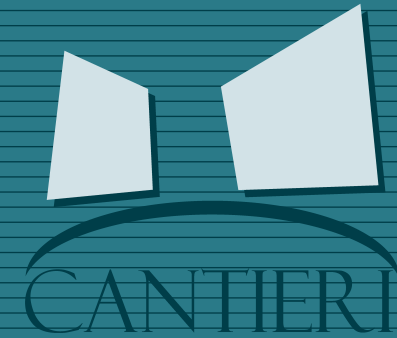




# VIC Valutazione Integrata del Cambiamento



«Cosa devo cambiare per migliorare  
la gestione del mio Comune?»

«Come posso ottenere un ritratto  
dell'organizzazione della mia Provincia?»







# VIC

## Valutazione Integrata del Cambiamento



*per il cambiamento  
nelle amministrazioni pubbliche*

«Cosa devo cambiare per migliorare  
la gestione del mio Comune?»

«Come posso ottenere un ritratto  
dell'organizzazione della mia Provincia?»



# Indice

<b>«Cosa devo fare per migliorare la gestione del mio Comune?» «Come posso ottenere un ritratto dell'organizzazione della mia Provincia»</b>	p. 7
<b>Questionario per l'autodiagnosi delle condizioni che favoriscono i processi di innovazione nelle amministrazioni pubbliche. Modello per Comuni e Province</b>	9
Prima parte. Anagrafica	10
Seconda parte. Le condizioni che favoriscono le innovazioni	11



## «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 e stessa zona
Sistema premiante	15	<b>41%</b>	10	14	13
Tecnologie	24	<b>68%</b>	22	23	23
Gestione finanziaria	4	<b>36%</b>	6	6	5
Partenariato e relazioni	77	<b>51%</b>	58	72	67

Modalità *on line* (consigliata):

- 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 indicati sotto (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 allegato, pronta per essere utilizzata per la raccolta dei dati all'interno dell'amministrazione. Per qualunque chiarimento o esigenza ci si può rivolgere al Dipartimento della Funzione Pubblica.

# 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             | <input type="checkbox"/> |
| 2. Segretario generale/Segretario | <input type="checkbox"/> |
| 3. Dirigente                      | <input type="checkbox"/> |
| 4. Altro (specificare)            | <input type="checkbox"/> |

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]

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**

**Popolazione residente**

(anno di compilazione del questionario):

\*Classi per i raggruppamenti relativi ai comuni: tra 0 e 5.000 abitanti; tra 5.001 e 15.000 abitanti; tra 15.001 e 50.000 abitanti; tra 50.001 e 100.000 abitanti; oltre 100.000 abitanti.

\*Solo per i comuni

**Collocazione geografica** Nord  Centro  Sud

(attribuzione automatica)

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

---

---

---

---

## Seconda parte - Le condizioni che favoriscono le innovazioni

### 1. Variabili collegate alle caratteristiche dell'organizzazione

#### 1.1. Struttura direzionale

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
1.1.1.	Esiste ed è occupata la posizione di direzione generale?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: si richiede se alla data di compilazione del questionario esiste il direttore generale.	
1.1.2.	Da quando è stata istituita?	<input type="checkbox"/>
	1. quest'anno	<input type="checkbox"/>
	2. da 1 anno	<input type="checkbox"/>
	3. da 2 anni	<input type="checkbox"/>
	4. da 3 anni	<input type="checkbox"/>
	5. da 4 anni	<input type="checkbox"/>
	6. da 5 anni	<input type="checkbox"/>
	7. a 6 anni	<input type="checkbox"/>
	8. da 7 anni	<input type="checkbox"/>
	9. più di 7 anni fa	<input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: indicare da quando esiste ed è occupata la posizione di direzione generale, a partire dalla data di compilazione del questionario.	
1.1.3.	La direzione generale è supportata da un ufficio di staff operante alle dirette dipendenze del direttore generale?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: indicare se il direttore generale nelle sue funzioni è supportato da personale che risponde direttamente al direttore stesso.	
1.1.4.	Se sì, quanti sono i componenti dell'ufficio di staff?	<input type="checkbox"/>
	1. meno di 3	<input type="checkbox"/>
	2. da 3 a 5	<input type="checkbox"/>
	3. da 6 a 9	<input type="checkbox"/>
	4. più di 9	<input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: indicare il numero del personale che risponde direttamente al direttore stesso.	
1.1.5.	Quanti di questi, in percentuale, sono laureati?	<input type="checkbox"/>
	1. meno del 20%	<input type="checkbox"/>
	2. da 20% a 50%	<input type="checkbox"/>
	3. da 51% a 80%	<input type="checkbox"/>
	4. più dell'80%	<input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: indicare la percentuale dei laureati che fanno parte dell'ufficio di staff del direttore generale (personale che risponde direttamente ad esso).	

1.1.6.	<p>Quanti apicali riportano al direttore generale?</p> <p>1. meno di 5</p> <p>2. da 5 a 12</p> <p>3. più di 12</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>GLOSSARIO: sono da considerare “apicali” coloro che riportano al direttore generale e sono di nomina politica; si tratta dei dirigenti di più alto livello, ma se nei comuni di minori dimensioni senza dirigenti sono in genere soggetti cui è stata attribuita una posizione organizzativa (di primo livello).</p>		
1.1.7.	<p>Esiste un organismo (comitato, ufficio, ecc.) composto da tutti coloro che occupano posizioni apicali?</p>	<p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>
<p>GLOSSARIO: indicare l'esistenza di un comitato (es. comitato di direzione), ufficio, ecc., costituito dal direttore generale e dal personale apicale dell'Ente.</p>		
1.1.8.	<p>Quando è stato istituito? (una sola risposta)</p>	
<p>1. quest'anno <input type="checkbox"/></p> <p>2. da 1 anno <input type="checkbox"/></p> <p>3. da 2 anni <input type="checkbox"/></p> <p>4. da 3 anni <input type="checkbox"/></p> <p>5. da 4 anni <input type="checkbox"/></p> <p>6. da 5 anni <input type="checkbox"/></p> <p>7. da 6 anni <input type="checkbox"/></p> <p>8. da 7 anni <input type="checkbox"/></p> <p>9. più di 7 anni fa <input type="checkbox"/></p>		
<p>GLOSSARIO: indicare da quando esiste l'organismo che riunisce gli apicali dell'Ente, a partire dalla data di compilazione del questionario.</p>		
1.1.9.	<p>Se sì, quante volte si è riunito nell'anno precedente a quello dell'intervista?</p>	<p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>
<p>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.</p>		
1.1.10.	<p>Nello stesso anno, quante volte si è riunita la Giunta?</p>	<p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>
<p>GLOSSARIO: indicare quante volte si è riunita la Giunta nell'anno precedente la data di compilazione del questionario.</p>		

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

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
1.2.1.	Quando è stata erogata effettivamente per la prima volta la retribuzione di posizione per i dirigenti? 1. quest'anno 2. da 1 anno 3. da 2 anni 4. da 3 anni 5. da 4 anni 6. da 5 anni 7. da 6 anni 8. da 7 anni 9. più di 7 anni fa 10. non è stata introdotta	<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"/> <input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: indicare l'anno in cui è stata erogata per la prima volta la retribuzione di posizione ai dirigenti (per i comuni senza dirigenti, considerare le posizioni organizzative).	
1.2.2.	Differenza percentuale tra la somma massima e la somma minima erogata al personale apicale quale retribuzione di posizione 1. meno del 10% 2. tra il 10% e il 20% 3. tra il 20% e il 40% 4. più del 40%	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: 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: $[(\text{somma massima erogata} - \text{somma minima erogata}) / \text{somma minima erogata}] * 100$ .	
1.2.3.	Quando è stata elaborata per la prima volta una pesatura delle posizioni dirigenziali (nei comuni senza dirigenti si considerino le posizioni organizzative) attraverso una metodologia appropriata? 1. quest'anno 2. da 1 anno 3. da 2 anni 4. da 3 anni 5. da 4 anni 6. da 5 anni 7. da 6 anni 8. da 7 anni 9. più di 7 anni fa 10. mai	<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: indicare quando è stata elaborata la prima pesatura delle posizioni dirigenziali secondo metodologie appropriate; nei comuni senza dirigenti, il riferimento è alla pesatura delle posizioni organizzative.	

1.2.4.	<p>Quando è stata elaborata, per il complesso dell'ente, la più recente pesatura delle posizioni dirigenziali (posizioni apicali nei comuni senza dirigenti)?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. quest'anno</li> <li>2. da 1 anno</li> <li>3. da 2 anni</li> <li>4. da 3 anni</li> <li>5. da 4 anni</li> <li>6. da 5 anni</li> <li>7. da più di 5 anni</li> <li>8. non variata rispetto alla prima elaborazione</li> </ol>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>GLOSSARIO: indicare quando è stata elaborata la più recente pesatura delle posizioni dirigenziali secondo metodologie appropriate; nei comuni senza dirigenti, il riferimento è alla pesatura delle posizioni organizzative. Non si devono considerare variazioni dovute alla sola introduzione di nuove posizioni.</p>		
1.2.5.	<p>Retribuzione di risultato del personale dirigenziale (apicale nei comuni senza dirigenti): differenza percentuale tra la somma minima e la somma massima prevista teoricamente</p>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
<p>GLOSSARIO: per calcolare questo indicatore è necessario avere le informazioni relative, ai fini della retribuzione di risultato, alle somme cui teoricamente ogni posizione dirigenziale può aspirare. Il modello di riferimento è quello secondo cui all'inizio dell'anno ogni dipendente deve conoscere la retribuzione di risultato cui può aspirare nell'anno, in relazione agli obiettivi da raggiungere. Su questa base, è necessario individuare, nell'ambito dei vari dipendenti con posizione dirigenziale, la somma massima attesa e la somma minima attesa.</p>		
1.2.6.	<p>Retribuzione di risultato del personale dirigenziale (apicale nei comuni senza dirigenti): differenza percentuale tra la somma minima e la somma massima effettivamente erogata</p>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
<p>GLOSSARIO: per calcolare questo indicatore è necessario avere le informazioni relative, ai fini della retribuzione di risultato, alle somme effettivamente erogate. Su questa base, è necessario individuare, nell'ambito dei vari dipendenti con posizione dirigenziale, la somma massima erogata e la somma minima erogata.</p>		
1.2.7.	<p>Retribuzione di risultato del direttore generale: incidenza % del suo ammontare massimo erogabile rispetto al resto della retribuzione</p>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
<p>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: [retribuzione di risultato/ (retribuzione totale-retribuzione di risultato)] * 100. Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario.</p>		

1.2.8. Retribuzione di risultato del direttore generale: % dell'ammontare effettivamente erogato rispetto all'ammontare massimo erogabile (ammontare teorico)  %

GLOSSARIO: indicare il rapporto tra retribuzione di risultato effettivamente erogata al direttore generale e retribuzione di risultato attesa (massimo teoricamente erogabile). Il calcolo è: [retribuzione di risultato erogata / retribuzione massima attesa] \* 100. Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario.

1.2.9. Incidenza dell'ammontare del Fondo per la produttività del personale sul totale delle retribuzioni del personale che non occupa posizioni dirigenziali e posizioni organizzative

1. meno del 15%

2. tra il 15% e il 30%

3. tra il 30% e il 45%

4. più del 45%

GLOSSARIO: indicare il rapporto tra l'ammontare del Fondo per la produttività relativo al personale non dirigenziale, 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)] \* 100. Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario.

1.2.10. La retribuzione di risultato relativa al personale dirigenziale (personale apicale nei comuni senza dirigenti) è basata, perlomeno in parte, sulla misurazione quantitativa dei risultati effettivamente raggiunti dai singoli (e cioè attraverso indicatori di performance)? SI  NO

GLOSSARIO: Per misurazione quantitativa si intende il ricorso ad indicatori di performance, in grado di evidenziare quantitativamente e con sufficiente precisione il livello del risultato raggiunto rispetto agli obiettivi stabiliti. Spesso invece il giudizio è espresso attraverso autovalutazioni oppure attraverso scale qualitative (molto, sufficiente, ecc.): in questi casi indicare "NO". Anno di riferimento: quello precedente alla data di compilazione del questionario.

1.2.11. La retribuzione di risultato relativa al personale dirigenziale (personale apicale nei comuni senza dirigenti) è basata, perlomeno in parte, sulla valutazione delle competenze organizzative e dei comportamenti? SI  NO

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.



1.2.12.	È mai stata eseguita una valutazione del potenziale per i quadri e/o i neo-assunti?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Valutazione del potenziale significa valutazione delle caratteristiche e della propensione di un individuo per ricoprire una posizione lavorativa o un ruolo professionale e di sviluppare le proprie competenze nell'ambito di un percorso di carriera.		
1.2.13.	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.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 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.		
1.2.14.	Nei concorsi per il reclutamento del personale, la definizione delle prove e il processo di selezione coinvolge il responsabile della struttura che ha richiesto le persone?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 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.		
<b>1.3. Formazione</b>		
<b>n.</b>	<b>Indicatore e punteggio</b>	<b>Risposta</b>
1.3.1.	Numero giornate di formazione totali effettuate nell'anno precedente la compilazione di questo questionario per il personale non dirigente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Giornate di formazione totali	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Numero dipendenti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare il numero di giornate di formazione effettuate dal personale non dirigente nell'anno precedente alla data di compilazione del questionario. Il dato si ottiene moltiplicando, per ciascun corso, la durata in giorni del corso per il numero di partecipanti, poi facendo la somma.		
1.3.2.	Numero giornate di formazione totali effettuate nell'anno precedente la compilazione di questo questionario per il personale dirigente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Numero di giornate di formazione per dirigenti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Numero dirigenti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare il numero di giornate di formazione effettuate dal personale dirigente nell'anno precedente alla data di compilazione del questionario. Il dato si ottiene moltiplicando,		

per ciascun corso, la durata in giorni del corso per il numero di partecipanti, poi facendo la somma.

1.3.3.	Nel corso dell'ultimo triennio:	A	B
	A) sono state realizzate iniziative formative per dirigenti e quadri (area "D") sui seguenti argomenti?	SI - NO	SI - NO
	B) Se sì, è stato coinvolto almeno il 50% di dirigenti e quadri?		
	1. project management	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	2. controllo di gestione	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	3. valutazione delle attività	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	4. leadership e ruoli direzionali	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	5. lavoro di gruppo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	6. analisi della qualità	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	7. comunicazione interna	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	8. comunicazione esterna, marketing	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	9. valutazione del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	10. leadership	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	11. time management	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	12. gestione delle riunioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	13. semplificazione amministrativa e regolativa (es. AIR)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Per ciascun argomento, indicare se sono state realizzate iniziative di formazione rivolte a dirigenti e quadri, il numero di partecipanti e la durata in giorni del corso.

#### 1.4. Qualità del personale e politiche di Mainstreaming

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
1.4.1.	% dei laureati assunti negli ultimi 3 anni rispetto al totale nuovi assunti (a partire dall'anno precedente la data di compilazione di questo questionario):	
	1. numero totale assunti negli ultimi tre anni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	2. numero assunti negli ultimi 3 anni con diploma di laurea	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare il numero totale degli assunti negli ultimi tre anni, il numero degli assunti negli ultimi tre anni con diploma di laurea ed il rapporto fra i due valori (numero del personale con diploma di laurea assunto negli ultimi 3 anni e numero del personale assunto nello stesso periodo). Considerare i tre anni a partire dall'anno precedente la data di compilazione del questionario.

1.4.2.	% di dipendenti con diploma di laurea rispetto al totale dei dipendenti	
	1. numero totale dipendenti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	2. numero dipendenti con diploma di laurea	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare il numero totale dei dipendenti, il numero totale di dipendenti con diploma di laurea anni e il rapporto

fra i due valori (numero totale dei dipendenti con diploma di laurea e numero totale dei dipendenti).

- 1.4.3. % del personale apicale con diploma di laurea rispetto al totale del personale apicale
1. numero totale personale apicale
  2. numero personale apicale con diploma di laurea


GLOSSARIO: Indicare il numero totale del personale apicale, il numero del personale apicale con diploma di laurea anni e il rapporto fra i due valori (numero totale del personale apicale con diploma di laurea e numero totale del personale apicale).

- 1.4.4. % degli apicali che hanno avuto precedenti esperienze significative (come dirigente o quadro, come professionista) nel settore privato rispetto al totale degli apicali
1. numero totale personale apicale
  2. numero personale apicale con esperienze nel privato


GLOSSARIO: Indicare il numero totale del personale apicale, il numero del personale apicale con precedenti esperienze significative nel settore privato e il rapporto fra i due valori (numero totale del personale apicale con precedenti esperienze significative nel settore privato e numero totale del personale apicale).

- 1.4.5. % degli apicali che hanno avuto precedenti esperienze in altre amministrazioni pubbliche rispetto al totale degli apicali
1. numero totale personale apicale
  2. numero personale apicale con esperienze in altre p.a.


GLOSSARIO: Indicare il numero totale del personale apicale, il numero del personale apicale con precedenti esperienze in amministrazioni pubbliche e il rapporto fra i due valori (numero totale del personale apicale con precedenti esperienze in amministrazioni pubbliche e numero totale del personale apicale).

- 1.4.6. Età media del personale che occupa le posizioni apicali
1. meno di 30 anni
  2. 30-40 anni
  3. 40-50 anni
  4. più di 50 anni

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

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.

- 1.4.7. Età media di accesso alle posizioni apicali negli ultimi 3 anni
1. meno di 30 anni
  2. 30-40 anni

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- 3. 40-50 anni
- 4. più di 50 anni

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.

1.4.8. % dei dirigenti donne sul totale dei dirigenti (alla data di compilazione di questo questionario)

- 1. numero totale dirigenti
- 2. numero personale dirigenti donne

GLOSSARIO: Indicare il numero totale dei dirigenti, il numero totale dei dirigenti donna e il rapporto fra i due valori (numero totale dei dirigenti donna e numero totale dei dirigenti).

1.4.9. Quanto è durata l'ultima procedura concorsuale effettuata per il reclutamento personale esterno relativamente a posizioni della categoria "D"?

 gg.

GLOSSARIO: Indicare la durata del concorso in giorni a partire dalla data di pubblicazione del bando fino alla formalizzazione della graduatoria finale.

## 2. Variabili collegate agli strumenti e alle leve

### 2.1. Outsourcing e acquisti

n.	Indicatore e punteggio	Risposta	Risposta
2.1.1. comuni	(Solo per i comuni) Quali tra i seguenti servizi sono gestiti in outsourcing (parziale o totale)?	SI	NO
	1. automobili ad uso del personale politico e amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. manutenzione auto in proprietà dell'ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. manutenzione patrimonio immobiliare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. gestione patrimonio immobiliare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. gestione paghe e contributi del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. servizi informatici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. accertamento ICI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. asili nido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. scuole materne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. altri servizi educativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. residenze per anziani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. assistenza domiciliare anziani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. verde pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. impianti sportivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. altro 1 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16. altro 2 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: Per ciascun servizio, indicare se sono presenti modalità di gestione in outsourcing, parziale o totale.		
n.	Indicatore e punteggio	Risposta	Risposta
2.1.1. province	(Solo per le province) Quali tra i seguenti servizi sono gestiti in outsourcing (parziale o totale)?	SI	NO
	1. automobili ad uso del personale politico e amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. manutenzione auto in proprietà dell'ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. manutenzione patrimonio immobiliare, gestione calore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. gestione patrimonio immobiliare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. gestione paghe e contributi del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. servizi informatici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. spazi culturali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. manutenzione strade, sgombero neve, frane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. gestione azioni di sviluppo derivanti da programmi UE, nazionali, regionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. impianti sportivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. altro 1 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. altro 2 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: Per ciascun servizio, indicare se sono presenti modalità di gestione in outsourcing, parziale o totale.		

- 2.1.2. Come è distribuita la spesa corrente per servizi “esternalizzati” dell’elenco precedente tra le varie categorie di soggetti che caratterizzano il mercato?
- |  |       |
|--|-------|
| 1. aziende speciali pubbliche                                      | □□ %  |
| 2. consorzi  | □□ %  |
| 3. società private a partecipazione (maggioritaria e non) pubblica | □□ %  |
| 4. aziende private   | □□ %  |
| 5. società e organizzazioni non profit                             | □□ %  |
| 6. altro   | □□ %  |
| Totale   | 100 % |

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.

- 2.1.3. A quante convenzioni Consip ha aderito fino ad ora l’Ente?
- |              |   |
|--------------|---|
| 1. due o più | □ |
| 2. una       | □ |
| 3. nessuna   | □ |

GLOSSARIO: Indicare il numero di convenzioni Consip a cui ha aderito l’Ente e tuttora in vigore.

- 2.1.4. 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)
- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. meno del 5%         | □ |
| 2. tra il 5% e il 10%  | □ |
| 3. tra il 10% e il 15% | □ |
| 4. tra il 15% e il 20% | □ |
| 5. più del 20%         | □ |

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                                   |
| comuni | Quali servizi sono gestiti in forma associata? Da quando? Quale forma è utilizzata? |   | da quando? | Attraverso quale forma? (vedi nota) |
|        | 1. servizi educativi (asili, scuole m.) e culturali                                 | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori,..)                                 | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 3. raccolta e smaltimento rifiuti   | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 4. sportello unico per le imprese   | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 5. gestione personale   | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 6. nucleo di valutazione  | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 7. ufficio tecnico  | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 8. controllo di gestione  | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |
|        | 9. polizia municipale   | □ | □          | 1 2 3 4 5 6                         |

10. tributi

11. altro .....

GLOSSARIO: Relativamente alla colonna B, inserire la risposta tenendo conto delle seguenti relazioni: 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. Relativamente alla colonna C, indicare quali di questi servizi sono gestiti attraverso forme associate, da quale anno e attraverso quale forma. Le forme associate considerate sono: 1. Convenzione; 2. Consorzio; 3. Associazione; 4. Unione; 5. Srl o SpA partecipata; 6. Altro.

### Pianificazione, controlli, valutazioni

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
2.2.1.	È stato costituito un organismo per l'esercizio delle funzioni di controllo strategico dell'Ente e per la valutazione del personale apicale di nomina politica?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare l'esistenza di un organismo per l'esercizio delle funzioni di controllo strategico dell'Ente e per la valutazione del personale apicale di nomina politica.

2.2.2.	Esiste un sistema di controllo di gestione che copra la maggior parte dei settori dell'Ente?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
--------	--	---

GLOSSARIO: Indicare l'esistenza di un sistema di controllo di gestione esteso alla maggior parte dei settori dell'Ente.

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

GLOSSARIO: Se esiste un sistema di controllo di gestione, indicare da quanto tempo è stato elaborato il primo rapporto di gestione.

2.2.4.	Il controllo di gestione è supportato da un sistema di contabilità analitica?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
--------	---	---

GLOSSARIO: Se esiste un sistema di controllo di gestione, indicare se è supportato da un sistema di contabilità analitica.

2.2.5. comuni	(Solo per i comuni) Per quali dei seguenti servizi è stata redatta la relativa carta dei servizi e da quando?	SI - NO	Se sì, da quando?
	1. servizi educativi (asili, scuole m.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori,..)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. servizio acquedotto	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. servizio energia elettrica, gas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. servizi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. raccolta rifiuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. altro .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare per quali dei servizi elencati è stata redatta, ed in che anno, una carta dei servizi. In caso di risposta affermativa, i valori da inserire nella colonna successiva sono da associare al seguente elenco: 1. quest'anno; 2. un anno; 3. due anni; 4. tre anni; 5. quattro anni; 6. cinque anni; 7. sei anni o più.

2.2.5. province	(Solo per le province) Per quali dei seguenti servizi è stata redatta la relativa carta dei servizi e da quando?	SI	NO
	1. servizi per l'impiego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. servizi formativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. servizi per l'agricoltura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. servizi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. servizi ambientali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. appalti e contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. altro 1.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. altro 2.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare per quali dei servizi elencati è stata redatta, ed in che anno, una carta dei servizi.

2.2.6. comuni	(Solo per i comuni) Per quali servizi a cittadini e imprese sono state realizzate negli ultimi 3 anni rilevazioni della customer satisfaction?	SI	NO
	1. servizi educativi (asili, scuole m.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. servizio acquedotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. servizio energia elettrica, gas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. servizi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. raccolta rifiuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. regolazione della mobilità (traffico, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. altro .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare per quali dei servizi elencati sono state realizzate negli ultimi 3 anni delle rilevazioni di customer satisfaction.



2.2.6. province	(Solo per le province) Per quali servizi a cittadini e imprese sono state realizzate negli ultimi 3 anni rilevazioni della customer satisfaction?	SI	NO
	1. servizi per l'impiego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. servizi formativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. servizio manutenzione strade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. servizi per l'agricoltura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. servizi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. servizi ambientali (parchi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. altro 1 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. altro 2 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare per quali dei servizi elencati sono state realizzate negli ultimi 3 anni delle rilevazione di customer satisfaction.			
2.2.7. comuni	(Solo per i comuni) Vi sono settori che hanno ottenuto, o hanno avviato le procedure per ottenere, la Certificazione ISO 9000?	SI	NO
	1. servizi educativi (asili, scuole m.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. servizi socio-assistenziali (anziani, minori,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. servizio acquedotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. servizio energia elettrica, gas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. servizi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. raccolta rifiuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. servizi relativi alle entrate (tributi, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. altro .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare quali fra i settori elencati hanno ottenuto, o avviato le procedure per ottenere, la Certificazione ISO 9000.			
2.2.7. province	(Solo per le province) Vi sono settori che hanno ottenuto, o hanno avviato le procedure per ottenere, la Certificazione ISO 9000?	SI	NO
	9. servizi per l'impiego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. servizi formativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. servizi per l'agricoltura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. ambiente e difesa del suolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. appalti e contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. territorio e urbanistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. altro .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare quali fra i settori elencati hanno ottenuto, o avviato le procedure per ottenere, la Certificazione ISO 9000.			

2.2.8. comuni	(Solo per i comuni) Per quali funzioni e servizi sono stati effettuati negli ultimi tre anni esercizi di benchmarking?	SI	NO
	1. Servizi educativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Servizi socio-assistenziali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Servizio acquedotto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Servizio energia elettrica, gas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Servizi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Farmacie, Centrali latte, Macello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Servizi di supporto interno (bilancio, tributi, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Costi di struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Altro 1 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare, fra i servizi e funzioni elencati, per quali sono stati effettuati degli esercizi di benchmarking, cioè di comparazione delle performance in termini di efficacia e di efficienza, negli ultimi tre anni.

2.2.8. province	(Solo per le province) Per quali funzioni e servizi sono stati effettuati negli ultimi tre anni esercizi di benchmarking?	SI	NO
	10. Istruzione (manutenzione scuole, programmazione scolastica)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Strade (manutenzione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. Servizi di trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. Servizi ambientali e difesa del suolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16. Formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17. Turismo, Sport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18. Costi di struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19. Appalti e contratti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20. Territorio e Urbanistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	21. Altro 1 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	22. Altro 2 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare, fra i servizi e funzioni elencati, per quali sono stati effettuati degli esercizi di benchmarking, cioè di comparazione delle performance in termini di efficacia e di efficienza, negli ultimi tre anni.

## 2.3. Comunicazione

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
2.3.1.	A) È stato istituito l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)? B) Se sì, quando è stato costituito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	1. quest'anno	<input type="checkbox"/>
	2. da 1 anno	<input type="checkbox"/>
	3. da 2 anni	<input type="checkbox"/>
	4. da 3 anni	<input type="checkbox"/>
	5. da 4 anni	<input type="checkbox"/>
	6. da 5 anni	<input type="checkbox"/>
	7. da 6 anni	<input type="checkbox"/>
	8. da 7 anni	<input type="checkbox"/>
	9. più di 7 anni fa	<input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: Se esiste l'URP, indicare da quanti anni è stato costituito.	
2.3.2.	Esistono procedure istituzionalizzate e continue di rilevazione e trattamento dei reclami relativi a disservizi e delle proposte di miglioramento fornite dagli utenti?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	GLOSSARIO: Il riferimento è a processi istituzionalizzati attraverso cui vengono acquisiti e trattati i reclami degli utenti oppure 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.	È stata realizzata una iniziativa 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 diffusa; ad esempio mediante invio di una "guida all'autocertificazione" alle famiglie.	
2.3.4.	È prevista, da parte dei cittadini, la possibilità di comunicare direttamente con il Sindaco/Presidente e gli Assessori attraverso e-mail? A: È possibile la comunicazione via e-mail B: La risposta alle e-mail dei cittadini da parte del vertice politico è pratica costante	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  SI <input type="checkbox"/> NO <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?	SI <input type="checkbox"/> NO <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. Sono state svolte negli ultimi tre anni indagini sulle opinioni dei dipendenti con oggetto i temi della qualità del lavoro nell'ente? SI  NO

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**

2.4.1. L'Ente ha partecipato ad iniziative pubbliche (ad esempio quelle promosse dal Dipartimento della funzione pubblica) tendenti a valorizzare le innovazioni realizzate? (ad esempio, "Cento progetti al servizio dei cittadini", "Qualità in comune", "Semplifichiamo", ecc.) SI  NO

GLOSSARIO: Indicare se l'Ente ha partecipato ad iniziative pubbliche orientate alla valorizzazione delle innovazioni realizzate.

2.4.2. Se sì, le esperienze presentate dall'Ente sono state oggetto di menzione o di premio? SI  NO

GLOSSARIO: Se l'ente ha partecipato ad iniziative pubbliche orientate alla valorizzazione delle innovazioni realizzate, indicare se sono state oggetto di menzione o premio.

2.4.3. (Solo per i comuni)  
comuni È stato costituito lo sportello unico per le imprese? SI  NO

GLOSSARIO: Indicare se è stato costituito lo sportello unico per le imprese.

2.4.3. (Solo per le province)  
province Con riferimento agli ultimi tre anni, come si stima la rilevanza di esperienze di progetti strategici gestiti attraverso gruppi di lavoro intersettoriali, diretti a livello di direzione generale? 1 2 3 4

GLOSSARIO: Fornire una stima della di esperienze di progetti gestiti attraverso gruppi di lavoro intersettoriali, e diretti a livello centrale, graduandola secondo la seguente scala: 1. Scarsa o nulla; 2. Limitata; 3. Significativa; 4. Elevata.

2.4.4. comuni	(Solo per i comuni) Quante sono, in %, le pratiche concessorie e autorizzatorie gestite attraverso lo sportello unico rispetto al complesso dei procedimenti relativi a imprese? 1. meno del 20% 2. tra il 20% e il 50% 3. tra il 50% e il 70% 4. più del 70%	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <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.		
2.4.5. comuni	(Solo per i comuni) A quanto si stima la riduzione dei certificati nell'anno precedente a quello di compilazione rispetto al periodo precedente l'entrata in vigore delle leggi Bassanini? (e cioè prima del 1997) 1. meno del 30% 2. tra il 30% e il 60% 3. tra il 60% e il 90% 4. più del 90%	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Fornire una stima della riduzione dei certificati prevista per l'anno precedente a quello di compilazione del questionario prendendo come riferimento l'anno di entrata in vigore delle leggi Bassanini (1997).		
2.4.6. comuni	(Solo per i comuni) Con riferimento agli ultimi tre anni, come si stima la rilevanza di esperienze di progetti strategici gestiti attraverso gruppi di lavoro intersettoriali, diretti a livello di direzione generale?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Fornire una stima della di esperienze di progetti gestiti attraverso gruppi di lavoro intersettoriali, e diretti a livello centrale, graduandola secondo la seguente scala: 1. Scarsa o nulla; 2. Limitata; 3. Significativa; 4. Elevata.		
<b>2.5. Nuove tecnologie</b>		
<b>n.</b>	<b>Indicatore e punteggio</b>	<b>Risposta</b>
2.5.1.	Esiste una rete informatica interna alla quale sono collegate almeno il 90% delle postazioni di lavoro?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare se esiste una rete informativa interna alla quale sono collegate almeno il 90% delle postazioni di lavoro.		

- 2.5.2. Sviluppo della comunicazione interna attraverso la posta elettronica
1. n° indirizzi di posta elettronica
2. n° dipendenti con qualifica impiegatizia

GLOSSARIO: Indicare il numero di indirizzi di posta elettronica attivati dall'Ente, il numero dei dipendenti con qualifica impiegatizia e il rapporto fra i due valori, in percentuale.

- 2.5.3. Quando è stata introdotta la posta elettronica?
1. quest'anno
2. da 1 anno
3. da 2 anni
4. da 3 anni
5. da 4 anni
6. da 5 anni
7. da 6 anni
8. da 7 anni
9. più di 7 anni fa

GLOSSARIO: Indicare da quanti anni è stata introdotta presso l'Ente la posta elettronica.

- 2.5.4. L'Ente ha un proprio sito Web? SI  NO

GLOSSARIO: Indicare la presenza di un sito web proprio dell'Ente.

- 2.5.5. Quando è stato realizzato per la prima volta?
1. quest'anno
2. da 1 anno
3. da 2 anni
4. da 3 anni
5. da 4 anni
6. da 5 anni
7. da 6 anni
8. da 7 anni
9. più di 7 anni fa

GLOSSARIO: Indicare da quanti anni è stato realizzato il sito web dell'Ente.

- 2.5.6. Il sito Web permette:
- |  | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. di ottenere informazioni sui servizi erogati, ecc.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. di visionare e scaricare bandi di gara e modulistica                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. di comunicare con i singoli organi e uffici, mediante posta elettronica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. di ottenere certificati   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. di effettuare pagamenti di rette, tariffe, ecc.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. di effettuare iscrizioni on line  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. di accedere all'intranet per i dipendenti                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

GLOSSARIO: Indicare se il sito web dell'Ente rende possibile uno o più servizi fra quelli indicati in elenco.

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2) all'interno, con ufficio/struttura dedicato/a (ed eventuali apporti esterni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3) con il solo ricorso a strutture esterne (in outsourcing)	<input type="checkbox"/>	<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.

## 2.6. Gestione finanziaria

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
2.6.1.	Autonomia finanziaria (riferito all'anno precedente a quello di compilazione) (in euro - 1 euro=1936,27 lire) 1. Anno (imputazione automatica sulla base dell'anno di compilazione):	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	2. Entrate tributarie (totale Titolo I delle entrate correnti):	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	3. Entrate extratributarie (totale Titolo III delle entrate correnti):	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	4. Totale entrate correnti (Titolo I+Titolo II+Titolo III delle entrate correnti):	<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: Riportare i dati richiesti relativamente all'anno 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).

2.6.2.	Ammontare dei residui attivi rispetto alle entrate correnti	
	1. meno del 20%	<input type="checkbox"/>
	2. tra il 20% e il 50%	<input type="checkbox"/>
	3. tra il 50% e il 70%	<input type="checkbox"/>
	4. più del 70%	<input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare il rapporto fra l'ammontare dei residui attivi e le entrate correnti dell'Ente relativamente all'ultimo conto consuntivo approvato.

2.6.3.	Ammontare dei residui passivi sulle spese correnti	
	1. meno del 20%	<input type="checkbox"/>
	2. tra il 20% e il 50%	<input type="checkbox"/>
	3. tra il 50% e il 70%	<input type="checkbox"/>
	4. più del 70%	<input type="checkbox"/>

GLOSSARIO: Indicare il rapporto fra l'ammontare dei residui passivi e le spese correnti dell'Ente relativamente all'ultimo conto consuntivo approvato.

2.6.4. Negli ultimi tre anni sono state aperte procedure formali di ricerca di soggetti in grado di essere coinvolti in operazioni di project financing? SI  NO

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. Quanto hanno contato in % negli ultimi 5 anni le seguenti fonti di finanziamento utilizzate per gli investimenti (a partire dall'anno precedente a quello di compilazione del presente questionario):

1. avanzo di amministrazione	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
2. boc/bop	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
3. Cassa Depositi e Prestiti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
4. mutui bancari	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
5. dismissioni patrimoniali	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
6. trasferimenti da altri EEPP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
7. altro	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %

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).



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

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

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
3.1.1.	È stato elaborato un Piano strategico per disegnare possibili scenari di sviluppo del territorio e il ruolo dell'Ente in tale contesto?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare l'esistenza di un Piano Strategico per disegnare possibili scenari di sviluppo del territorio e il ruolo dell'Ente in tale contesto.		
3.1.2.	Quando è stato concluso? 1. quest'anno 2. da 1 anno 3. da 2 anni 4. da 3 anni 5. da 4 anni 6. da 5 anni 7. da 6 anni 8. da 7 anni 9. più di 7 anni fa	<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: Indicare, se esiste un Piano Strategico per disegnare possibili scenari di sviluppo del territorio e il ruolo dell'Ente in tale contesto, da quanti anni è stato realizzato. Per la data di conclusione, fare riferimento è ad un atto di approvazione formale da parte degli organi dell'Ente.		
3.1.3.	Nell'ultimo triennio sono stati elaborati studi di valutazione ex ante (es. analisi costi-benefici) in merito ai maggiori investimenti avviati? (con riferimento ai precedenti tre anni dalla data di compilazione del questionario)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare se, nell'ultimo triennio rispetto all'anno di precedente alla compilazione del questionario, sono stati elaborati studi di valutazione ex-ante in merito ai maggiori investimenti avviati.		
3.1.4.	Nell'ultimo triennio, sono state effettuate azioni di project management, 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)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
GLOSSARIO: Indicare se, nell'ultimo triennio rispetto all'anno di precedente alla compilazione del questionario, sono stati elaborati studi di monitoraggio e valutazione in itinere in merito ai maggiori investimenti avviati.		

3.1.5. Nell'ultimo triennio sono stati elaborati studi di valutazione ex post in merito ai maggiori investimenti realizzati? (con riferimento ai precedenti tre anni dalla data di compilazione del questionario) SI  NO

GLOSSARIO: Indicare se, nell'ultimo triennio rispetto all'anno di precedente alla compilazione del questionario, sono stati elaborati studi di valutazione ex-post in merito ai maggiori investimenti avviati.

3.1.6. Sono stati realizzati sondaggi sulla accettabilità degli interventi da realizzare? (con riferimento ai precedenti tre anni dalla data di compilazione del questionario) SI  NO

GLOSSARIO: Indicare se, negli ultimi tra anni precedenti alla data di compilazione del questionario, sono stati realizzati sondaggi sulla accettabilità degli interventi da realizzare.

### 3.2. Le partnership

n.	Indicatore e punteggio	Risposta
3.2.1.	Negli ultimi 5 anni sono stati sviluppati studi generali sulle esigenze e/o sulle domande del territorio di riferimento (ad es.: analisi SWOT, studi di settore, costruzione di scenari, progetti partecipati, ecc.?)	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 generali sulle esigenze e/o domande del territorio di riferimento.

3.2.2. 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.

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.

#### Tabella: Relazioni con altri soggetti (segue)

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	A4
2. Comuni della Regione	0   1   2   3	A3
3. Comuni di altre regioni	0   1   2   3	A2
4. Comuni gemellati o stranieri	0   1   2   3	A1
5. Provincia di appartenenza	0   1   2   3	A3
6. Province della regione	0   1   2   3	A3
7. Province di altre regioni	0   1   2   3	A2
8. Province gemellate o straniere	0   1   2   3	A1
9. Regione di appartenenza	0   1   2   3	A3
10. Regioni italiane	0   1   2   3	A2
11. Regioni gemellate o straniere	0   1   2   3	A1
12. Comunità montane della regione	0   1   2   3	A3
13. Comunità montane di altre regioni	0   1   2   3	A2
14. CCIAA della provincia	0   1   2   3	A3
15. CCIAA della Regione	0   1   2   3	A3
16. Altri enti locali (A.Usl, A.Ospedaliere, Consorzi, ecc.)	0   1   2   3	A3
17. Amministrazioni periferiche dello Stato	0   1   2   3	A3
18. Amministrazioni centrali dello Stato	0   1   2   3	A2
19. Commissione dell'Unione europea (specificare con quali Direttorati)	0   1   2   3	A1
20. Amministrazioni di altri Stati UE (specificare) .....	0   1   2   3	A1
21. Società a partecipazione pubblica per lo sviluppo locale	0   1   2   3	B3
22. Altre Società a partecipazione pubbliche	0   1   2   3	B3
23. Fondazioni bancarie	0   1   2   3	D3
24. Università locale	0   1   2   3	B4
25. Università della Regione	0   1   2   3	B3
26. Altre Università italiane o straniere	0   1   2   3	D2
27. Associazioni industriali	0   1   2   3	C3
28. Associazioni dei commercianti	0   1   2   3	C3
29. Associazioni artigiane	0   1   2   3	C3
30. Associazioni agricole	0   1   2   3	C3
31. Associazioni cooperative	0   1   2   3	C3
32. Ordini professionali	0   1   2   3	C3
33. Sindacati di categoria	0   1   2   3	C3
34. Organizzazioni territoriali del Sindacato (Camera del Lavoro, Unione, ecc.)	0   1   2   3	C3
35. Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo locale	0   1   2   3	B4
36. Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo nazionale	0   1   2   3	B2
37. Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo internazionale	0   1   2   3	B1
38. Imprese private di rilievo locale	0   1   2   3	C4
39. Imprese private di rilievo nazionale	0   1   2   3	C2
40. Organizzazioni di volontariato locali	0   1   2   3	D4
41. Organizzazioni nazionali di volontariato	0   1   2   3	D2
42. Associazioni ambientaliste di rilievo locale	0   1   2   3	D4
43. Associazioni ambientaliste di rilievo nazionale	0   1   2   3	D2
44. Altre organizzazioni non profit di rilievo locale	0   1   2   3	D4
45. Altre organizzazioni non profit di rilievo nazionale	0   1   2   3	D2
46. Associazioni culturali di rilievo locale	0   1   2   3	D4
47. Associazioni culturali di rilievo nazionale	0   1   2   3	D2
48. Consigli di circoscrizione	0   1   2   3	D4
49. Comitanti di cittadini	0   1   2   3	D4
50. Associazioni di utenti dei servizi pubblici	0   1   2   3	D4
51. Associazioni di consumatori	0   1   2   3	D3
52. Altro	0   1   2   3	

## Tabella per le Province

### Soggetti

1.	Comuni della provincia	0   1   2   3	A4
2.	Comuni della regione	0   1   2   3	A3
3.	Comuni di altre regioni	0   1   2   3	A2
4.	Province della regione	0   1   2   3	A3
5.	Province di altre regioni	0   1   2   3	A2
6.	Province gemellate o straniere	0   1   2   3	A1
7.	Regione di appartenenza	0   1   2   3	A3
8.	Regioni italiane	0   1   2   3	A2
9.	Regioni gemellate o straniere	0   1   2   3	A1
10.	Comunità montane della provincia	0   1   2   3	A1
11.	Comunità montane della regione	0   1   2   3	A3
12.	Comunità montane di altre regioni	0   1   2   3	A2
13.	CCIAA della provincia	0   1   2   3	A3
14.	CCIAA della regione	0   1   2   3	A3
15.	Altri enti locali (A.Usl, A.Ospedaliero, Consorzi, ecc.)	0   1   2   3	A3
16.	Amministrazioni periferiche dello Stato	0   1   2   3	A3
17.	Amministrazioni centrali dello Stato	0   1   2   3	A2
18.	Commissione dell'Unione europea (specificare con quali Direttorati)	0   1   2   3	A1
19.	Amministrazioni di altri Stati UE (specificare) .....	0   1   2   3	A1
20.	Società a partecipazione pubblica per lo sviluppo locale	0   1   2   3	B3
21.	Altre Società a partecipazione pubbliche	0   1   2   3	B3
22.	Fondazioni bancarie	0   1   2   3	D3
23.	Università locale	0   1   2   3	B4
24.	Università della Regione	0   1   2   3	B3
25.	Altre Università italiane o straniere	0   1   2   3	D2
26.	Associazioni industriali	0   1   2   3	C3
27.	Associazioni dei commercianti	0   1   2   3	C3
28.	Associazioni artigiane	0   1   2   3	C3
29.	Associazioni agricole	0   1   2   3	C3
30.	Associazioni cooperative	0   1   2   3	C3
31.	Ordini professionali	0   1   2   3	C3
32.	Sindacati di categoria	0   1   2   3	C3
33.	Organizzazioni territoriali del Sindacato (Camera del Lavoro, Unione, ecc.)	0   1   2   3	C3
34.	Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo locale	0   1   2   3	B4
35.	Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo nazionale	0   1   2   3	B2
36.	Società di consulenza e centri di ricerca di rilievo internazionale	0   1   2   3	B1
37.	Imprese private di rilievo locale	0   1   2   3	C4
38.	Imprese private di rilievo nazionale	0   1   2   3	C2
39.	Organizzazioni di volontariato locali	0   1   2   3	D4
40.	Organizzazioni nazionali di volontariato	0   1   2   3	D2
41.	Associazioni ambientaliste di rilievo locale	0   1   2   3	D4
42.	Associazioni ambientaliste di rilievo nazionale	0   1   2   3	D2
43.	Altre organizzazioni non profit di rilievo locale	0   1   2   3	D4
44.	Altre organizzazioni non profit di rilievo nazionale	0   1   2   3	D2
45.	Associazioni culturali di rilievo locale	0   1   2   3	D4
46.	Associazioni culturali di rilievo nazionale	0   1   2   3	D2
47.	Consigli di circoscrizione	0   1   2   3	D4
48.	Comitati di cittadini	0   1   2   3	D4
49.	Associazioni di utenti dei servizi pubblici	0   1   2   3	D4
50.	Associazioni di consumatori	0   1   2   3	D3
51.	Altro	0   1   2   3	

#### 4. Variabili collegate ad innovazioni settoriali

n.	Indicatore e punteggio	Risposta				
		1	2	3	4	5
4.1.	(Solo per i comuni)					
comuni	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?	1 non esiste	2 per nulla	3 in misura limitata	4 in misura signifi- cativa	5 in misura elevata
	1. Servizi socio-assistenziali per anziani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Servizi socio-assistenziali per altre categorie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Servizi educativi: asili nido e scuole materne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Altri servizi educativi (centri gioco, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Refezione scolastica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Formazione professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Teatri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Biblioteche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Manifestazioni musicali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Musei, Gallerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Impianti sportivi (piscine, palestre, campi calcio, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Altri interventi per lo sport e il tempo libero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. Turismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. Servizi per giovani (informagiovani, centri autogestiti, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. Servizi funebri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16. Servizi idrici (acquedotto, fognature, depurazione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17. Raccolta, smaltimento rifiuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18. Inquinamento atmosferico, rumore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19. Pianificazione urbanistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20. Edilizia popolare pubblica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	21. Attività di autorizzazione e controllo attività edilizia e uso del suolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	22. Regolazione della mobilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	23. Trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	24. Parchi, giardini, verde pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	25. Commercio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	26. Mercati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	27. Farmacie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	28. Centrali latte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	29. Illuminazione pubblica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	30. Gas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	31. Servizi civici (anagrafe, stato civile, liste elettorali, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	32. Servizi finanziari (bilancio, ragioneria)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	33. Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	34. Economato/Acquisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	35. Risorse umane (reclutamento, gestione, valorizzazione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	36. Sistema informativo/CED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 37. Comunicazione esterna                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. Autoparco                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Sostegno e gestione patrimonio comunale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. Altro .....                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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.

n.	Indicatore e punteggio	Risposta				
		1	2	3	4	5
4.1.	(Solo per i province)					
comuni	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?	1 non esiste	2 per nulla	3 in misura limitata	4 in misura signifi- cativa	5 in misura elevata
	1. Viabilità, manutenzione strade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Trasporto pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Pianificazione territoriale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Pianificazione e programmazione per lo sviluppo economico-sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Parchi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Tutela dell'ambiente (inquinamento atmosferico, idrico, del suolo, rumore)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Formazione professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Scuola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Mercato del lavoro (centri per l'impiego, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Attività produttive (contributi, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Cultura e tempo libero, sport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Politiche sociali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. Servizi finanziari (bilancio, ragioneria)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. Tributi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. Economato/Acquisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16. Risorse umane (reclutamento, gestione, valorizzazione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17. Sistema informativo/CED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18. Comunicazione esterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19. Autoparco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20. Manutenzione e gestione patrimonio dell'ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	21. Altro .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

Finito di stampare nel mese di maggio 2002  
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali  
per conto di Rubbettino Editore Srl  
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)





