

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE AFFARI GENERALI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Sindaco, Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Obiettivo n° 1

Peso dell'obiettivo 10/100

Denominazione dell'obiettivo: valutazione del gradimento rispetto ai servizi erogati

**Descrizione dell'obiettivo:** la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione della customer satisfaction deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

La CS è intesa quindi come un vero e proprio processo, e in questo senso si parla più correttamente di customer/citizen satisfaction management. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di customer satisfaction,

dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

Attività che compongono il singolo obiettivo:

- Approvazione della modulistica (da fare immediatamente dopo l'approvazione e l'assegnazione dell'obiettivo)
- Somministrazione giornaliera del questionario agli utenti (per tutto il resto dell'anno) e raccolta

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Non occorrono risorse economiche	Computer n. 6
<b>C</b>	1		Collegamento ad internet n. 6
<b>B</b>	1		Fax n. 1
<b>A</b>	3		Calcolatrici n. 2
<b>Totale</b>	<b>6</b>		Stampanti n. 2
			Fotocopiatori n. 2
			Abbonamenti n. 0
			Telefoni n. 4
			Postazioni di lavoro n. 6
			Server n. 1
			Automezzi n. 0

**Risultati attesi (Indicatori)**

- creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction	Entro dicembre 2016
---	---------------------

**Target**

Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi
--------------------	--------------------------------

PER ACCETTAZIONE

19.10.2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

##### SETTORE AFFARI GENERALI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Obiettivo n° 2

Peso dell'obiettivo 10 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Promozione di maggiori livelli di trasparenza, ai sensi dell'art. 10 D.Lgs. 33/13

**Descrizione dell'obiettivo:** Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 33/13, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, è necessario garantire maggiori livelli di trasparenza

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Non occorrono risorse economiche	Computer n. 6
<b>C</b>	1		Collegamento ad internet n. 6
<b>B</b>	1		Fax n. 1
<b>A</b>	3		Calcolatrici n. 2
<b>Totale</b>	6		Stampanti n. 2
		Fotocopiatori n. 2	
		Abbonamenti n. 0	
		Telefoni n. 4	
		Postazioni di lavoro n. 6	
		Server n. 1	
		Automezzi n. 0	

#### Risultati attesi (Indicatori)

- Nomina per ogni servizio del responsabile della pubblicazione degli atti nella "Sezione Amministrazione Trasparente" (La normativa vigente prevede che il nominativo venga inserito nel Piano Anticorruzione che va ad assorbire il Piano

della Trasparenza. Ogni inadempimento viene segnalato all'Ufficio procedimenti disciplinari)

- Inserimento in ogni atto di competenza dell'obbligo di pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente

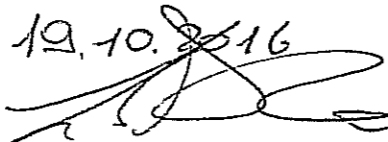
Attività che compongono il singolo obiettivo:

- Nomina responsabile della pubblicazione (entro fine ottobre)
- Inserimento in ogni atto di competenza dell'obbligo di pubblicazione nella sezione amministrazione trasparente (per tutto il resto dell'anno)

**Target**

Garantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i documenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

Per accettazione

19.10.2016  


**Comune di Oria**  
**Provincia di Brindisi**

**PIANO DEGLI OBIETTIVI**

**SCHEDA OBIETTIVO**

**SETTORE AFFARI GENERALI**

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Umberto Peluso**

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Obiettivo n° 3

Peso dell'obiettivo 40 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Applicazione del Codice dell'Amministrazione digitale (CAD): adeguamento ai nuovi obblighi in materia di digitalizzazione e di materializzazione degli atti

**Descrizione dell'obiettivo:** Adeguamento all'obbligo di conservazione digitale degli atti – completamento progetto di digitalizzazione dell'iter di approvazione degli atti

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Risorse disponibili: - € 10.000,00 su cap. 1086 - € 9.000,00 su cap. 1074	Computer n. 6
<b>C</b>	0		Collegamento ad internet n. 5
<b>B</b>	2		Fax n. 2
<b>A</b>	1		Calcolatrici n. 3
<b>Totale</b>	4		Stampanti n. 2 Fotocopiatori n. 3 Abbonamenti n. 0 Telefoni n. 3 Postazioni di lavoro n. 7 Server n. 1 Automezzi n. 1

**Risultati attesi (Indicatori)**


Avvio entro il 31.12 del programma di "scrivania virtuale" per la redazione degli atti e invio giornaliero degli atti del protocollo all'organismo certificato deputato alla conservazione degli atti

Principali attività che compongono il singolo obiettivo:

- Attività di formazione per il personale del Comune sulla normativa e sulle modalità operative dei nuovi obblighi (entro fine ottobre)
- Nomina del Responsabile della Conservazione Digitale degli atti (entro fine settembre)
- Predisposizione ed approvazione del Manuale di gestione documentale e del Manuale della Conservazione digitale (entro fine ottobre)
- Aggiornamento del software sulla gestione informatica degli atti decisionali (scrivania virtuale) (entro fine settembre)
- Individuazione dell'Ente Conservatore Esterno (entro fine settembre)
- Avvio del servizio di conservazione digitale degli atti (entro fine ottobre)
- Avvio del programma di "scrivania virtuale" degli atti (entro fine dicembre)

#### Target

Con la realizzazione del presente obiettivo oltre all'adeguamento agli obblighi di legge ci si prefigge di migliorare anche da un punto di vista formale la qualità degli atti adottati e di migliorarne la fruizione da parte degli utenti. Il sistema di protocollazione e di conservazione degli atti garantisce una completa archiviazione degli atti e la possibilità di reperirli più velocemente nei casi di richieste di accesso da parte dell'utenza esterna.

PER ACCETTAZIONE  
19.10.2016  


# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE AFFARI GENERALI

##### REFERENTE ISTITUZIONALE - Sindaco

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Obiettivo n° 4

Peso dell'obiettivo: 25/100

Denominazione dell'obiettivo: Regolamentazione comunale sulla toponomastica e la numerazione civica

##### Descrizione dell'obiettivo:

		Risorse assegnate	
	<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Non occorrono risorse economiche	Computer n. 1
<b>C</b>	0		Collegamento ad internet n. 1
<b>B</b>	2		Fax n. 1
<b>A</b>	1		Calcolatrici n. 1
<b>Totale</b>	4		Stampanti n. 1
			Fotocopiatori n. 1
			Abbonamenti n. 0
			Telefoni n. 2
			Postazioni di lavoro n. 2
			Server n. 1
			Automezzi n. 0

##### Risultati attesi (Indicatori)

Predisposizione del Regolamento entro il 31.12.2016  
Predisporre un piano di lavoro con l'Ufficio Tecnico Comunale per la sistemazione della numerazione civica nel centro abitato da realizzare nel corso del 2017

##### Target

Dotare l'Ente di uno strumento operativo per attribuire in tempi brevi nome e numerazione civica a strade di nuova realizzazione e risistemare la numerazione civica esistente.

PER ACCETTAZIONE  
19.10.2016

**Comune di Oria**  
**Provincia di Brindisi**

**PIANO DEGLI OBIETTIVI**

**SCHEDA OBIETTIVO**

**SETTORE AFFARI GENERALI**

**REFERENTE ISTITUZIONALE -**

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Obiettivo n° 5

Peso dell'obiettivo 15 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Istituzione servizio celebrazione matrimoni fuori sede

**Descrizione dell'obiettivo:** Realizzazione, previa apposita regolamentazione, del servizio di assistenza celebrazione matrimoni civili fuori sede e/o presso strutture di pregio (Palazzo Martini, Parco Montalbano). Introduzione tariffe per l'utilizzo di dette strutture comunali

Attività che compongono il singolo obiettivo:

- Predisposizione regolamento (entro fine novembre)
- Predisposizione piano tariffario (entro fine anno)
- Gestione concreta del servizio, dalla fase della richiesta di matrimonio presso la struttura scelta fino all'assistenza alla celebrazione del matrimonio (per tutto il resto dell'anno)

**Risorse assegnate**

*Umane*

*Finanziarie*

*Strumentali*




D	1	Non occorrono risorse economiche	Computer	n. 1
C	0		Collegamento ad internet	n. 1
B	1		Fax	n. 1
A	2		Calcolatrici	n. 1
<b>Totale</b>	<b>4</b>		Stampanti	n. 1
			Fotocopiatori	n. 1
			Abbonamenti	n. 0
			Telefoni	n. 2
			Postazioni di lavoro	n. 2
			Server	n. 1
			Automezzi	n. 0

**Risultati attesi (Indicatori)**

Approvazione atti regolamentari e piano tariffario entro 31.12.2016

**Target**

Promuovere e incentivare per la celebrazione dei matrimoni l'utilizzo di immobili comunali di pregio. Misurazione della soddisfazione dell'utenza per la qualità del servizio reso attraverso la predisposizione di un questionario.

PER ACCETTAZIONE  
18.10.2016  


# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

##### SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Ass. Peluso Umberto

Responsabile del Servizio: Antonella Gobbi

Obiettivo n° 1

Peso dell'obiettivo 25/100

**Denominazione dell'obiettivo:** Potenziamento dei servizi alla persona

**Descrizione dell'obiettivo:** Nell'ambito dei servizi alla persona erogati dal Comune di Oria si considera di importanza strategica il potenziamento di alcune aree di intervento: contrasto alla povertà, disagio mentale, politiche a sostegno dell'infanzia e dell'adolescenza, contrasto all'emarginazione.

Oltre al potenziamento e/o consolidamento di alcuni servizi si rende indispensabile agire sulla corretta comunicazione attraverso l'utilizzo di social network e la predisposizione di una carta dei servizi.

#### Risorse assegnate

<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	2	USCITA: Missione 12 – prog. 01	Computer: 9
C	2	Capitoli: 16700, 16870, 16880, 16880 1, 16880 2, 16885, 16980, 17000, 17000 1, 17305	Fax: 1
B	2		Telefoni: 4
A	1	Missione 12 – prog- 04	Stampanti: 1
Segr. Soc.	1	Capitoli: 18668, 18620, 18650, 18650 2, 18660 2, 18663, 18666, 18667, 18668, 18730, 18750 1, 18682, 18684, 18690 1, 18700, 18700 1, 18710, 18720, 18730, 18750, 18920, 18655	Fotocopiatori: 2
Supporto al RUP	1		Automezzi: 1
Totale	9	ENTRATA: capitoli 810, 810 1, 1720, 3100	

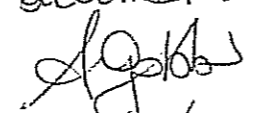
Risultati Attesi (Indicatori)



<b>Contrasto alla povertà – convenzione con Caritas Diocesana per la creazione di un emporio solidale</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Esame schema di convenzione con Caritas Diocesana												
Approvazione convenzione con Caritas Diocesana												
n. incontri necessari alla definizione del testo della convenzione	Valore atteso: 3											
<b>Politiche di inclusione – convenzione con UEPE per lavori socialmente utili alternativi a misure di carattere penale</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Studio dello schema di convenzione e verifica oneri connessi												
Approvazione schema di convenzione												
Attivazione percorsi di inserimento	Valore atteso anno 2016 (utenti): 2 Valore atteso anni 2017 e 2018 (utenti): 10											
<b>Potenziamento servizio per minor stranieri non accompagnati</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Presentazione progetto FAMI												
Rinnovo progetto SPRAR												
Minori stranieri presenti nello SPRAR	Minori in carico al servizio (valore anno 2016): 9 Minori in carico al servizio (valore anni succ): 9											
<b>Adozione carta dei servizi per il servizio sociale professionale</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Elaborazione carta dei servizi												

TARGET

Fasce deboli della popolazione	Adulti in stato di povertà e a rischio di emarginazione
Minori a rischio istituzionalizzazione	Minori stranieri non accompagnati
Adulti con problemi di carattere penale	Sostegno alla genitorialità e ai nuclei familiari

per accettazione:  
  
 21/10/2016

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Ass. Peluso Umberto, Mazzotta Francesca, Conte Egidio

Responsabile del Servizio: Antonella Gobbi

Obiettivo n° 2

Peso dell'obiettivo 10/100

**Denominazione dell'obiettivo:** valutazione del gradimento rispetto ai servizi erogati

**Descrizione dell'obiettivo:** la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione della customer satisfaction deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

La CS è intesa quindi come un vero e proprio processo, e in questo senso si parla più

correttamente di customer/citizen satisfaction management. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di customer satisfaction, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

Risorse assegnate			
Umane		Finanziarie	Strumentali
D	2		Computer: 9
C	2		Fax: 1
B	3		Telefoni: 4
A	1		Stampanti: 1
Totale	8		Fotocopiatori: 2
			Automezzi:

Risultati Attesi (Indicatori)												
Creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Analisi di differenti modelli												
Elaborazione di un modello da distribuire all'utenza												
Incontri con i dipendenti per la costruzione del modello	Valore atteso: incontri n.3											
Adozione del sistema di misurazione mediante somministrazione della modulistica e rendicontazione periodica	Annualità 2017 e 2018											

TARGET

Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi
Amministrazione comunale a cui verranno inviate le rendicontazioni periodiche	

per accettazione:  
 [Signature]  
 21/10/2016

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Mazzotta Francesca, Conte Egidio, Sammarco Alfonso

Responsabile del Servizio: Antonella Gobbi

Obiettivo n° 3

Peso dell'obiettivo 15/100

**Denominazione dell'obiettivo:** incremento dell'offerta turistica

**Descrizione dell'obiettivo:** Tenuto conto dell'importanza strategica del settore turismo per la comunità oritana e considerato anche il positivo fervore delle attività ed iniziative che caratterizzano la vita della Comunità è necessario pianificare le manifestazioni ed iniziative in maniera da ottimizzarne i risultati in termini di promozione turistica e culturale ma anche permettere una regolare gestione degli adempimenti amministrativi, tecnici, logistici, cercando di ottimizzare l'utilizzo degli spazi, delle strutture, delle attrezzature e dei servizi comunali, gestire ed utilizzare le risorse. A tal fine appare necessario adottare procedure standardizzate per l'organizzazione di eventi e creare una modulistica ovvero stabilire regole certe in merito alle procedure che portano all'organizzazione di un evento sul territorio.

L'obiettivo è semplificare le procedure per l'organizzatore e chiarire sin da subito gli adempimenti necessari e, allo stesso tempo, razionalizzare la programmazione degli eventi, in maniera tale da evitare insuccessi e dispersione di risorse, sostenere le attività consolidate e potenziarle, destagionalizzare i flussi turistici.

L'obiettivo coinvolge anche i settori Attività Produttive e SUAP e Polizia Municipale.

#### Risorse assegnate

<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Missione 05, progr. 01	Computer: 2
<b>B</b>	1	Capitoli: 10000,10340, 10400	Fax: 0
<b>Totale</b>	2	Missione 07, progr. 01 Capitoli 11600, 11610, 11620, 11680, 11700, 11705, 12100, 12160, 12200, 12200 1	Telefoni: 2 Stampanti: 0 Fotocopiatori: 1 Automezzi: 1

Risultati Attesi (Indicatori)

<b>Predisposizione avviso pubblico per l'organizzazione estate oritana e atti conseguenti</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Elaborazione avviso pubblico												
Pubblicazione avviso e ricezione domande												
Numero eventi inseriti nel cartellone	Valore atteso: n.45											
<b>Collaborazione nell'organizzazione del cinquantennale del Torneo dei Rioni e Corteo Storico di Federico II</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Percorsi di alternanza scuola-lavoro con le scuole												
incontri con le associazioni ed enti coinvolti per l'organizzazione degli eventi												
Attività di comunicazione												
Numero associazioni ed enti coinvolti	Valore atteso: 10											
Atti amministrativi adottati	Valore atteso: 8											
<b>Predisposizione modulistica unica per la realizzazione degli eventi</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Incontri con i settori coinvolti per concordare le attività												
Elaborazione modello												
Adozione nuova modulistica	A partire dall'anno 2017											
<b>Destagionalizzazione flussi turistici</b>	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Partecipazione bando di Puglia Promozione "InPuglia 365"												
Elaborazione proposte turistiche – viaggi d'istruzione da sottoporre alle scuole della regione ed extra-regionali												

TARGET

Associazioni del territorio	
Pubblici esercizi e attività commerciali	

per accettazione:  
 Agobb  
 21/10/2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEMA OBIETTIVO

SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Ass. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Antonella Gobbi

Obiettivo n° 4

Peso dell'obiettivo 5/100

**Denominazione dell'obiettivo:** servizio di trasporto scolastico

**Descrizione dell'obiettivo:** analisi del servizio di trasporto scolastico e adeguamento delle modalità di erogazione del servizio nel rispetto dei principi di economicità, efficacia ed efficienza tenuto conto delle esigenze dell'utenza.

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Missione 04, programma 06 Capitoli 8050, 8010, 8000  Capitoli entrata 1880, 2890	Computer: 4
<b>C</b>	1		Fax: 1
<b>S</b>	2		Telefoni: 3
<b>Totale</b>	4		Stampanti: 0 Fotocopiatori: 1 Automezzi: 1

### Risultati Attesi (Indicatori)

Armonizzazione degli orari del servizio con quelli della scuola	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Analisi soluzioni volte al perseguimento obiettivo												
Attivazione progetto di conciliazione mediante volontari del servizio civile nazionale, progetto SPAZIO RAGAZZI												
Predisposizione atti di gara per l'affidamento del servizio di trasporto scolastico per la durata di anni tre mediante concessione in comodato gratuito degli scuolabus di proprietà comunale	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D



# Comune di Oria Provincia di Brindisi

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEMA OBIETTIVO

SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Sindaco

Responsabile del Servizio: Antonella Gobbi

Obiettivo n° 5

Peso dell'obiettivo 15/100

**Denominazione dell'obiettivo:** prevenzione del randagismo

**Descrizione dell'obiettivo:** adozione di atti per la prevenzione del randagismo e adempimento agli obblighi di legge in materia

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Missione 12, prog. 04 Capitoli 18670, 18670 1	Computer: 4
<b>C</b>	1		Fax: 1
<b>B</b>	2		Telefoni: 3
<b>Totale</b>	4		Stampanti: 0 Fotocopiatori: 1 Automezzi: 1

**Risultati Attesi (Indicatori)**

Convenzione con ambulatorio veterinario per la cura dei randagi feriti	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Predisposizione avviso pubblico												
Attivazione rapporto convenzionale	Annualità 2017											
valutazione forme di incentivazione della sterilizzazione dei cani padronali	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Analisi soluzioni volte al perseguimento obiettivo												

TARGET

Proprietari cani padronali	Associazioni ed enti terzo settore operanti nello specifico settore
----------------------------	---

per accettazione:  
*A. Gobbi*  
21/10/2016

# Comune di Oria Provincia di Brindisi

## PIANO DEGLI OBIETTIVI

### SCHEMA OBIETTIVO

#### SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte**

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Antonella Gobbi

Obiettivo n° 6 Peso dell'obiettivo 20 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Realizzazione del polo culturale – biblioteca

**Descrizione dell'obiettivo:** In collaborazione con il Settore Lavori Pubblici, dopo aver individuato l'immobile destinato alla realizzazione del polo culturale – biblioteca, è necessario predisporre un progetto dettagliato del trasferimento del patrimonio bibliotecario

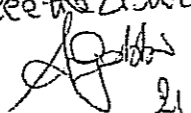
Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Missione 5, progr. 01 Capitoli 9005. 9025, 9040	Computer: 2 Fax: 1 Telefoni: 2 Stampanti: 0 Fotocopiatori: 2 Automezzi: 1
<b>C</b>			
<b>B</b>	1		
<b>A</b>			
<b>Totale</b>	2		

#### Indicatori

Trasferimento della biblioteca	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Predisposizione di uno schema di sistemazione della dotazione bibliotecaria presso la struttura individuata												
Trasferimento nella nuova sede individuata	Annualità 2017											

#### Target

Trasferimento della biblioteca comunale nella nuova sede individuata

per accettazione:  
  
21/10/2016



**Target**

Garantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i documenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

per accettazione:

*[Handwritten signature]*

21/10/2016

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO

REFERENTE ISTITUZIONALE – Dott.ssa Claudia Marsella

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obiettivo n° 1

Peso dell'obiettivo 10 /100

Denominazione dell'obiettivo: valutazione del gradimento rispetto ai servizi erogati

**Descrizione dell'obiettivo:** la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione della customer satisfaction deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

La CS è intesa quindi come un vero e proprio processo, e in questo senso si parla più correttamente di customer/citizen satisfaction management. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di customer satisfaction,

dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Nessuna risorsa finanziaria collegata	Computer n. 4
<b>C</b>	0		Collegamento ad internet n. 4
<b>B</b>	1		Fax n. 1
<b>A</b>	1		Calcolatrici n. 4
<b>Totale</b>	3		Stampanti n. 1
			Fotocopiatori n. 1
			Abbonamenti n. 1
			Telefoni n. 3
			Postazioni di lavoro n. 4
			Server n. 1
			Automezzi n. 0

**Indicatori**

- creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction	Entro dicembre 2016
---	---------------------

**Target**

Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi
--------------------	--------------------------------

Per accettazione 22.10.2016





# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE SERVIZI FINANZIARI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obiettivo n° 2

Peso dell'obiettivo 10 /100

Denominazione dell'obiettivo: Promozione di maggiori livelli di trasparenza, ai sensi dell'art. 10 D.Lgs. 33/13

Descrizione dell'obiettivo: Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 33/13, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, è necessario garantire maggiori livelli di trasparenza

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>		Nessuna risorsa assegnata	Computer n. 4
<b>C</b>			Collegamento a internet n. 4
<b>B</b>			Fax n. 1
<b>A</b>			Calcolatrici n. 4
<b>Totale</b>			Stampanti n.1
		Fotocopiatori n. 1	
		Abbonamenti n. 1	
		Telefoni n. 3	
		Postazioni di lavoro n. 5	
		Server n. 1	
		Automezzi n. 0	

#### Risultati attesi (Indicatori)

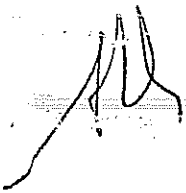
- Nomina per ogni servizio del responsabile della pubblicazione degli atti nella "Sezione Amministrazione Trasparente" (La normativa vigente prevede che il nominativo venga inserito nel Piano Anticorruzione che va ad assorbire il Piano della Trasparenza. Ogni inadempimento viene segnalato all'Ufficio procedimenti disciplinari)
- Inserimento in ogni atto di competenza dell'obbligo di pubblicazione nella sezione

Amministrazione trasparente

**Target**

Garantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i documenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

Per accettazione  
el. 10. 2016



**Comune di Oria**  
**Provincia di Brindisi**

**PIANO DEGLI OBIETTIVI**

**SCHEDA OBIETTIVO**  
**SETTORE SERVIZI FINANZIARI**

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Ssa Claudia Marsella**

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obiettivo n° 3

Peso dell'obiettivo 25/100

**Denominazione dell'obiettivo:** Predisposizione nuovo regolamento di contabilità

**Descrizione dell'obiettivo:** Predisporre un nuovo regolamento adeguato ai principi della contabilità armonizzata

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Nessuna risorsa finanziaria collegata	Computer n. 4
<b>C</b>	0		Collegamento a internet n. 4
<b>B</b>	1		Fax n. 1
<b>A</b>	1		Calcolatrici n. 4
<b>Totale</b>	3		Stampanti n. 1
			Fotocopiatori n. 1
			Abbonamenti n. 1
			Telefoni n. 3
			Postazioni di lavoro n. 5
			Server n. 1
			Automezzi n. 0

**Risultati attesi (Indicatori)**

- Predisposizione regolamento entro 60 giorni
- Trasmissione alla competente commissione consiliare per l'esame

**Target**

- Servizi comunali
- Utenti dei servizi comunali

Per accettazione

22.10.2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE SERVIZI FINANZIARI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Ssa Claudia Marsella

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obiettivo n° 4

Peso dell'obiettivo 15 /100

~~Denominazione dell'obiettivo: Ricostruzione e verifica straordinaria dell'inventario dei beni mobili e in collaborazione con il settore urbanistica, ricostruzione inventario dei beni immobili del Comune anche per effetto dell'armonizzazione contabile.~~

Descrizione dell'obiettivo: Predisporre l'aggiornamento dell'inventario dei beni mobili e immobili comunali

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	Nessuna risorsa finanziaria collegata	Computer n. 4
<b>C</b>	1		Collegamento a internet n. 4
<b>B</b>	3		Fax n. 1
<b>A</b>	1		Calcolatrici n. 4
<b>Totale</b>	6		Stampanti n.1
			Fotocopiatori n. 1
			Abbonamenti n. 1
			Telefoni n. 3
			Postazioni di lavoro n. 5
			Server n. 1
			Automezzi n. 0

#### Risultati attesi (Indicatori)

- Al 31.12.2016 Predisposizione modulistica per l'aggiornamento dell'inventario da passare al Servizio Patrimonio
- Al 31.03.2017 Aggiornamento inventario secondo la contabilità economico patrimoniale

#### Target

Utenti finali

Per accettazione 25.10.2016  
A10

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO

REFERENTE ISTITUZIONALE – Dott.ssa Claudia Marsella

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obiettivo n° 5

Peso dell'obiettivo 40 / 100

Denominazione dell'obiettivo: estinzione anticipata dei mutui

Descrizione dell'obiettivo: Riduzione delle spese di indebitamento al fine di ottenere economie di bilancio per le annualità 2017 e successive da destinare a miglioramento dei servizi pubblici

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	1	<b>capitolo assegnato n. 1690: € 15.000,00</b>	Computer n. 4
<b>C</b>	1		Collegamento ad internet n. 4
<b>B</b>	1		Fax n. 1
<b>A</b>	1		Calcolatrici n. 4
<b>Totale</b>	4		Stampanti n. 1
			Fotocopiatori n. 1
			Abbonamenti n. 1
			Telefoni n. 3
			Postazioni di lavoro n. 4
			Server n. 1
			Automezzi n. 0

#### Risultati attesi (Indicatori)

Da sottoporre al Consiglio per l'approvazione  
entro il 30.11.2016

#### Target

Utenti dei servizi

Portatori di interessi diffusi

Per approvazione 21.10.2016

MS

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte**

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 1

Peso dell'obiettivo: 10/100

**Denominazione dell'obiettivo:** valutazione del gradimento rispetto ai servizi erogati

**Descrizione dell'obiettivo:** la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione della customer satisfaction deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

La CS è intesa quindi come un vero e proprio processo, e in questo senso si parla più correttamente di customer/citizen satisfaction management. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di customer satisfaction, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

Risorse assegnate		
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	Non si prevedono oneri finanziari	Computer e collegamento ad internet
C		
B		
A		
Totale		

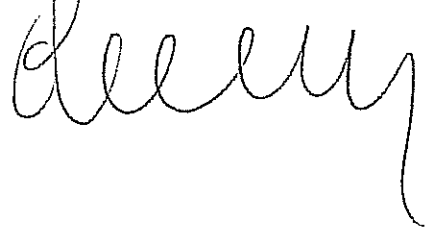
**Risultati attesi (Indicatori)**

- creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction	Entro dicembre 2016
---	---------------------

**Target**

Entro dicembre 2016	Portatori di interessi diffusi
---------------------	--------------------------------

p.a. 26/10/2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 2

Peso dell'obiettivo 10/100

Denominazione dell'obiettivo: Promozione di maggiori livelli di trasparenza, ai sensi dell'art. 10 D.Lgs. 33/13

Descrizione dell'obiettivo: Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 33/13, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, è necessario garantire maggiori livelli di trasparenza

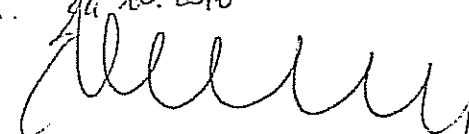
Risorse assegnate			
Umane		Finanziarie	Strumentali
D		Non si prevedono oneri finanziari	Computer e collegamento ad internet
C			
B			
A			
Totale			

#### Indicatori

- Nomina per ogni servizio del responsabile della pubblicazione degli atti nella "Sezione Amministrazione Trasparente" (La normativa vigente prevede che il nominativo venga inserito nel Piano Anticorruzione che va ad assorbire il Piano della Trasparenza. Ogni inadempimento viene segnalato all'Ufficio procedimenti disciplinari)
- Inserimento in ogni atto di competenza dell'obbligo di pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente

#### Target

Garantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i documenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

p.a. 26.10.2016  




# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte**

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 3

Peso dell'obiettivo 40 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Completamento procedure di censimento e assegnazione suoli, loculi e ossari comunali cimiteriali

**Descrizione dell'obiettivo:** Avviare procedimenti di revoca e riassegnare suoli e loculi liberi

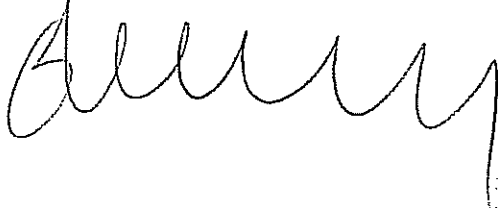
Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Occorre apposito stanziamento per progetto obiettivo	Computer e collegamento ad internet
C			
B			
A			
Totale			

#### Indicatori

- Avviare procedimento di revoca suoli inutilizzati
- Effettuare una catalogazione dei posti assegnati attraverso la verifica degli atti di concessione e verificare la corrispondenza con la reale situazione presente nel cimitero mediante sopralluoghi
- Mappare e riprodurre graficamente l'attuale situazione
- Assegnazione loculi liberi

#### Target

Utenza finale del servizio

p. a. 26/10/2016  


# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEMA OBIETTIVO

#### SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 4

Peso dell'obiettivo 15 /100

Denominazione dell'obiettivo: Inventario beni immobili comunali

Descrizione dell'obiettivo: In collaborazione con il servizio finanziario va aggiornato l'inventario dei beni immobili comunali, compresi i beni non ancora accatastati

Risorse assegnate		
Umane	Finanziarie	Strumentali
D	Non si prevedono oneri finanziari	Computer e collegamento ad internet
C		
B		
A		
Totale		

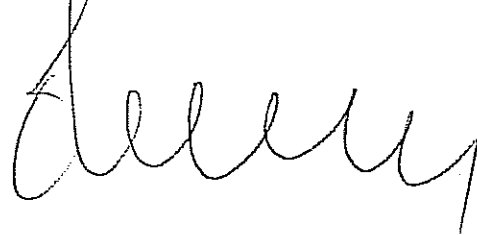
#### Indicatori

- Aggiornamento dell'inventario dei beni immobili comunali, mediante compilazione di schede che saranno fornite dal Settore Finanziario

#### Target

Rispetto della tempistica per l'adempimento entro 31 dicembre

p.a. 26.10.2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE URBANISTICA - EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 5

Peso dell'obiettivo 25 /100

Denominazione dell'obiettivo: Verifiche segnalazioni ufficio tributi

Descrizione dell'obiettivo: Porre in essere un'attività di verifica delle segnalazioni dell'Ufficio tributi relativamente alla classificazione di immobili

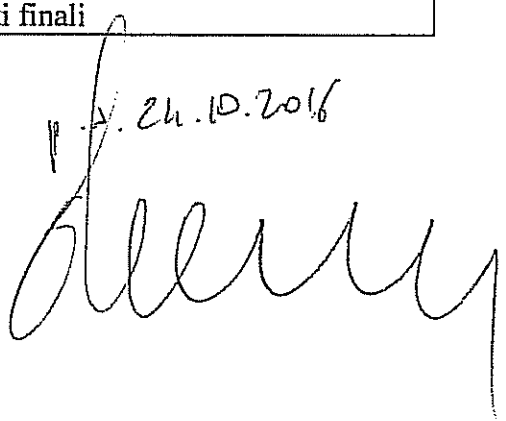
Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Non si prevedono oneri finanziari	Computer e collegamento ad internet
C			
B			
A			
Totale			

#### Indicatori

- Procedere alla verifica delle segnalazioni provenienti dall'ufficio tributi relativamente allo stato di fatto di immobili ricadenti nel territorio comunale
- Avviare un programma di verifica consistente in n. 2 uscite settimanali con produzione di almeno 5 rapporti per ogni uscita

#### Target

Contrasto all'evasione fiscale. Benefici per la generalità degli utenti finali

24.10.2016  


# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE LAVORI PUBBLICI

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte**

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo n° 1

Peso dell'obiettivo 10 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** valutazione del gradimento rispetto ai servizi erogati

**Descrizione dell'obiettivo:** la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione della customer satisfaction deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

La CS è intesa quindi come un vero e proprio processo, e in questo senso si parla più correttamente di customer/citizen satisfaction management. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di customer satisfaction, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		////////////////////	Computer e collegamento ad internet
C	1		
B			
A			
<b>Totale</b>	<b>1</b>		

**Indicatori**

- creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction	Entro dicembre 2016
---	---------------------

**Target**

Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi
--------------------	--------------------------------

*PER ACCETTAZIONE*



*24/10/2015*

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo n° 2

Peso dell'obiettivo ... 10 / 100

**Denominazione dell'obiettivo:** Promozione di maggiori livelli di trasparenza, ai sensi dell'art. 10 D.Lgs. 33/13

**Descrizione dell'obiettivo:** Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 33/13, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, è necessario garantire maggiori livelli di trasparenza

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>	
D	////////////////	Computer e collegamento ad internet	
C			1
B			
A			
<b>Totale</b>			1

#### Indicatori

- Nomina per ogni servizio del responsabile della pubblicazione degli atti nella "Sezione Amministrazione Trasparente" (La normativa vigente prevede che il nominativo venga inserito nel Piano Anticorruzione che va ad assorbire il Piano della Trasparenza. Ogni inadempimento viene segnalato all'Ufficio procedimenti disciplinari)
- Inserimento in ogni atto di competenza dell'obbligo di pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente

#### Target

Garantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i documenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

PER ACCETTAZIONE  
24/10/2016



# Comune di Oria Provincia di Brindisi

## PIANO DEGLI OBIETTIVI

### SCHEDA OBIETTIVO SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo n° 3

Peso dell'obiettivo 15 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Misure di prevenzione e protezione per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

**Descrizione dell'obiettivo:** Ricognizione e monitoraggio delle azioni necessarie ai fini dell'adeguamento alle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro. Individuazione delle criticità presenti e delle possibili soluzioni.

#### Risorse assegnate

<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Cap. 2560 € 17.000,00 (residuo € 2.998,52)	Computer e collegamento ad internet
C	1		
B			
A			
<b>Totale</b>	<b>1</b>		

#### Risultati attesi (Indicatori)

- L'obiettivo si pone nell'ambito del Dlgs 81/08 e, quindi della sicurezza sui luoghi di lavoro. In tale contesto, oltre al monitoraggio delle azioni svolte, sarà necessario dare corso ad una mappatura degli indici di stress da Lavoro correlato e porre in essere tutte le attività previste dalla vigente normativa per definire le criticità circa la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e porre in essere i necessari correttivi. Da realizzare entro 31.12.2016

#### Target

Lavoratori dipendenti

PER ACCETTAZIONE  
24/10/2015



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE LAVORI PUBBLICI

**REFERENTE ISTITUZIONALE** – Assessore: delega al Sindaco

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo n° 4

Peso dell'obiettivo 20 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Miglioramento servizio di igiene pubblica

**Descrizione dell'obiettivo:** Ricognizione e monitoraggio dei servizi di igiene pubblica. Individuazione delle criticità presenti e delle possibili soluzioni.


Risorse assegnate		
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	Cap. 16200 € 1.580.785,00 (Monteco Srl + Vetrugno Srl)	Computer e collegamento ad internet
C		
B	Cap. 16200 art. 1 € 762.000,00 (contratti di servizio per il conferimento in discarica/impianti)	
A		
Totale		

#### Risultati attesi (Indicatori)

Ottimizzazione dei servizi resi sul territorio e graduale aumento della percentuale di raccolta differenziata, a partire dall'attuale 40% sino al 60%.

#### Target

Utenza del servizio. L'aumento della percentuale di raccolta differenziata avrebbe ricadute positive sulla tariffa TARI

PER ACCETTAZIONE  
24/10/2015  






# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo n° 5.

Peso dell'obiettivo 15 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** Monitoraggio opere pubbliche

**Descrizione dell'obiettivo:** Definizione e chiusura di pratiche in corso, anche attraverso nuovi percorsi procedimentali.

Risorse assegnate		
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>	Cap. 29100 € 1.272.835,00 (1)	Computer e collegamento ad internet
<b>C</b>	1	
<b>B</b>	Cap. 40040 € 110.000,00 (2), di cui ancora disponibili € 67.460,35	
<b>A</b>		
<b>Totale</b>	1	

#### Risultati attesi (Indicatori)

Sblocco delle seguenti pratiche:

- PIRP Edilizia economica e popolare (1);
- Variante ex scuola media Milizia (2);
- Parco Sabba-Montalbano;
- Piazza Lorch.

Rispetto cronoprogramma lavori inseriti nel piano annuale delle oo.pp

#### Target

Rendere più fruibile il territorio per la cittadinanza e l'utenza turistica

Per accettamento  
24/10/2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo n° 6

Peso dell'obiettivo 30/100

Denominazione dell'obiettivo: Ultimazione opere pubbliche

Descrizione dell'obiettivo: Sbloccascuole

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>		Cap. 39000 € 100.000,00 (1)	Computer e collegamento ad internet
<b>C</b>	1	Cap. 39012 € 100.000,00 (2)	
<b>B</b>			
<b>A</b>		Cap. 40000 € 140.000,00 (3)	
<b>Totale</b>	1		

#### Risultati attesi (Indicatori)

Attivazione delle seguenti pratiche:

- Opere di adeguamento plesso "E. De Amicis" (1);
- Opere di adeguamento plesso "C. Monaco" (2);
- Opere di adeguamento plesso "Milizia-Fermi" (3).

Raggiungimento della spesa minima di ,€ 300.000,00 entro il 31/12/2016, ai fini del mantenimento degli spazi finanziari oggetto di esclusione dal vincolo di pareggio di bilancio anno 2016.

#### Target

Utenza scolastica

PSL ALLOTTAZIONE  
24/10/2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Sindaco: Cosimo Ferretti**

Responsabile del Servizio: Dott. Antonio Morelli

Obiettivo n° 1

Peso dell'obiettivo 10 /100

**Denominazione dell'obiettivo:** valutazione del gradimento rispetto ai servizi erogati

**Descrizione dell'obiettivo:** la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione della customer satisfaction deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

La CS è intesa quindi come un vero e proprio processo, e in questo senso si parla più correttamente di customer/citizen satisfaction management. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di customer satisfaction, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
<b>D</b>		Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad internet
<b>C</b>	1		
<b>B</b>			
<b>A</b>	1		
<b>Totale</b>	2		

**Risultati attesi (Indicatori)**

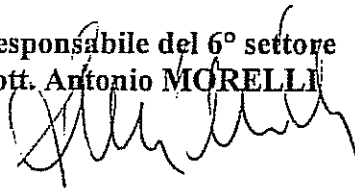
- creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction	Entro dicembre 2016
---	---------------------

**Target**

Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi
--------------------	--------------------------------

fu accettato  
24/10/16

Il responsabile del 6° settore  
Dott. Antonio MORELLI



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE POLIZIA MUNICIAPLE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio: Dott. Antonio Morelli

Obiettivo n° 2

Peso dell'obiettivo 10/100

**Denominazione dell'obiettivo:** Promozione di maggiori livelli di trasparenza, ai sensi dell'art. 10 D.Lgs. 33/13

**Descrizione dell'obiettivo:** Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 33/13, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, è necessario garantire maggiori livelli di trasparenza

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad internet
C	1		
B			
A			
Totale	1		

#### Risultati attesi (Indicatori)

- Nomina per ogni servizio del responsabile della pubblicazione degli atti nella "Sezione Amministrazione Trasparente" (La normativa vigente prevede che il nominativo venga inserito nel Piano Anticorruzione che va ad assorbire il Piano della Trasparenza. Ogni inadempimento viene segnalato all'Ufficio procedimenti disciplinari)
- Inserimento in ogni atto di competenza dell'obbligo di pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente

#### Target

Garantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i documenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

Per accertazione  
24/10/16

# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE POLIZIA MUNICIPALE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Sindaco

Responsabile del Servizio: Dott. Antonio Morelli

Obiettivo n° 3

Peso dell'obiettivo 40 /100

Denominazione dell'obiettivo: Determinazione zona con sosta a pagamento

Descrizione dell'obiettivo: Predisporre gli atti per la delimitazione delle zone da destinare ai parcheggi a pagamento e per l'affidamento del servizio.

Risorse assegnate		
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad internet
1		
C		
B		
A		
<b>Totale</b>	1	

#### Risultati attesi (Indicatori)

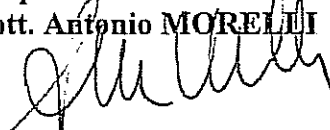
- Entro 31.12.2016  
Predisposizione atti per la delimitazione delle zone da destinare ai parcheggi a pagamento e predisposizione atti per l'affidamento del servizio

#### Target

Migliore fruibilità del territorio comunale

fu eccezione  
24/10/16

Il responsabile del 6° settore  
Dott. Antonio MORELLI



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE POLIZIA MUNICIPALE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Sindaco

Responsabile del Servizio: Dott. Antonio Morelli

Obiettivo n° 4

Peso dell'obiettivo 25/100

Denominazione dell'obiettivo: Rilascio autorizzazioni ZTL

Descrizione dell'obiettivo: Rivisitazione dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	1	Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad internet
C	1		
B			
A	1		
<b>Totale</b>	<b>3</b>		

#### Risultati attesi (Indicatori)

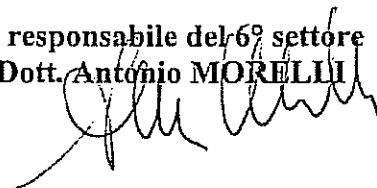
- Entro 31.12.2016  
Rivedere i criteri per il rilascio delle autorizzazioni al fine di ottenere una diminuzione del traffico nel centro storico

#### Target

Migliorare la fruibilità del centro storico per residenti e turisti

per sceltta  
24/10/16

Il responsabile del 6° settore  
Dott. Antonio MORELLI



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE POLIZIA MUNICIPALE

REFERENTE ISTITUZIONALE = Sindaco

Responsabile del Servizio: Dott. Antonio Morelli

Obiettivo n° 5

Peso dell'obiettivo 15/100

**Denominazione dell'obiettivo:** Attività di vigilanza in materia di igiene urbana

**Descrizione dell'obiettivo:** Organizzare servizi di vigilanza mirati con personale del servizio ecologia al fine della contestazione degli inadempimenti contrattuali da parte della ditta affidataria del servizio di raccolta e trasporto rifiuti.

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad internet
C	4		
B			
A			
Totale	4		

#### Risultati attesi (Indicatori)

- Attraverso l'espletamento di servizi di vigilanza mirati, da effettuare con personale del servizio ecologia almeno n. 3 volte alla settimana per n. 2 ore, verificare eventuali inadempimenti contrattuali della ditta affidataria del servizio
- Invio contestazione alla Ditta affidataria in caso di inadempimenti accertati
- Report settimanale sull'attività svolta

#### Target

Migliorare la qualità del servizio di igiene urbana per la cittadinanza

per accertamento  
24/10/16

Il responsabile del 6° settore  
Dott. Antonio MORELLI





# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 1

Peso dell'obiettivo 45/100

Denominazione dell'obiettivo: Razionalizzazione aree pubbliche per il commercio

Descrizione dell'obiettivo: effettuare un'attività ricognitiva dei posteggi assegnati nel mercato settimanale. Prevedere un nuovo piano di distribuzione dei posteggi.

Risorse assegnate		
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	Occorre idoneo stanziamento in bilancio	Computer e collegamento ad internet
C		
B		
A		
Totale		

#### Risultati attesi (Indicatori)

Emanare un provvedimento che avvii la razionalizzazione del piano del commercio nel mercato settimanale

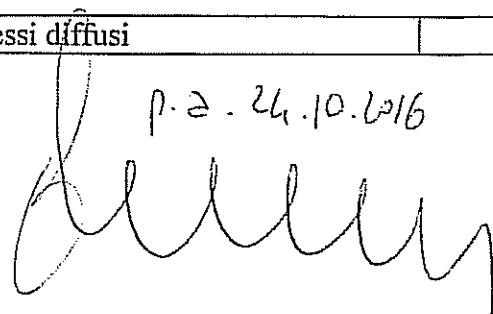
Entro 31 dicembre 2016

#### Target

Operatori commerciali

Portatori di interessi diffusi

p. 2 - 24.10.2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEMA OBIETTIVO

#### SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 2

Peso dell'obiettivo 10/100

**Denominazione dell'obiettivo:** Promozione di maggiori livelli di trasparenza, ai sensi dell'art. 10 D.Lgs. 33/13

**Descrizione dell'obiettivo:** Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 33/13, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, è necessario garantire maggiori livelli di trasparenza

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Non si prevedono oneri finanziari	Computer e collegamento ad internet
C			
B			
A			
Totale			

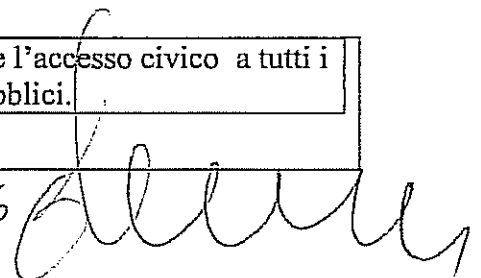
#### Risultati attesi (Indicatori)

- Nomina per ogni servizio del responsabile della pubblicazione degli atti nella "Sezione Amministrazione Trasparente" (La normativa vigente prevede che il nominativo venga inserito nel Piano Anticorruzione che va ad assorbire il Piano della Trasparenza. Ogni inadempimento viene segnalato all'Ufficio procedimenti disciplinari)
- Inserimento in ogni atto di competenza dell'obbligo di pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente

#### Target

Garantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i documenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

p. a. 24.10.2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

**REFERENTE ISTITUZIONALE** – Assessore: Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 3

Peso dell'obiettivo 40/100

**Denominazione dell'obiettivo:** valutazione del gradimento rispetto ai servizi erogati

**Descrizione dell'obiettivo:** la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione dovrebbero diventare attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno delle strategie degli enti pubblici. La customer satisfaction deve essere inserita in un'ampia strategia d'azione, deve essere svolta attraverso metodologie accurate e adeguate.

La rilevazione della customer satisfaction deve rappresentare uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto. Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio/prodotto, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte. Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

La CS è intesa quindi come un vero e proprio processo, e in questo senso si parla più correttamente di customer/citizen satisfaction management. Tale processo comprende diverse fasi: dall'impostazione della rilevazione, alla conduzione dell'indagine di customer satisfaction, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni

di comunicazione.

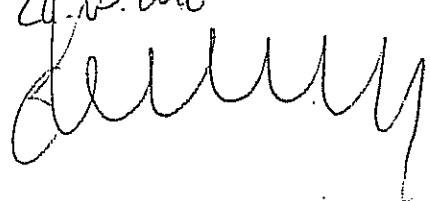
Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Non si prevedono oneri finanziari	Computer e collegamento ad internet
C			
B			
A			
Totale			

**Risultati attesi (Indicatori)**

- creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction	Entro dicembre 2016
---	---------------------

**Target**

Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi
--------------------	--------------------------------

p. a. 24.10.2016  


# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Assessore: Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 4

Peso dell'obiettivo 45/100

**Denominazione dell'obiettivo:** Riduzione tempi di rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico

**Descrizione dell'obiettivo:** Nell'interesse dell'utenza commerciale si prevede la riduzione dei tempi di rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione del suolo pubblico

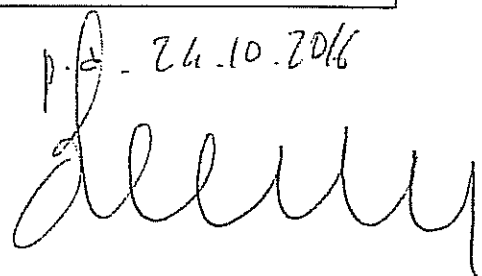
Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Non si prevedono oneri finanziari	Computer e collegamento ad internet
C			
B			
A			
<b>Totale</b>			

#### Risultati attesi (Indicatori)

<ul style="list-style-type: none"><li>- ridurre i tempi di rilascio autorizzazione a 15 giorni</li><li>- produrre un report indicante il numero di autorizzazioni richieste e i tempi per il rilascio</li></ul>	Entro 31 dicembre 2016
---	------------------------

#### Target

Operatori commerciali	
-----------------------	--

p.a. - 24.10.2016  


# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 5

Peso dell'obiettivo 10/100

**Denominazione dell'obiettivo:** incremento dell'offerta turistica

**Descrizione dell'obiettivo:** Tenuto conto dell'importanza strategica del settore turismo per la comunità oritana e considerato anche il positivo fervore delle attività ed iniziative che caratterizzano la vita della Comunità è necessario pianificare le manifestazioni ed iniziative in maniera da ottimizzarne i risultati in termini di promozione turistica e culturale ma anche permettere una regolare gestione degli adempimenti amministrativi, tecnici, logistici, cercando di ottimizzare l'utilizzo degli spazi, delle strutture, delle attrezzature e dei servizi comunali, gestire ed utilizzare le risorse. A tal fine appare necessario adottare procedure standardizzate per l'organizzazione di eventi e creare una modulistica ovvero stabilire regole certe in merito alle procedure che portano all'organizzazione di un evento sul territorio.

L'obiettivo è semplificare le procedure per l'organizzatore e chiarire sin da subito gli adempimenti necessari e, allo stesso tempo, razionalizzare la programmazione degli eventi, in maniera tale da evitare insuccessi e dispersione di risorse.

L'obiettivo coinvolge anche i settori Servizi Sociali e Polizia Municipale.

Risorse assegnate			
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Non si prevedono oneri finanziari	
B			
Totale			

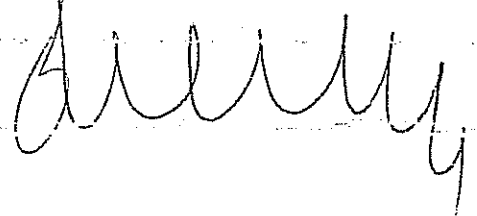
#### Risultati Attesi (Indicatori)

- adozione atti amministrativi per l'organizzazione del cinquantennale del Torneo dei Rioni e Corteo Storico di	
---	--

Federico II - predisposizione modulistica unica per la realizzazione di eventi	Entro agosto 2016  Entro dicembre 2016
---	--

TARGET

Associazioni del territorio	
Pubblici esercizi e attività commerciali	

P.2. 21.10.2016  


# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEMA OBIETTIVO

#### SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

**REFERENTE ISTITUZIONALE – Geom. Alfonso Sammarco**

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 6

Peso dell'obiettivo 15/100

**Denominazione dell'obiettivo:** Realizzazione sistema di gestione elettronica delle pratiche SUAP

**Descrizione dell'obiettivo:** E' necessario riattivare il sistema di gestione elettronica delle pratiche SUAP

#### Risorse assegnate

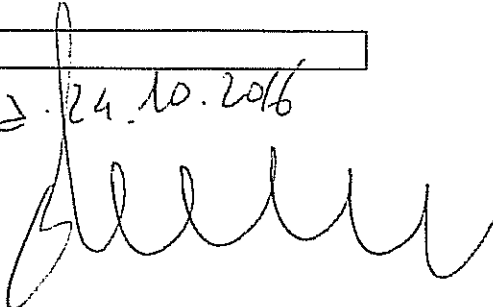
<i>Umane</i>		<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D		Cap. n. 22100 del corrente bilancio	
B			
Totale			

#### Risultati Attesi (Indicatori)

<ul style="list-style-type: none"> <li>- attivazione gestione elettronica delle pratiche SUAP</li> <li>- tracciabilità delle diverse fasi procedurali con acquisizioni telematiche dei pareri necessari</li> <li>- tracciabilità dei controlli di verifica sulle SCIA</li> </ul>	Entro 31 dicembre 2016
--	------------------------

#### TARGET

Operatori commerciali	
-----------------------	--

p.2 - 24.10.2016  




# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 7

Peso dell'obiettivo %/100

Denominazione dell'obiettivo: Alienazione locali mercatali

Descrizione dell'obiettivo: Alienazione immobili comunali mercato ortofrutticolo

Risorse assegnate		
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	Non si prevedono oneri finanziari	
B		
Totale		

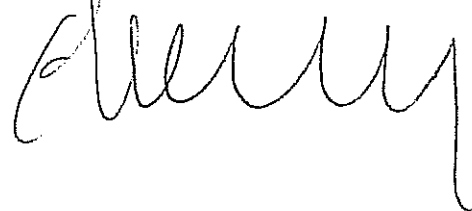
Risultati Attesi (Indicatori)

- predisporre e pubblicare bando per l'alienazione degli immobili di proprietà comunale nel mercato ortofrutticolo	Entro 31 dicembre 2016
--	------------------------

TARGET

Operatori commerciali	
-----------------------	--

p. 2 - 24.10.2016



# Comune di Oria

## Provincia di Brindisi

### PIANO DEGLI OBIETTIVI

#### SCHEDA OBIETTIVO

#### SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo n° 8

Peso dell'obiettivo 5/100

Denominazione dell'obiettivo: Ricognizione situazione macello comunale

Descrizione dell'obiettivo: Effettuare un'attività ricognitiva finalizzata a verificare le condizioni per avviare la gestione del macello comunale

Risorse assegnate		
<i>Umane</i>	<i>Finanziarie</i>	<i>Strumentali</i>
D	Non si prevedono oneri finanziari	
B		
Totale		

#### Risultati Attesi (Indicatori)

- verificare la situazione in essere del macello comunale producendo una relazione con indicazione degli interventi necessari all'avvio dell'attività	Entro 31 dicembre 2016
---	------------------------

#### TARGET

Operatori commerciali	
-----------------------	--

1.2.2016  
10.2016  
