servizi educativi (asili, scuole m.)   | 1.  | 1.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori, ..)  | 2.  | 2.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 3. raccolta e smaltimento rifiuti   | 3.  | 3.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 4. sportello unico per le imprese   | 4.  | 4.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 5. gestione e formazione del personale  | 5.  | 5.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 6. nucleo di valutazione  | 6.  | 6.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 7. ufficio tecnico  | 7.  | 7.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 8. controllo di gestione  | 8.  | 8.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 9. polizia municipale   | 9.  | 9.         | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 10. tributi   | 10. | 10.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 11. acquedotto, gas, illuminazione  | 11. | 11.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 12. servizi turistici   | 12. | 12.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 13. protezione civile   | 13. | 13.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 14. gestione musei  | 14. | 14.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 15. rete informatica  | 15. | 15.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 16. Coordinamento pedagogico  | 16. | 16.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 17. biblioteche   | 17. | 17.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 18. servizi per i giovani   | 18. | 18.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 19. catasto   | 19. | 19.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 20. archivio  | 20. | 20.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 21. parcheggi   | 21. | 21.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 22. servizi idrici  | 22. | 22.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 23. manutenzione patrimonio   | 23. | 23.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 24. farmacia  | 24. | 24.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 25. servizi culturali   | 25. | 25.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 26. servizi statistici  | 26. | 26.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 27. spiagge pubbliche   | 27. | 27.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | 28. altro   | 28. | 28.        | 1   2   3   4   5   6   |
|        | <p>GLOSSARIO: Relativamente alla colonna B, inserire la risposta tenendo conto delle seguenti relazioni:<br/> 1. Quest'anno; 2. Da un anno; 3. Da due anni; 4. Da tre anni; 5. Da quattro anni; 6. Da cinque anni; 7. Sei anni o più.<br/> Relativamente alla colonna C, indicare quali di questi servizi sono gestiti attraverso forme associate, da quale anno e attraverso quale forma.<br/> Le forme associate considerate sono: 1. Convenzione; 2. Consorzio; 3. Associazione; 4. Unione;<br/> 5. Srl o SpA partecipata; 6. Altro.</p> |     |            |                         |

**Pianificazione controlli valutazioni**

n.      **Indicatore e punteggio**

**Risposta**

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| <b>2.2.1.</b> | <b>E' stato costituito un organismo per l'esercizio delle funzioni di controllo strategico dell'ente e per la valutazione del personale apicale di nomina politica?</b> | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
|               | <b>GLOSSARIO:</b> Indicare l'esistenza di tale organismo al momento della compilazione del questionario.  |   |

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| <b>2.2.2.</b> | <b>Gli organi di direzione politica esprimono attraverso uno specifico documento annuale gli obiettivi per l'azione amministrativa indirizzato al direttore generale e ai dirigenti?</b> | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
|               | <b>GLOSSARIO:</b> Indicare l'esistenza di un documento del tipo Direttiva annuale del Sindaco o del Presidente.  |   |

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| <b>2.2.3.</b> | <b>(solo per i comuni)</b>  |   |
|               | <b>Esiste un sistema di controllo di gestione basato su indicatori economico-finanziari e indicatori tecnico-fisici (e cioè di performance) in grado di produrre informazioni sui seguenti settori/servizi:</b>   |   |
|               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. asili nido</li> <li>2. scuole materne</li> <li>3. refezione scolastica</li> <li>4. trasporti scolastici</li> <li>5. strutture protette per anziani</li> <li>6. assistenza domiciliare</li> <li>7. biblioteche</li> <li>8. teatri, musei e manifestazioni culturali</li> <li>9. strutture sportive (piscine, palestre, ecc.)</li> <li>10. mercati</li> <li>11. farmacie</li> <li>12. verde pubblico</li> <li>13. cimiteri</li> <li>14. pianificazione territoriale</li> <li>15. lavori pubblici</li> <li>16. patrimonio</li> <li>17. contratti</li> <li>18. URP</li> <li>19. sportello unico per le imprese</li> <li>20. commercio</li> <li>21. centri di formazione</li> <li>22. acquedotto, fognature, depuratore</li> <li>23. rifiuti</li> <li>24. mobilità (sosta e parcheggi, viabilità, ecc.)</li> <li>25. anagrafe, elettorale, ecc.</li> <li>26. personale</li> <li>27. gestione bilancio</li> <li>28. tributi</li> <li>29. sistema informativo</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <input type="checkbox"/></li> <li>2. <input type="checkbox"/></li> <li>3. <input type="checkbox"/></li> <li>4. <input type="checkbox"/></li> <li>5. <input type="checkbox"/></li> <li>6. <input type="checkbox"/></li> <li>7. <input type="checkbox"/></li> <li>8. <input type="checkbox"/></li> <li>9. <input type="checkbox"/></li> <li>10. <input type="checkbox"/></li> <li>11. <input type="checkbox"/></li> <li>12. <input type="checkbox"/></li> <li>13. <input type="checkbox"/></li> <li>14. <input type="checkbox"/></li> <li>15. <input type="checkbox"/></li> <li>16. <input type="checkbox"/></li> <li>17. <input type="checkbox"/></li> <li>18. <input type="checkbox"/></li> <li>19. <input type="checkbox"/></li> <li>20. <input type="checkbox"/></li> <li>21. <input type="checkbox"/></li> <li>22. <input type="checkbox"/></li> <li>23. <input type="checkbox"/></li> <li>24. <input type="checkbox"/></li> <li>25. <input type="checkbox"/></li> <li>26. <input type="checkbox"/></li> <li>27. <input type="checkbox"/></li> <li>28. <input type="checkbox"/></li> <li>29. <input type="checkbox"/></li> </ol> |
|               | <b>GLOSSARIO:</b> barrare le caselle in corrispondenza dei servizi per cui la risposta è positiva.  |   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>2.2.3.</b>  | <b>(solo per le province)</b>  |   |
|  | <b>Esiste un sistema di controllo di gestione basato su indicatori economico-finanziari e indicatori tecnico-fisici (e cioè di performance) in grado di produrre informazioni sui seguenti settori:</b>  |   |
|  | <b>1. personale (reclutamento, formazione, amministrazione)</b><br><b>2. gestione bilancio</b><br><b>3. tributi</b><br><b>4. sistema informativo</b><br><b>5. appalti e contratti</b><br><b>6. patrimonio</b><br><b>7. edilizia scolastica</b><br><b>8. diritto allo studio</b><br><b>9. formazione professionale</b><br><b>10. centri per l'impiego</b><br><b>11. viabilità e manutenzione strade</b><br><b>12. altri lavori pubblici</b><br><b>13. pianificazione territoriale</b><br><b>14. trasporti</b><br><b>15. ambiente</b><br><b>16. cultura</b><br><b>17. turismo</b><br><b>18. servizi sociali e sanità</b> | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/><br>10. <input type="checkbox"/><br>11. <input type="checkbox"/><br>12. <input type="checkbox"/><br>13. <input type="checkbox"/><br>14. <input type="checkbox"/><br>15. <input type="checkbox"/><br>16. <input type="checkbox"/><br>17. <input type="checkbox"/><br>18. <input type="checkbox"/> |
| <b>GLOSSARIO:</b> barrare le caselle in corrispondenza dei servizi per cui la risposta è positiva. |  |   |

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| <b>2.2.4.</b> | <b>Quando è entrato in funzione (quando sono stati elaborati i primi rapporti sulla gestione)?</b>   |   |
|               | 1. non esiste<br>2. quest'anno<br>3. da 1 anno<br>4. da 2 anni<br>5. da 3 anni<br>6. da 4 anni<br>7. da 5 anni<br>8. da 6 anni<br>9. da 7 anni<br>10. più di 7 anni fa | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/><br>10. <input type="checkbox"/> |

|               |   |                              |
|---------------|---|------------------------------|
| <b>2.2.5.</b> | <b>(Solo per i comuni)</b>  |                              |
|               | <b>Per quali dei seguenti servizi è stata redatta la relativa carta dei servizi</b> |                              |
|               | 1. servizi educativi (asili, scuole m.)   | 1. <input type="checkbox"/>  |
|               | 2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori, ...)                               | 2. <input type="checkbox"/>  |
|               | 3. servizio acquedotto e servizi idrici in generale                                 | 3. <input type="checkbox"/>  |
|               | 4. servizio energia elettrica, gas  | 4. <input type="checkbox"/>  |
|               | 5. servizi di trasporto pubblico  | 5. <input type="checkbox"/>  |
|               | 6. raccolta rifiuti   | 6. <input type="checkbox"/>  |
|               | 7. formazione del personale   | 7. <input type="checkbox"/>  |
|               | 8. rete civica  | 8. <input type="checkbox"/>  |
|               | 9. protezione civile  | 9. <input type="checkbox"/>  |
|               | 10. biblioteche   | 10. <input type="checkbox"/> |
|               | 11. musei, teatri   | 11. <input type="checkbox"/> |
|               | 12. parcheggi   | 12. <input type="checkbox"/> |
|               | 13. altro 1   | 13. <input type="checkbox"/> |
|               | 14. altro 2   | 14. <input type="checkbox"/> |

|               |   |                              |
|---------------|---|------------------------------|
| <b>2.2.5.</b> | <b>(Solo per le province)</b>   |                              |
|               | <b>Per quali dei seguenti servizi è stata redatta la relativa carta dei servizi</b> |                              |
|               | 1. servizi per l'impiego  | 1. <input type="checkbox"/>  |
|               | 2. servizi formativi  | 2. <input type="checkbox"/>  |
|               | 3. servizi per l'agricoltura  | 3. <input type="checkbox"/>  |
|               | 4. servizi di trasporto pubblico  | 4. <input type="checkbox"/>  |
|               | 5. servizi ambientali   | 5. <input type="checkbox"/>  |
|               | 6. appalti e contratti  | 6. <input type="checkbox"/>  |
|               | 7. altro 1  | 7. <input type="checkbox"/>  |
|               | 8. altro 2  | 8. <input type="checkbox"/>  |
|               | 9. altro 3  | 9. <input type="checkbox"/>  |
|               | 10. altro 4   | 10. <input type="checkbox"/> |

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| <b>2.2.6.</b> | <b>(Solo per i comuni)</b>   |   |
|               | <b>Per quali servizi a cittadini e imprese sono realizzate periodiche rilevazioni della <i>customer satisfaction</i>?</b>  |   |
|               | 1. servizi educativi (asili, scuole m., mense scol, trasporto sc.)<br>2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori,..)<br>3. servizio acquedotto<br>4. servizio energia elettrica, gas<br>5. servizi di trasporto pubblico<br>6. raccolta rifiuti<br>7. regolazione della mobilità (traffico ecc..)<br>8. lavori pubblici<br>9. Urp<br>10. servizi culturali<br>11. commercio e artigianato<br>12. tributi<br>13. servizi demografici<br>14. servizi cimiteriali<br>15. appalti e contratti<br>16. servizi manutentivi<br>17. servizi per turismo<br>18. matrimoni<br>19. servizi sportivi<br>20. servizi decentrati<br>21. servizi anagrafe<br>22. biblioteche<br>23. farmacie<br>24. servizi ambientali<br>25. altro 1: _____<br>26. altro 2: _____ | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/><br>10. <input type="checkbox"/><br>11. <input type="checkbox"/><br>12. <input type="checkbox"/><br>13. <input type="checkbox"/><br>14. <input type="checkbox"/><br>15. <input type="checkbox"/><br>16. <input type="checkbox"/><br>17. <input type="checkbox"/><br>18. <input type="checkbox"/><br>19. <input type="checkbox"/><br>20. <input type="checkbox"/><br>21. <input type="checkbox"/><br>22. <input type="checkbox"/><br>23. <input type="checkbox"/><br>24. <input type="checkbox"/><br>25. <input type="checkbox"/><br>26. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare se sono state adottate iniziative (indagini, questionari, ecc.) volte a rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati dall'Ente   |   |

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| <b>2.2.6.</b> | <b>(Solo per le province)</b>   |  |
|               | <b>Per quali servizi a cittadini e imprese sono realizzate periodiche rilevazioni della <i>customer satisfaction</i>?</b>   |  |
|               | 1. servizi per l'impiego<br>2. servizi formativi<br>3. servizio manutenzione stradale<br>4. servizi per l'agricoltura<br>5. servizi di trasporto pubblico<br>6. servizi ambientali (parchi)<br>7. altro 1 _____<br>8. altro 2 _____ | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare se sono state adottate iniziative (indagini, questionari, ecc.) volte a rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati dell'ente.   |  |

| 2.2.7. | <b>(Solo per i comuni)</b>   |     |
|--------|--|-----|
|        | <b>Vi sono settori che hanno ottenuto o hanno avviato le procedure per ottenere, la Certificazione ISO 9000?</b> |     |
|        | 1. servizi educativi (asili, scuole m., mense, trasporto scolastico)   | 1.  |
|        | 2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori, ...)  | 2.  |
|        | 3. servizio acquedotto   | 3.  |
|        | 4. servizio energia elettrica, gas   | 4.  |
|        | 5. servizi di trasporto pubblico   | 5.  |
|        | 6. raccolta rifiuti  | 6.  |
|        | 7. servizi relativi alle entrate (tributi, ecc.)   | 7.  |
|        | 8. mercati   | 8.  |
|        | 9. tributi   | 9.  |
|        | 10. polizia municipale   | 10. |
|        | 11. commercio  | 11. |
|        | 12. sportello unico imprese  | 12. |
|        | 13. lavori pubblici  | 13. |
|        | 14. verde pubblico   | 14. |
|        | 15. edilizia, urbanistica  | 15. |
|        | 16. servizi ambientali   | 16. |
|        | 17. farmacie   | 17. |
|        | 18. altro  | 18. |

| 2.2.7. | <b>(Solo per le province)</b>  |    |
|--------|--|----|
|        | <b>Vi sono settori che hanno ottenuto o hanno avviato le procedure per ottenere, la Certificazione ISO 9000?</b> |    |
|        | 1. servizi per l'impiego   | 1. |
|        | 2. servizi formativi   | 2. |
|        | 3. servizi per l'agricoltura   | 3. |
|        | 4. ambiente e difesa del suolo   | 4. |
|        | 5. appalti e contratti   | 5. |
|        | 6. territorio e urbanistica  | 6. |
|        | 7. altro 1:  | 7. |
|        | 8. altro 2:  | 8. |

| 2.2.8. | <b>(Solo per i comuni)</b>  |     |
|--------|---|-----|
|        | <b>Per quali funzioni e servizi sono stati effettuati esercizi di <i>benchmarking</i> negli ultimi tre anni?</b>  |     |
|        | 1. servizi educativi (asili, scuole m.)   | 1.  |
|        | 2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori,..)   | 2.  |
|        | 3. servizio acquedotto  | 3.  |
|        | 4. rifiuti  | 4.  |
|        | 5. altri servizi ambientali   | 5.  |
|        | 6. servizio energia elettrica, gas  | 6.  |
|        | 7. servizi di trasporto pubblico  | 7.  |
|        | 8. farmacie, Centrali latte, Macello  | 8.  |
|        | 9. servizi di supporto interno (bilancio, tributi, ecc.)  | 9.  |
|        | 10. costi di struttura  | 10. |
|        | 11. Urp   | 11. |
|        | 12. sistema informativo   | 12. |
|        | 13. bilancio  | 13. |
|        | 14. commercio e artigianato   | 14. |
|        | 15. Tributi e pressione fiscale   | 15. |
|        | 16. Sviluppo sostenibile  | 16. |
|        | 17. Polizia municipale  | 17. |
|        | 18. servizi culturali   | 18. |
|        | 19. servizi cimiteriali   | 19. |
|        | 20. parcheggi   | 20. |
|        | 21. lavori pubblici,manutenzioni  | 21. |
|        | 22. altro 1:  | 22. |
|        | 23. altro 2:  | 23. |
|        | <b>GLOSSARIO:</b> Indicare per quali dei servizi elencati sono stati effettuati esercizi di comparazione con altre amministrazioni riguardanti l'efficacia ed efficienza delle prestazioni. Il periodo di riferimento è costituito dagli ultimi tre anni (a partire dall'anno di compilazione). |     |

| 2.2.8. | <b>(Solo per le province)</b>  |     |
|--------|--|-----|
|        | <b>Per quali funzioni e servizi sono stati effettuati esercizi di <i>benchmarking</i> negli ultimi tre anni?</b>   |     |
|        | 1. Istruzione (manutenzione scuole, programmazione scolastica)   | 1.  |
|        | 2. Strade (manutenzione)   | 2.  |
|        | 3. Personale   | 3.  |
|        | 4. Cultura   | 4.  |
|        | 5. Servizi di trasporto pubblico   | 5.  |
|        | 6. Servizi ambientali e difesa del suolo   | 6.  |
|        | 7. Formazione  | 7.  |
|        | 8. Turismo, Sport  | 8.  |
|        | 9. Costi di struttura  | 9.  |
|        | 10. Appalti e contratti  | 10. |
|        | 11. Territorio e Urbanistica   | 11. |
|        | 12. Sistema informativo  | 12. |
|        | 13. Bilancio   | 13. |
|        | 14. lavori pubblici, manutenzioni  | 14. |
|        | 15. Altro 1  | 15. |
|        | 16. Altro 2  | 16. |
|        | 17. Altro 3  | 17. |
|        | 18. Altro 4  | 18. |
|        | <b>GLOSSARIO:</b> Indicare per quali dei servizi elencati sono stati effettuati esercizi di comparazione con altre amministrazioni riguardanti l'efficacia ed efficienza delle prestazioni. Il periodo di riferimento è costituito dagli ultimi tre anni (a partire dall'anno di compilazione) |     |

|        |  |   |
|--------|--|---|
| 2.2.9. | <b>Nell'anno precedente a quello di compilazione o in questo anno, è stato redatto un bilancio sociale relativo all'operato dell'Amministrazione?</b>  |   |
|        | 1. no<br>2. sì, ed è stato elaborato all'interno<br>3. sì, ed è stato elaborato anche con il contributo degli stakeholders (mediante interviste, focus groups, ecc.)   | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/> |
|        | <b>GLOSSARIO:</b> Indicare se è stato realizzato, per l'anno precedente a quello di compilazione o in quello relativo alla compilazione di questo questionario, un bilancio sociale; in altre parole, un documento contenente la riclassificazione del bilancio e i risultati delle varie politiche in relazione alle varie tipologie di utenza della collettività (stakeholders). |   |

## 2.3. Comunicazione

n. Indicatore e punteggio

Risposta

| 2.3.1.   | E' stato istituito, e da quando, l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)? |                              |
|--|---|------------------------------|
|  | 1. Non è stato istituito  | 1. <input type="checkbox"/>  |
|  | 2. Quest'anno   | 2. <input type="checkbox"/>  |
|  | 3. Da 1 anno  | 3. <input type="checkbox"/>  |
|  | 4. Da 2 anni  | 4. <input type="checkbox"/>  |
|  | 5. Da 3 anni  | 5. <input type="checkbox"/>  |
|  | 6. Da 4 anni  | 6. <input type="checkbox"/>  |
|  | 7. Da 5 anni  | 7. <input type="checkbox"/>  |
|  | 8. Da 6 anni  | 8. <input type="checkbox"/>  |
|  | 9. Da 7 anni  | 9. <input type="checkbox"/>  |
|  | 10. Più di 7 anni fa  | 10. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Se esiste l'URP, indicare da quanti anni è costituito e funzionante, a partire dalla data di compilazione del questionario. |   |                              |

| 2.3.2.   | Sono operative procedure di rilevazione dei reclami relativi agli eventuali disservizi?  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | 1. no, non sono previste   | 1. <input type="checkbox"/> |
|  | 2. le rilevazioni dei reclami sono realizzate saltuariamente   | 2. <input type="checkbox"/> |
|  | 3. le rilevazioni dei reclami sono realizzate periodicamente   | 3. <input type="checkbox"/> |
|  | 4. le rilevazioni dei reclami sono realizzate periodicamente e prevedono sia l'attivazione del responsabile del settore coinvolto sia la risposta all'utente | 4. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Il riferimento è a processi istituzionalizzati attraverso cui vengono acquisiti e trattati sia i reclami degli utenti sia le proposte di miglioramento, attraverso modalità semplici e dirette di raccolta e presentazione degli stessi (ad esempio, cassette dedicate; indirizzi di posta elettronica dedicati; una funzione specifica prevista per l'Urp o altro ufficio; ecc.); inoltre a procedure di coinvolgimento dei responsabili degli uffici coinvolti e di risposta celere agli utenti stessi circa le azioni correttive intraprese. |  |                             |

| 2.3.3   | Sono state realizzate iniziative di comunicazione esterna a seguito dell'attuazione delle norme sull'autocertificazione? | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
|---|--|---|
| GLOSSARIO: Indicare se è stata realizzata una campagna informativa; ad esempio mediante invio di una "guida all'autocertificazione" alle famiglie |  |   |

| 2.3.4.  | E' prevista, da parte dei cittadini, la possibilità di comunicare direttamente con il sindaco/presidente e gli assessori attraverso e-mail? |                             |
|---|---|-----------------------------|
|   | 1. È possibile la comunicazione via e-mail  | 1. <input type="checkbox"/> |
|   | 2. La risposta alle e-mail dei cittadini da parte del vertice politico è pratica costante   | 2. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare se è possibile la comunicazione via e-mail con il Sindaco/Presidente e gli assessori, e se la risposta alle e-mail dei cittadini è divenuta una pratica costante dell'Ente. |   |                             |

| 2.3.5.   | Esiste un piano di comunicazione interna? |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | 1. No, non esiste                         | 1. <input type="checkbox"/> |
|  | 2. Sì, da quest'anno                      | 2. <input type="checkbox"/> |
|  | 3. Sì, da 1 anno                          | 3. <input type="checkbox"/> |
|  | 4. Sì, da 2 anni                          | 4. <input type="checkbox"/> |
|  | 5. Sì, da 3 anni e oltre                  | 5. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Il riferimento è all'esistenza di newsletter interne e ad altre iniziative (incontri, campagne, ecc.) in grado di supportare la comunicazione interna |   |                             |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 2.3.6 | <b>Sono state svolte negli ultimi tre anni indagini sulle opinioni dei dipendenti con oggetto i temi della qualità del lavoro nell'ente?</b>  | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
|       | GLOSSARIO: Indicare se nell'ente sono in uso modalità di rilevazione delle opinioni dei dipendenti (interviste dirette o a questionario, modalità per la ricezione di osservazioni, ecc.). Il riferimento è ad esperienze realizzate negli ultimi tre anni. |   |

**2.4. Diffusione delle innovazioni, interventi di semplificazione, reingegnerizzazione, riorganizzazioni**

n. Indicatore e punteggio

Risposta

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| <b>2.4.1</b> | <b>L'Ente ha partecipato a iniziative pubbliche tendenti a valorizzare le innovazioni realizzate?</b>   | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
|              | GLOSSARIO: Indicare se l'ente ha partecipato a iniziative pubbliche quali, ad esempio, quelle promosse dal Dipartimento della Funzione Pubblica (Cento Progetti al servizio dei cittadini, Qualità in Comune, Semplifichiamo, Laboratori di Cantieri, ecc.), con riferimento agli ultimi cinque anni. |   |

|              |  |   |
|--------------|--|---|
| <b>2.4.2</b> | <b>Se sì, le esperienze presentate dall'Ente sono state oggetto di menzione o di premio?</b> | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|---|

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| <b>2.4.3.</b> | <b>(solo per i comuni)</b>  |   |
|               | <b>E' stato costituito ed è operativo lo sportello unico per le imprese?</b>  |   |
|               | 1. No, non esiste<br>2. Sì, da quest'anno<br>3. Sì, da 1 anno<br>4. Sì, da 2 anni<br>5. Sì, da 3 anni e oltre                                 | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: la domanda riguarda l'istituzione dello sportello unico per le imprese oppure chiamato sportello unico per le attività produttive. |   |

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| <b>2.4.4.</b> | <b>(Solo per i comuni)</b>   |  |
|               | <b>Quante sono, in %, le pratiche concessorie e autorizzatorie gestite attraverso lo sportello unico rispetto al complesso dei procedimenti relativi a imprese?</b>  |  |
|               | 1. meno del 20%<br>2. tra il 20% e il 50%<br>3. tra il 50% e il 70%<br>4. più del 70%  | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare la percentuale di pratiche concessorie ed autorizzatorie gestite attraverso lo sportello unico per le imprese rispetto al totale dei procedimenti relativi alle imprese gestite da tutto l'ente. |  |

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| <b>2.4.5.</b> | <b>Con riferimento agli ultimi tre anni, come si stima la rilevanza di esperienze di progetti gestiti attraverso gruppi di lavoro intersettoriali, e diretti a livello di direzione generale?</b> |  |
|               | 1. Scarsa o nulla<br>2. limitata<br>3. significativa<br>4. elevata  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/> |
|               | GLOSSARIO: Fornire una stima della rilevanza di esperienze riguardanti tali progetti, graduandola secondo la scala proposta.  |  |

## 2.5. Nuove tecnologie

n. Indicatore e punteggio

Risposta

| 2.5.1.  | Esiste una rete informatica interna (intranet aziendale) e quante sono le postazioni collegate? |                             |
|---|---|-----------------------------|
|   | 1. una rete intranet interna non esiste   | 1. <input type="checkbox"/> |
|   | 2. esiste e sono collegate meno del 50% delle postazioni di lavoro                              | 2. <input type="checkbox"/> |
|   | 3. esiste e sono collegate tra il 50% e il 90% delle postazioni di lavoro                       | 3. <input type="checkbox"/> |
|   | 4. esiste e sono collegate più del 90% delle postazioni di lavoro                               | 4. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare se esiste o meno una rete informatica interna e, se si, quante postazioni in percentuale sono collegate scegliendo tra le alternative proposte. |   |                             |

| 2.5.2.   | Sviluppo della comunicazione interna attraverso la posta elettronica |   |
|--|--|---|
|  | n° indirizzi posta elettronica                                       | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
|  | n° dipendenti con qualifica impiegatizia (categorie C e D)           | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Una volta inseriti i dati, il sistema calcola automaticamente il rapporto tra i due valori. |  |   |

| 2.5.3.   | Quando è stata introdotta la posta elettronica?         |                              |
|--|---|------------------------------|
|  | 1. non esiste un sistema di posta elettronica dell'ente | 1. <input type="checkbox"/>  |
|  | 2. quest'anno   | 2. <input type="checkbox"/>  |
|  | 3. l'anno scorso  | 3. <input type="checkbox"/>  |
|  | 4. 2 anni fa  | 4. <input type="checkbox"/>  |
|  | 5. 3 anni fa  | 5. <input type="checkbox"/>  |
|  | 6. 4 anni fa  | 6. <input type="checkbox"/>  |
|  | 7. 5 anni fa  | 7. <input type="checkbox"/>  |
|  | 8. 6 anni fa  | 8. <input type="checkbox"/>  |
|  | 9. 7 anni fa  | 9. <input type="checkbox"/>  |
|  | 10. più di 7 anni fa                                    | 10. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare da quanti anni è stata introdotta la posta elettronica, prendendo come riferimento temporale la data di compilazione del questionario. |   |                              |

| 2.5.4.  | L'Ente ha un proprio sito Web? Da quando è operativo? |                              |
|---|---|------------------------------|
|   | 1. L'ente non ha un proprio sito Web                  | 1. <input type="checkbox"/>  |
|   | 2. è operativo da quest'anno                          | 2. <input type="checkbox"/>  |
|   | 3. è operativo da 1 anno                              | 3. <input type="checkbox"/>  |
|   | 4. è operativo da 2 anni                              | 4. <input type="checkbox"/>  |
|   | 5. è operativo da 3 anni                              | 5. <input type="checkbox"/>  |
|   | 6. è operativo da 4 anni                              | 6. <input type="checkbox"/>  |
|   | 7. è operativo da 5 anni                              | 7. <input type="checkbox"/>  |
|   | 8. è operativo da 6 anni                              | 8. <input type="checkbox"/>  |
|   | 9. è operativo da 7 anni                              | 9. <input type="checkbox"/>  |
|   | 10. è operativo più di 7 anni fa                      | 10. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare la presenza di un sito web proprio dell'ente e da quanti anni è stato realizzato. |   |                              |

| 2.5.5.  | Il sito Web permette (più risposte possibili):                             | SI                          | NO                          |
|---|--|-----------------------------|-----------------------------|
|   | 1. di ottenere informazioni sui servizi erogati, ecc.                      | 1. <input type="checkbox"/> | 1. <input type="checkbox"/> |
|   | 2. di comunicare con i singoli organi e uffici, mediante posta elettronica | 2. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> |
|   | 3. di visionare e scaricare bandi di gara e modulistica                    | 3. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |
|   | 4. di ottenere certificati   | 4. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> |
|   | 5. di effettuare pagamenti di rette, tariffe, tributi, ecc.                | 5. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
|   | 6. di effettuare iscrizioni on line  | 6. <input type="checkbox"/> | 6. <input type="checkbox"/> |
|   | 7. di accedere all'intranet per i dipendenti                               | 7. <input type="checkbox"/> | 7. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare se il sito web dell'Ente rende possibile uno o più servizi fra quelli indicati in elenco. |  |                             |                             |

| 2.5.6.     | E' stato informatizzato il protocollo delle pratiche?   |                             |
|------------|---|-----------------------------|
|            | 1. No   | 1. <input type="checkbox"/> |
|            | 2. La protocollazione delle pratiche è informatizzata con procedure e/o applicativi diversi a seconda del settore | 2. <input type="checkbox"/> |
|            | 3. esiste un'unica procedura di protocollazione informatizzata delle pratiche                                     | 3. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: |   |                             |

| 2.5.7.   | I servizi di supporto per la gestione del sistema informatico sono gestiti:     | SI                          | NO                          |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------|
|  | 1. all'interno, ma senza ufficio/struttura dedicato/a                           | 1. <input type="checkbox"/> | 1. <input type="checkbox"/> |
|  | 2. all'interno, con ufficio/struttura dedicato/a (ed eventuali apporti esterni) | 2. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> |
|  | 3. con il ricorso a strutture esterne (in <i>outsourcing</i> )                  | 3. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare come sono gestiti i servizi di supporto per la gestione del sistema informatico, scegliendo una sola fra le voci proposte. |   |                             |                             |

| 2.5.8.   | (Solo per i comuni)  |                             |
|--|--|-----------------------------|
| <b>Le procedure afferenti allo sportello unico per le imprese sono collegate per via informatica con le altre amministrazioni coinvolte?</b>               |  |                             |
|  | 1. Azienda sanitaria locale                                  | 1. <input type="checkbox"/> |
|  | 2. Sezione provinciale dell'Agenzia regionale per l'ambiente | 2. <input type="checkbox"/> |
|  | 3. Vigili del fuoco  | 3. <input type="checkbox"/> |
|  | 4. Soprintendenza  | 4. <input type="checkbox"/> |
|  | 5. Provincia   | 5. <input type="checkbox"/> |
|  | 6. Altri comuni  | 6. <input type="checkbox"/> |
|  | 7. Altro   | 7. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare se lo sportello unico è collegato attraverso una rete informatizzata con le altre amministrazioni coinvolte nei procedimenti trattati. |  |                             |

## 2.6. Gestione finanziaria

n. Indicatore e punteggio

Risposta

|               |   |                         |
|---------------|---|-------------------------|
| <b>2.6.1.</b> | <b>Autonomia finanziaria (riferito all'anno precedente a quello di compilazione) (in euro - 1 euro=1936,27 lire)</b>  |                         |
|               | 1. Anno (imputazione automatica sulla base dell'anno di compilazione):  | 1. <input type="text"/> |
|               | 2. Entrate tributarie (totale Titolo I delle entrate correnti):   | 2. <input type="text"/> |
|               | 3. Entrate extratributarie (totale Titolo III delle entrate correnti):  | 3. <input type="text"/> |
|               | 4. Totale entrate correnti (Titolo I+Titolo II+Titolo III delle entrate correnti):  | 4. <input type="text"/> |
|               | GLOSSARIO: Riportare i dati richiesti relativamente all'esercizio finanziario precedente a quello di compilazione del questionario. In particolare, il tasso di autonomia finanziaria è calcolato rapportando le entrate correnti tributarie ed extratributarie (Tit.I e III) al totale delle entrate correnti (Tit.I, II e III). |                         |

|               |  |                         |
|---------------|--|-------------------------|
| <b>2.6.2.</b> | <b>(solo peri comuni)</b>  |                         |
|               | <b>Ammontare dei residui attivi di competenza di parte corrente relativi ai primi 3 titoli (entrate tributarie; contributi e trasferimenti da stato, ecc.; entrate extratributarie) rispetto alle entrate correnti</b> |                         |
|               | 1. meno del 10%  | 1. <input type="text"/> |
|               | 2. tra il 10 e il 15%  | 2. <input type="text"/> |
|               | 3. tra il 16% e 20%  | 3. <input type="text"/> |
|               | 4. tra il 21% e il 50%   | 4. <input type="text"/> |
|               | 5. tra il 51% e il 70%   | 5. <input type="text"/> |
|               | 6. più del 70%   | 6. <input type="text"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare il rapporto fra l'ammontare dei residui attivi e le entrate correnti dell'ente relativamente all'esercizio finanziario precedente.   |                         |

|               |   |                         |
|---------------|---|-------------------------|
| <b>2.6.2.</b> | <b>(solo per le province)</b>   |                         |
|               | <b>Ammontare dei residui attivi di competenza di parte corrente relativi alle entrate proprie (di cui ai Titolo I e III) rispetto alle entrate correnti</b>             |                         |
|               | 1. meno del 10%   | 1. <input type="text"/> |
|               | 2. tra il 10 e il 15%   | 2. <input type="text"/> |
|               | 3. tra il 16% e 20%   | 3. <input type="text"/> |
|               | 4. tra il 21% e il 50%  | 4. <input type="text"/> |
|               | 5. tra il 51% e il 70%  | 5. <input type="text"/> |
|               | 6. più del 70%  | 6. <input type="text"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare il rapporto fra l'ammontare dei residui attivi e le entrate proprie di parte corrente dell'ente relativamente all'esercizio finanziario precedente. |                         |

|               |  |                         |
|---------------|--|-------------------------|
| <b>2.6.3.</b> | <b>Ammontare dei residui passivi di competenza di parte corrente sulle spese correnti</b>  |                         |
|               | 1. meno del 10%  | 1. <input type="text"/> |
|               | 2. tra il 10 e il 15%  | 2. <input type="text"/> |
|               | 3. tra il 16% e 20%  | 3. <input type="text"/> |
|               | 4. tra il 21% e il 50%   | 4. <input type="text"/> |
|               | 5. tra il 51% e il 70%   | 5. <input type="text"/> |
|               | 6. più del 70%   | 6. <input type="text"/> |
|               | GLOSSARIO: Indicare il rapporto fra l'ammontare dei residui passivi e le spese correnti dell'ente relativamente all'esercizio finanziario precedente |                         |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 2.6.4.   | <b>Negli ultimi tre anni sono state aperte procedure formali di ricerca di soggetti in grado di essere coinvolti in operazioni di <i>project financing</i>?</b> | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Indicare se negli ultimi tre anni sono state aperte procedure formali di ricerca di soggetti in grado di essere coinvolti in operazioni di project financing. |   |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 2.6.5.  | <b>Quanto hanno contato in % negli ultimi 3 anni le seguenti fonti di finanziamento utilizzate per gli investimenti (a partire dall'anno precedente a quello di compilazione del presente questionario)</b> |   |
|   | 1. avanzo di amministrazione<br>2. boc/bop<br>3. Cassa Depositi e Prestiti<br>4. mutui bancari<br>5. dismissioni patrimoniali<br>6. trasferimenti da altri EEPP<br>7. altro (indicare) .....                | 1. <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %<br>2. <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %<br>3. <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %<br>4. <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %<br>5. <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %<br>6. <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %<br>7. <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| GLOSSARIO: indicare, per ciascuna fonte di finanziamento in elenco, quanta è stata l'incidenza rispetto agli investimenti realizzati negli ultimi 5 anni (a partire dall'anno precedente a quello di compilazione del questionario).<br>Calcolo:<br>(somma della singola fonte di finanziamento per gli ultimi 3 anni)<br>-----x 100<br>(somma degli investimenti effettuati negli ultimi 3 anni) |   |   |

### 3. Variabili collegate all'analisi del contesto e alle esperienze di partenariato

n. Indicatore e punteggio

Risposta

#### 3.1. L'analisi e la conoscenza del contesto

|  |   |   |
|--|---|---|
| 3.1.1.   | <b>E' stato elaborato un piano strategico per disegnare possibili scenari di sviluppo del territorio e il ruolo dell'ente in tale contesto?</b>   | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   |
| 3.1.2.   | <b>Quando è stato formalizzato il documento conclusivo?</b>   |   |
|  | 1. Quest'anno<br>2. Da 1 anno<br>3. Da 2 anni<br>4. Da 3 anni<br>5. Da 4 anni<br>6. Da 5 anni<br>7. Da 6 anni<br>8. Da 7 anni<br>9. Più di 7 anni fa  | 1. <input type="checkbox"/><br>2. <input type="checkbox"/><br>3. <input type="checkbox"/><br>4. <input type="checkbox"/><br>5. <input type="checkbox"/><br>6. <input type="checkbox"/><br>7. <input type="checkbox"/><br>8. <input type="checkbox"/><br>9. <input type="checkbox"/> |
| GLOSSARIO: Per la data di conclusione, fare riferimento a un atto di approvazione formale da parte degli organi dell'ente. |   |   |
| 3.1.3  | <b>Nell'ultimo triennio sono stati elaborati studi di valutazione <i>ex ante</i> (es. analisi costi-benefici) in merito ai maggiori investimenti avviati? (con riferimento ai precedenti tre anni dalla data di compilazione del questionario)</b>                                | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   |
| 3.1.4.   | <b>Nell'ultimo triennio, sono state effettuate azioni di <i>project management</i>, oppure attività di monitoraggio e valutazione in itinere in merito ai maggiori investimenti avviati? (con riferimento ai precedenti tre anni dalla data di compilazione del questionario)</b> | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   |
| 3.1.5.   | <b>Nell'ultimo triennio sono stati elaborati studi di valutazione <i>ex post</i> in merito ai maggiori investimenti realizzati? (con riferimento ai precedenti tre anni dalla data di compilazione del questionario)</b>  | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   |
| 3.1.6.   | <b>Sono stati realizzati sondaggi sulla accettabilità degli interventi da realizzare? (con riferimento ai precedenti tre anni dalla data di compilazione del questionario)</b>  | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>   |

### 3.2. Le partnership

n. Indicatore e punteggio

Risposta

|        |   |   |
|--------|---|---|
| 3.2.1. | <b>Negli ultimi 5 anni sono stati sviluppati studi generali sulle esigenze e/o sulle domande del territorio di riferimento?</b>   | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
|        | GLOSSARIO: Indicare se negli ultimi 5 anni precedenti alla data di compilazione del questionario, sono stati sviluppati studi quali: analisi SWOT, studi di settore, costruzione di scenari, progetti partecipati, ecc. |   |

|        |  |
|--------|--|
| 3.2.2. | <b>Per quanto concerne l'ultimo triennio (dalla data di compilazione del presente questionario), indicare nella successiva tabella con quali dei seguenti soggetti sono stati intrattenuti rapporti, specificandone il tipo e l'intensità.</b> |
|--------|--|

**Tabella: Relazioni con altri soggetti**

Gradi di coinvolgimento:

0 = nessun coinvolgimento

1 = coinvolgimento occasionale

2 = significativo ma solo di tipo consultivo

3 = corresponsabilità sui risultati

**Tabella per i Comuni**

| Soggetti |   |               |
|----------|---|---------------|
| 1.       | Comuni contermini   | 0   1   2   3 |
| 2.       | Comuni della regione  | 0   1   2   3 |
| 3.       | Comuni di altre regioni   | 0   1   2   3 |
| 4.       | Comuni gemellati o stranieri  | 0   1   2   3 |
| 5.       | Provincia di appartenenza   | 0   1   2   3 |
| 6.       | Province della regione  | 0   1   2   3 |
| 7.       | Province di altre regioni   | 0   1   2   3 |
| 8.       | Province gemellate o straniere                                      | 0   1   2   3 |
| 9.       | Regione di appartenenza   | 0   1   2   3 |
| 10.      | Regioni italiane  | 0   1   2   3 |
| 11.      | Regioni gemellate o straniere                                       | 0   1   2   3 |
| 12.      | Comunità montane della regione                                      | 0   1   2   3 |
| 13.      | Comunità montane di altre regioni                                   | 0   1   2   3 |
| 14.      | CCIAA della provincia   | 0   1   2   3 |
| 15.      | CCIAA della regione   | 0   1   2   3 |
| 16.      | Altri enti locali (ASL, A. ospedaliera, consorzi, ecc.)             | 0   1   2   3 |
| 17.      | Amministrazioni periferiche dello stato                             | 0   1   2   3 |
| 18.      | Amministrazioni centrali dello stato                                | 0   1   2   3 |
| 19.      | Commissione dell'Unione europea (specificare con quali Direttorati) | 0   1   2   3 |
| 20.      | Amministrazioni di altri Stati UE (specificare)                     | 0   1   2   3 |
| 21.      | Società a partecipazione pubblica per lo sviluppo locale            | 0   1   2   3 |
| 22.      | Altre società a partecipazione pubbliche                            | 0   1   2   3 |
| 23.      | Fondazioni bancarie   | 0   1   2   3 |
| 24.      | Università locale   | 0   1   2   3 |
| 25.      | Università della regione  | 0   1   2   3 |
| 26.      | Altre università italiane o straniere                               | 0   1   2   3 |
| 27.      | Associazioni industriali  | 0   1   2   3 |
| 28.      | Associazioni dei commercianti                                       | 0   1   2   3 |
| 29.      | Associazioni artigiane  | 0   1   2   3 |
| 30.      | Associazioni agricole   | 0   1   2   3 |
| 31.      | Associazioni cooperative  | 0   1   2   3 |
| 32.      | Ordini professionali  | 0   1   2   3 |
| 33.      | Sindacati di categoria  | 0   1   2   3 |

|     |  |               |
|-----|--|---------------|
| 34. | Organizzazioni territoriali del sindacato (camera del lavoro, unione,ecc.) | 0   1   2   3 |
| 35. | Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo locale                | 0   1   2   3 |
| 36. | Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo nazionale             | 0   1   2   3 |
| 37. | Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo internazionale        | 0   1   2   3 |
| 38. | Imprese private di rilievo locale  | 0   1   2   3 |
| 39. | Imprese private di rilievo nazionale                                       | 0   1   2   3 |
| 40. | Organizzazioni di volontariato locali                                      | 0   1   2   3 |
| 41. | Organizzazioni nazionali di volontariato                                   | 0   1   2   3 |
| 42. | Associazioni ambientaliste di rilievo locale                               | 0   1   2   3 |
| 43. | Associazioni ambientaliste di rilievo nazionale                            | 0   1   2   3 |
| 44. | Altre organizzazioni non profit di rilievo locale                          | 0   1   2   3 |
| 45. | Altre organizzazioni non profit di rilievo nazionale                       | 0   1   2   3 |
| 46. | Associazioni culturali di rilievo locale                                   | 0   1   2   3 |
| 47. | Associazioni culturali di rilievo nazionale                                | 0   1   2   3 |
| 48. | Consigli di circoscrizione   | 0   1   2   3 |
| 49. | Comitati di cittadini  | 0   1   2   3 |
| 50. | Associazioni di utenti dei servizi pubblici                                | 0   1   2   3 |
| 51. | Associazioni di consumatori  | 0   1   2   3 |
| 52. | Altro  | 0   1   2   3 |

**Tabella per le Province**

| <b>Soggetti</b> |   |               |
|-----------------|---|---------------|
| 1.              | Comuni della provincia  | 0   1   2   3 |
| 2.              | Comuni della regione  | 0   1   2   3 |
| 3.              | Comuni di altre regioni   | 0   1   2   3 |
| 4.              | Province della regione  | 0   1   2   3 |
| 5.              | Province di altre regioni   | 0   1   2   3 |
| 6.              | Province gemellate o straniere                                      | 0   1   2   3 |
| 7.              | Regione di appartenenza   | 0   1   2   3 |
| 8.              | Regioni italiane  | 0   1   2   3 |
| 9.              | Regioni gemellate o straniere                                       | 0   1   2   3 |
| 10.             | Comunità montane della provincia                                    | 0   1   2   3 |
| 11.             | Comunità montane della regione                                      | 0   1   2   3 |
| 12.             | Comunità montane di altre regioni                                   | 0   1   2   3 |
| 13.             | CCIAA della provincia   | 0   1   2   3 |
| 14.             | CCIAA della regione   | 0   1   2   3 |
| 15.             | Altri enti locali (ASL, A.ospedaliere ,consorzi,ecc.)               | 0   1   2   3 |
| 16.             | Amministrazioni periferiche dello stato                             | 0   1   2   3 |
| 17.             | Amministrazioni centrali dello stato                                | 0   1   2   3 |
| 18.             | Commissione dell'unione europea (specificare con quali direttorati) | 0   1   2   3 |
| 19.             | Amministrazioni di altri Stati UE(specificare)                      | 0   1   2   3 |
| 20.             | Società a partecipazione pubblica per lo sviluppo locale            | 0   1   2   3 |
| 21.             | Altre società a partecipazione pubbliche                            | 0   1   2   3 |
| 22.             | Fondazioni bancarie   | 0   1   2   3 |
| 23.             | Università locale   | 0   1   2   3 |
| 24.             | Università della regione  | 0   1   2   3 |
| 25.             | Altre università italiane o straniere                               | 0   1   2   3 |
| 26.             | Associazioni industriali  | 0   1   2   3 |
| 27.             | Associazioni dei commercianti                                       | 0   1   2   3 |
| 28.             | Associazioni artigiane  | 0   1   2   3 |
| 29.             | Associazioni agricole   | 0   1   2   3 |
| 30.             | Associazioni cooperative  | 0   1   2   3 |
| 31.             | Ordini professionali  | 0   1   2   3 |

|     |  |               |
|-----|--|---------------|
| 32. | Sindacati di categoria   | 0   1   2   3 |
| 33. | Organizzazioni territoriali del sindacato (camera del lavoro, unione, ecc.)  | 0   1   2   3 |
| 34. | Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo locale  | 0   1   2   3 |
| 35. | Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo nazionale   | 0   1   2   3 |
| 36. | Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo internazionale  | 0   1   2   3 |
| 37. | Imprese private di rilievo locale  | 0   1   2   3 |
| 38. | Imprese private di rilievo nazionale   | 0   1   2   3 |
| 39. | Organizzazioni di volontariato locali  | 0   1   2   3 |
| 40. | Organizzazioni nazionali di volontariato   | 0   1   2   3 |
| 41. | Associazioni ambientaliste di rilievo locale   | 0   1   2   3 |
| 42. | Associazioni ambientaliste di rilievo nazionale  | 0   1   2   3 |
| 43. | Altre organizzazioni non profit di rilievo locale  | 0   1   2   3 |
| 44. | Altre organizzazioni non profit di rilievo nazionale   | 0   1   2   3 |
| 45. | Associazioni culturali di rilievo locale   | 0   1   2   3 |
| 46. | Associazioni culturali di rilievo nazionale  | 0   1   2   3 |
| 47. | Consigli di circoscrizione   | 0   1   2   3 |
| 48. | Comitati di cittadini  | 0   1   2   3 |
| 49. | Associazioni di utenti dei servizi pubblici  | 0   1   2   3 |
| 50. | Associazioni di consumatori  | 0   1   2   3 |
| 51. | Altro  | 0   1   2   3 |
|     | GLOSSARIO: Indicare nella tabella seguente, relativamente agli ultimi tre anni precedenti alla data di compilazione del questionario, con quali dei soggetti in elenco sono stati intrattenuti rapporti, specificando il grado di coinvolgimento secondo la scala riportata sotto. |               |



| <b>4.1. (Solo per i province)</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b>  | <b>3</b>           | <b>4</b>                | <b>5</b>          |
|---|------------|-----------|--------------------|-------------------------|-------------------|
| In quali settori ritiene che l'Ente abbia introdotto, negli ultimi 5 anni, innovazioni di prodotto e/o di processo, che hanno migliorato l'efficienza economica, l'efficacia e/o la qualità per gli utenti?   | non esiste | per nulla | in misura limitata | In misura significativa | in misura elevata |
| 1. Viabilità, manutenzione strade   |            |           |                    |                         |                   |
| 2. Trasporto pubblico   |            |           |                    |                         |                   |
| 3. Pianificazione territoriale  |            |           |                    |                         |                   |
| 4. Pianificazione e programmazione per lo sviluppo economico-sociale  |            |           |                    |                         |                   |
| 5. Parchi   |            |           |                    |                         |                   |
| 6. Tutela dell'ambiente (inquinamento atmosferico, idrico, del suolo, rumore)   |            |           |                    |                         |                   |
| 7. Formazione professionale   |            |           |                    |                         |                   |
| 8. Scuola   |            |           |                    |                         |                   |
| 9. Mercato del lavoro (centri per l'impiego, ecc.)  |            |           |                    |                         |                   |
| 10. Attività produttive (contributi, ecc.)  |            |           |                    |                         |                   |
| 11. Cultura e tempo libero, sport   |            |           |                    |                         |                   |
| 12. Politiche sociali   |            |           |                    |                         |                   |
| 13. Servizi finanziari (bilancio, ragioneria)   |            |           |                    |                         |                   |
| 14. Tributi   |            |           |                    |                         |                   |
| 15. Economato/acquisti  |            |           |                    |                         |                   |
| 16. Risorse umane (reclutamento, gestione, valorizzazione)  |            |           |                    |                         |                   |
| 17. Sistema informativo/CED   |            |           |                    |                         |                   |
| 18. Comunicazione esterna   |            |           |                    |                         |                   |
| 19. Autoparco   |            |           |                    |                         |                   |
| 20. Manutenzione e gestione patrimonio dell'ente  |            |           |                    |                         |                   |
| 21. Altro   |            |           |                    |                         |                   |
| GLOSSARIO: Indicare in quali settori, fra quelli in elenco, sono state introdotte, negli ultimi 5 anni, delle innovazioni di prodotto e/o di processo, che hanno migliorato l'efficienza economica, l'efficacia e/o la qualità per gli utenti. Fornire una sola risposta, secondo la scala proposta, per ciascuna voce in elenco. |            |           |                    |                         |                   |