PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE AFFARI GENERALI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Sindaco, Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile de	l Servizio:	Dott.ssa	Loredana D	'Elia		
			-			
Obiettivo nº 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				
l	Imane	Finanziarie	Strumentali	
D	1	Non occorrono risorse	Computer n. 6	
. C	1	economiche	Collegamento ad internet n. 6	
В	1	A STATE OF THE STA	Fax n. 1	
.A	3	·	Calcolatrici n. 2	
			Stampanti n. 2	
Totale	6		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

Ta	rget
Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi

PERACCETAZIONE



PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE AFFARI GENERALI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Obiettivo nº 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	5 CA	
D	1	Non occorrono risorse	Computer	п. б	
C	1	economiche	Collegamento ad internet	n.6	
В	1		Fax	n. 1	
A	3		Calcolatrici	n. 2	
Totale	6		Stampanti	n. 2	
Totale	0		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 decumenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

Per accellatione 19,10,3016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE AFFARI GENERALI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio. Dott.ssa Loredana D'Elia

Objettivo nº 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				
l	Umane	Finanziarie	Strumentali	
D	1	Risorse disponibili:	Computer	п. б
C	0	€ 10.000,00 su cap. 1086	Collegamento ad internet	n. 5
В	2	- € 9.000,00 su cap.	Fax	n. 2
A	1	1074	Calcolatrici	n. 3
Totale	4		Stampanti	n. 2
Totale	7		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 migliorarie 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 ACCETAZIONE

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE AFFARI GENERALI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Sindaco

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Objettivo nº 4

Peso dell'obiettivo 25/100

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

Descrizione dell'obiettivo:

		Risorse assegnate		
	Umane	Finanziarie	Strumentali	
D	1	Non occorrono risorse	Computer	n. 1
C	0	economiche	Collegamento ad internet	n. 1
В.	2		Fax	n. 1
	1		Calcolatrici	n. 1
A	1		Stampanti	n. 1
Totale	4 ,		Fotocopiatori	n. 1
			Abbonamenti	n. 0
			Telefoni	n. 2
	-		Postazioni di lavoro	n. 2
			Server	n. 1
			Automezzi	n. 0

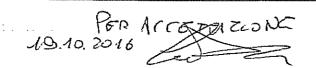
Risultati attesi (Indicatori)

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.



PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE AFFARI GENERALI

REFERENTE ISTITUZIONALE -

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Loredana D'Elia

Obiettivo nº 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 Computer	n. 1
C	0	economiche Collegamento ad internet	n. 1
В	1 7 7 3 3 3 3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	Fax	n. 1
		Calcolatrici	n. 1
A .	2	Stampanti	n. 1
Totale	4	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 ACCECTAZIONE

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Ass. Peluso Umberto

Responsabile del Servizio: Antonella Go	obbi	
Objettivo nº 1	en e	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	
Umane		Finanziarie	Strumentali
D	2	USCITA: Missione 12 - prog. 01	Computer: 9
С	2	Capitoli: 16700, 16870, 16880, 16880	Fax: 1
В	2	1, 16880 2, 16885, 16980, 17000, 17000 1, 17305	Telefoni: 4
A Segr. Soc.	1	Missione 12 – prog- 04 Capitoli: 18668, 18620, 18650, 18650	Stampanti: 1 Fotocopiatori: 2 Automezzi: 1
Supporto al RUP	1	2, 18660 2, 18663, 18666, 18667, 18668, 18730, 18750 1, 18682, 18684, 18690 1, 18700, 18700 1, 18710, 18720,	
Totale	9	18730, 18750, 18920, 18655 ENTRATA: capitoli 810, 810 1, 1720, 3100	

Risultati Attesi (Indicatori)

Partecipazione Bando UNRRA	G	I	М	Α	М	G	L	A	S	О	N	D
Analisi dell'avviso pubblico e scelta della tematica			ziana			(d) 500, 12				D. C.	2012201	
di interesse				<u> </u>		i Labelei						
Predisposizione e pubblicazione atti volti all'acquisizione di manifestazione di interesse per												
la costituzione di un partenariato pubblico privato												
Elaborazione proposta progettuale ed inserimento		-			 							
sul portale dedicato												
Potenziamento attività estive destinate	G	F	M	Α	Μ	G	L	A	S	0	Ν	D.
all'infanzia, collaborando con le agenzie del												
territorio che già organizzano attività proprie												
ovvero organizzando un centro estivo comunale e prolungando il calendario dell'asilo nido												
comunale	1447,144											
Analisi dell'offerta presente sul territorio in merito	in a time	Literate		Series:		<u> 1864 (P.)</u>			111111111111111111111111111111111111111	344 m		i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
ad attività ludiche estive												
Avvio minori nelle attività estive presenti sul			<u>-</u>	·				,		-		
territorio Numero minori da avviare alle attività:	Alessa es			476 a.v	avirint.			S. '. 344	*#************************************	4.7.440	NA DAG	Jn.A.Add
	Transcription of the state of t				ttesc							
Numero attività			Val	ore a	ittes	o: 2						
Esame progettuale Centro Estivo comunale in												7.34.72.
collaborazione con ente gestore SPRAR minori												
Predisposizione atti amministrativi volti all'affidamento												
Gestione iscrizioni												
::								818181				
Supporto alle attività												
Minori frequentanti il centro estivo comunale			Valo	ne.	ites	5; 5()					
Minori in carico ai servizi sociali avviati al centro			Valo	ore a	ites	o: 2(
estivo comunale												
Acquisizione richieste per il prolungamento							1,1,1-11				I	
calendario asilo nido comunale							İ					
Predisposizione atti per il prolungamento al mese									1		\dashv	
di luglio per i richiedenti		ĺ					İ					
Minori inseriti	**************************************		Valo	ore a	ttesc): 15						
Contrasto alla povertà – Reddito di dignità	G	F	M	ΑĪ	M	G	Τ. Ι	A	S	οl	N	D.
Supporto ai cittadini richiedenti												
			 7#1天		tteso	1	100					
Cittadini che hanno ricevuto supporto nella presentazione della domanda			v.aiO	TC FI	ueso		ıUU					meritage of the state of the st
Analisi degli ambiti per la presentazione di un											T	
Progetto di inclusione sociale												
Presentazione di un progetto di inclusione sociale			.		\neg				1000			
	I						1]

· Section Fra

Contrasto alla povertà — convenzione con Caritas Diocesana per la creazione di un emporio solidale	24 3 22 1 2	H	M	A	M	G	L	A	Ś	0	N	Đ
Esame schema di convenzione con Caritas Diocesana												
Approvazione convenzione con Caritas Diocesana												AMARY I m - 11 2 m 1 d - 1 d d 2 m 1 d - 1 d d 2 m 1 d - 1 d d 3 m 1 d - 1 d d 3 m 1 d d d d 3 m 1 d d d d 3 m 1 d d d d 3 m 1 d d d d 3 m 1 d d d d d 3 m 1 d d d d d 3 m 1 d d d d d d 3 m 1 d d d d d d 3 m 1 d d d d d d d d 3 m 1 d d d d d d d d d 3 m 1 d d d d d d d d d d d d d 3 m 1 d d d d d d d d d d d d d d d 3 m 1 d d d d d d d d d d d d d d d d d d
n. incontri necessari alla definizione del testo della convenzione	pathings high spirit		Va	lore	attes	io: 3						
Politiche di inclusione — convenzione con UEPE per lavori socialmente ufili alternativi a misure di carattere penale	G	T	М	A	М	G	L	A	S	0	N E	D.
Studio dello schema di convenzione e verifica oneri connessi											-	
Approvazione schema di convenzione										-		
Attivazione percorsi di inserimento				o an o an						ti):	10	
Potenziamento servizio per minor stranieri non accompagnati	G	E	M	A	М	G	L	Α	S	0	N	D
Presentazione progetto FAMI							•	-		-		
Rinnovo progetto SPRAR												
Minori stranieri presenti nello SPRAR	1	1 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.		ico a ico a				, ; ; · ·		** *******		
Adozione carta dei servizi per il servizio sociale professionale	G	F	M	Α	M.	G	L	A	S	O	N	D
Elaborazione carta dei servizi												A p. 1 hard by a many property of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of the control of th

TARGET

	MCGLI
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 acethozione: Spokh

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 nº 2

Peso dell'obiettivo 10/100

Denominazione dell'objettivo: 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:
- nlevare 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 dalle 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

,	
or spenters	
-	
man 4 400mm	
THE PERSON	
040000	
ļ	
į	
1	
100000	
NAME OF TAXABLE PARTY.	
ON THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OF THE OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNER OWNE	
-244	
2000/6640	
NAVA SEC	
PARTICIPAN	
SOUTH OF STREET	
arman	
Contract.	
MENDER	
VARMINIS	
Kanada	
STREET	
2007000	
myzzes	
00000000	
nedozen	
Control of	
Memoria	
hymny	
Jischie	
May William	
0.000000	
SANTENSON OF THE PERSON OF THE	
SKORPH	
940000	
anauto.	
UNIVERSA	
And the Sale	
(commute)	
Servino.	
10000	
SVS/GVG	
247070	
000316010	
DANISA	
Systems:	
SACRES AND	
Alderson &	
ANDRES N	
1979137	
naman	
SHI MINE	
Septem.	
distribute.	
trickleans.	
NA STATE OF	
Sandania,	
Members.	
www.	
marken.	
Activities.	
UNIVERSABILITY.	
Makey A	
respons	
SAMPAN SA	
franco	
PARTITION	
arrando	
dynarcter,	
CAMPAGE.	
4/40/Jun	
SHAME	
NUMBER	
SWADOWS	
KANGKAN	
SINDONAL PROPERTY.	
TATABASE	
Appropriate.	
WWW.	
dwww.	
Shireman,	
ż	
-	

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	
l	Umane	Strumentali	
D	2		Computer: 9
С	2		Fax: 1
В	3		Telefoni: 4
Δ	1		Stampanti: 1
	1		Fotocopiatori: 2
Totale	8		Automezzi:

Risultati Attesi (Indicatori)												
Creazione di modulistica idonea alla	G	F	М	A	M	G	L	Α	S	0	Ň	D.
misurazione della citizen satisfaction												
Analisi di differenti modelli												
Elaborazione di un modello da distribuire												
all'utenza												
Incontri con i dipendenti per la costruzione del						X.EV				nger van Gebruik		
modello			Valo	ore a	ttesc	: in	cont	ri n	;			
Adozione del sistema di misurazione mediante			Ann	ualii	à 20	17 ε	201	8				M.
somministrazione della modulistica e												
rendicontazione periodica												

TARGET

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

per accernatione: Alphai 21/10/2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Mazzotta Francesca, Conte Egidio, Sammarco Alfonso

Responsabile del Servizio: Antonella Gobbi

Obiettivo nº 3

Peso dell'obiettivo 15/100

Denominazione dell'obiettivo: incremento dell'offerta furistica

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 modulitistica 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											
l	Umane	Finanziarie	Strumentali									
D	1	Missione 05, progr. 01	Computer: 2									
В	1	Capitoli: 10000,10340, 10400	Fax: 0 Telefoni: 2									
Totale	2	Missione 07, progr. 01 Capitoli 11600, 11610, 11620, 11680, 11700, 11705, 12100, 12160, 12200, 12200 1	Stampanti: 0 Fotocopiatori: 1 Automezzi: 1									

Risultati Attesi (Indicatori)

İ	
MESON I ALEXANDO	
200001000000	
A Charles Colon Colon	
1	
İ	
-	
2000000	
1	
and a second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second sec	
DOT HERE WAS A PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PARTY OF THE PAR	
NATION PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSONNEL PROPERTY AND ADDRES	
Control of second	
07/09/00/10/10	
200000000000000000000000000000000000000	
- CHILLIP COLORS	
CO. (1000)	
A MINISTER OF STREET	
Parent Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colonial Colon	
HIMMOORAL	
hibidin brelaik	
enaniberenninian.	
reinavaantija,	
edunistata sedindis.	
(vilinandrikadalada)	
Vederalis de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de la participa de l	
!	

Predisposizione avviso pubblico per	G	E	М	Α	M	G	H	A	S	0	N	D
l'organizzazione estate oritana e atti												
conseguenti												
Elaborazione avviso pubblico	5 111115											
		Ŀ										
Pubblicazione avviso e ricezione domande	-											İ
Numero eventi inseriti nel cartellone			Val	ore	attes	o: n	.45					
Collaborazione nell'organizzazione del	G	H	М	Α	M	G	L	Α	S	0	N	D
cinquantennale del Torneo dei Rioni e Corteo												
Storico di Federico II												THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE SPACE OF THE S
Percorsi di alternanza scuola-lavoro con le scuole									419999	3,24,04,2		*********
incontri con le associazioni ed enti coinvolti per									. ,			
l'organizzazione degli eventi												
Attività di comunicazione										.::4.		****
										.,	31.31.22	
Numero associazioni ed enti coinvolti			Val	ore a	ittes	o: 1()					
Atti amministrativi adottati			Väl	ore a	ittes	o: 8						
Predisposizione modulistica unica per la						on.						
realizzazione degli eventi	G	F	М	Α	М	G	L	Α	S	0	N	D
Incontri con i settori coinvolti per concordare le		E		· .								-
attività (1997)												
Elaborazione modello											:	
Adozione nuova modulistica			Αp	utir	dal	l'an	no 2	2017				
Destagionalizzazione flussi turistici												
	G	F	М	Α	M	G	L	A	S		N	D
Partecipazione bando di Puglia Promozione			N.C.					, 				
"InPuglia 365"	1,111					l						
Elaborazione proposte turistiche – viaggi												
d'istruzione da sottoporre alle scuole della regione												
ed extra-regionali												
e en la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction de la faction	أيشوا أستوري	712	12-22-24-24									

TARGET

Associazioni del territorio	_
Pubblici esercizi e attività commerciali	

per accettorione,

Agoldon

21/10/2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE – Ass. Egidio Conte

Responsabile del	Servizio: Anton	ella Gobbi		
		· ·		
Obiettivo n° 4		•	Y	Peso dell'obiettivo 5/100
		ton the most of the second		
Denominazione	dell'obiettivo: s	servizio di mas	sporto 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									
Um	Strumentali								
D	1	Missione 04, programma 06	Computer: 4						
С	1	Capitoli 8050, 8010, 8000	Fax: 1						
8	2.	·	Telefoni: 3						
Totale	Capitoli entrata		Stampanti: 0 Fotocopiatori: 1						
			Automezzi: 1						

Risultati Attesi (Indicatori)												
Armonizzazione degli orari del servizio con quelli della scuola	G	F	М	A	M	G	L	A	S	0	N	D
Analisi soluzioni volte al perseguimento obiettivo												
Attivazione progetto di conciliazione mediante volontari del servizio civile nazionale, progetto SPAZIO RAGAZZI								برقه بانتداد المستدي	And the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of t			
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.		М	A	М	G	1	A	S	0	N	D

Analisi soluzioni volte al perseguimento obiettivo						
Predisposizione atti di gara						
Erogazione servizio di trasporto scolastico	Annualità 2017, 2018, 2019					
modalità definite dalla nuova gara d'appalto	ılto					

TARGET

Utenti trasporto scolastico Studenti residenti nelle periferie

w secetleziste:

emperet embologica transportation and accumulation accumulation and accumulation accumulation and accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation accumulation acc

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE	ISTIT	'UZIONA	LE –	Sindaco
-----------	-------	---------	------	---------

Responsabile del Servizio: Anto	nella Gobbi	
Obiettivo nº 5		Peso dell'obiettivo 15/100
Denominazione dell'obiettivo	prevenzione del randagismo	
Descrizione dell'obiettivo: ado	zione di atti per la prevenzione de	el randagismo e adempimento agli
obblighi di legge in materia	* *	

		Risorse assegnate	
Um	ane	Finanziarie	Strumentali
D	1	Missione 12, prog. 04	Computer: 4
С	1	Capitoli 18670, 18670 1	Fax: 1
В	2		Telefoni: 3
			Stampanti: 0
Fotale	. 4		Fotocopiatori: 1
<u>:</u>			Automezzi: 1

Risultati Attesi (Indicatori) Convenzione con ambulatorio veterinario per la cura dei randagi feriti Predisposizione avviso pubblico Attivazione rapporto convenzionale Annualità 2017 valutazione forme di incentivazione della sterilizzazione dei cani padronali Analisi soluzioni volte al perseguimento obiettivo

 •	TARGET
Proprietari cani padronali	Associazioni ed enti terzo settore operanti nello
	specifico settore

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE: SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

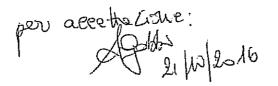
	<u> </u>	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		·
Obiettivo nº 6			Peso dell'obiettivo	20 /100

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								
l	Umane	Finanziarie	Strumentali						
D	1	Missione 5, progr. 01	Computer: 2						
С		Capitoli	Fax: 1						
В	. 1	9005. 9025, 9040	Telefoni: 2						
A			Stampanti: 0						
			Fotocopiatori: 2						
Totale	2		Automezzi: 1						

Indicatori										
Trasferimento della biblioteca	(G	12	М	The second	**********					
Predisposizione di uno schema di sistemazione della dotazione bibliotecaria presso la struttura individuata					٠					
Trasferimento nella nuova sede individuata				iuali	tà 2	017				

Trasferimento della biblioteca comunale nella nuova sede individuata



PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE SERVIZI SOCIALI E SCOLASTICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio	o: Dott.ssa Antonella Gobbi	
Obiettivo nº 7		Peso dell'obiettivo 10/100
Descrinazione dell'ob D.Lgs33/13	iettivo::Promozicu::di∍maggiori±livell	li di masparenza; ai seus i dell'ari - "

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	1		Computer: 9
С	2		Fax: 1
В	3		Telefoni: 4
			Stampanti: 1
A		•	Fotocopiatori: 2
Totale	6		Automezzi:

Indicatori												
Adempimenti in materia di trasparenza	G	P.	M	À	M	G	i i	A	S	Ō	N	D
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												

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.

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO

REFERENTE ISTITUZIONALE – Dott.ssa Claudia Marsella

Responsabile del Servizio: Dott.ss	sa Angelica Sabba	
Obiettivo nº 1		Peso dell'obiettivo 10 /100

Denominazione dell'obiettivo: valutazione del gradimento rispetto di servizi crogati

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

- illevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- illevare 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,

-	
-	
-	
dedada bila	
wiewstwase	
ens a villa	
entermine	
A CONCERNO	
ALONALISM AND A STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE STATE OF THE ST	
-	
MANAGEMAN	
200000000000000000000000000000000000000	
éstanos e	
WARRANG.	
W. Charles	
advortor.	
SHOONS	
National	
no company	
Selection	
restant	
No.	
Suit/Oaks	
plant or a production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the production of the p	
Spanoly	
davisorais	
adendudas	
ances(gents	
walout sold	
www.	
sharistate	
Selections	
Sed Made in	
Substitute	
zésübszki	
usia kidus	
WWW.	
Vaddastala	
báskkkiá	
inches (
RANGERAN.	
wissessor	
SHOW NO	
tutásásás	
WEST STREET	
пертин	
AMERICAN STREET	
Series Agents	
NAMES OF STREET	
radamakan	
NAME OF TAXABLE	
THE PERSON NAMED IN	
TETTAMENTE	
ATTENDANCE OF THE PERSONS IN COLUMN 1	
WARRANGE.	
ALVERTANTES/	
THANKS	
massarm.	
111-11-2/	
WWW.	
NAME AND PARTY	
PANNATURA.	

SERVINGE	

AMARAGAN	
dablanı	

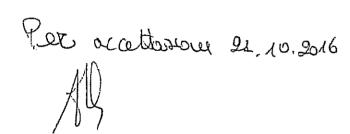
dıll'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

		Risorse assegnate		
Į.	Umane	Finanziarie	Strumentali	
D	1	Nessuna risorsa finanziaria	Computer	n. 4
C	0	collegata	Collegamento ad internet	n. 4
В	1		Fax	n. 1
Α	1		Calcolatrici	n. 4
			Stampanti	n. 1
Totale	, 3		Fotocopiatori	n. 1
			Abbonamenti	n. 1
			Telefoni	n. 3
•			Fostazioni di lavoro	n. 4
			1	n. 1
<u> </u>	and the second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second s	The state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the s	Automezzi	n. U

 creazione	di	modulistica	idonea	alla
misurazio	ie d	ella citizen sa	tisfaction	n

Entro dicembre 2016

	rget
Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi



PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE SERVIZI FINANZIARI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obiettivo nº 2

Peso dell'obiettivo 10 /100

Benominazione dell'obiettivo: Promozione di maggiori livelli di trasparenza, si sensi dell'ad. 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							
U	mane	Finanziarie	Strumenta	li			
D		Nessuna risorsa assegnata	Computer	n. 4			
C			Collegamento a intern	et n. 4			
-			Fax	n. 1			
В			Calcolatrici	n. 4			
A			Stampanti	n.1			
Totale	•	<u> </u>	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
Girantire a tutti gli utenti del sito istituzionale la possibilità di esercitare l'accesso civico a tutti i decumenti e a tutte le informazioni che per legge devono essere resi pubblici.

Per a cattazione 21.10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE SERVIZI FINANZIARI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Ssa Claudia Marsella

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obiettivo nº 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		
	Umane	Finanziarie	Strumentali	
D	1	Nessuna risorsa finanziaria	Computer	n. 4
C	0	collegata	Collegamento a internet n. 4	
В	1		Fax	n. 1
	*		Calcolatrici	n. 4
A	1		Stampanti	n.1
Totale	3		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 accettoffone

21,10,2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE SERVIZI FINANZIARI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Ssa Claudia Marsella

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Angelica Sabba

Obietavo nº 4

Peso dell'objettivo 15 /100

Denominazione dell'obiettivo: Ricostruzione e verifica etraordinaria 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		
L	^J mane	Finanziarie	Strumenta	li
D	1	Nessuna risorsa finanziaria	Computer	n. 4
C	1	collegata	Collegamento a internet n. 4	
T31	3		Fax	n. 1
В	3		Calcolatrici	n. 4
A	1		Stampanti	n.1
Totale	6		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 accettatione 2, 10,2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO

REFERENTE ISTITUZIONALE - Dott.ssa Claudia Marsella

Esponsabile de	el Servizio	: Dott:ss	a Angelica S	labba -	. * * * *	/	a managa yan a a manaka sa sa sa sa sa sa sa sa sa sa sa sa sa	Single Community (1985) Single Community on The Community (1985)
Objettive nº 5	olidi Linguage		The second of	1.45° 110° 12° 14° 1	≠ (34.2m · ·	 	Peso dell'obietti	vo - 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								
	Umane	Finanziarie	Strumentali					
D	1	capitolo assegnato n. 1690: €	Computer	n. 4				
С	1	15.000,00	Collegamento ad internet	n. 4				
В	1		Fax	n. 1				
	1		Calcolatrici	n. 4				
A	1		Stampanti	n. 1				
Totale	4		Fotocopiatori	n. 1				
			Abbonamenti	n. 1				
		'	Telefoni	n. 3				
			Postazioni di lavoro	n. 4				
			Server	n. 1				
			Automezzi	n. 0				

ľ	
i	Risultati attesi (Indicatori)

Da sottoporre al Consiglio per l'approvazione entro il 30.11.2016

	•	Target
Utenti dei servizi		Portatori di interessi diffusi

Por accettation 21.10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio	: Ing. Emanuele Orlando	ا مرتب خارج تا جنبه اله وت الدار.	
Obiettivo nº 1	The state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the s		Peso dell'obiettivo, 10/100
Denominazione dell'obi	ettivo: valutazione del gra	dimento ris	petto 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'<u>indagine di customer satisfaction</u>, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

		Ris	orse assegnat	8	***************************************			
l	Umane	F	Finanziarie			Strumentali		
D		I	prevedono	oneri	_	e collegamento	ad	
С	,	finanziari			internet			
В								
A								
Totale				1, 2	-			

	Risultz	ati attesi (Indicatori)		
1	reazione di modulistica idonea nisurazione della citizen satisfacti		Entro dicembre 2016	

Target

Entro dicembre 2016	Portatori di interessi diffusi
Entro dicembre 2010	Fortatori di interessi diritasi

p.a. 24/10/2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Umberto Peluso

Responsabile del Servizio	: Ing. Emanuele Orlando	,
Obiettivo nº 2		Peso dell'obiettivo 10/100
Denominazione dell'obi 10 D.Lgs. 33/13	ettivo: Promozione di maggiori liveli	l di trasparenza, ai sonsi dell'art

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 ditrasparenza

			Ris	orse assegnate	e				
ı	Umane Finanziarie						Strumentali		
D				prevedono	oneri		e collegamento	ad	
C		finanz	ziari			internet			
В		7							
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.2. 34 10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando								
Obiettivo nº 3	and the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of t	Peso dell'obiettivo 40 /100						

Denominazione dell'obiettivo: Completamento procedure di censimento e rassegnazione suoli.
loculi e ossari comunali cimiteriali

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

	Risorse assegnate
Umane	Finanziarie Strumentali
D	Occorre apposito Computer e collegamento ad
С	stanziamento per progetto internet obiettivo
В	Obletity
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. 2. 24/10/2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE	ISTIT	UZION	IALE –	Assessore:	Dott. Egidio	Conte

Responsabil	e del Servizio: Ing.	Emanuele C	Orlando		
Obiettivo nº	4		· Languaga Araba	, see graph of the second	Peso dell'obiettivo 15/100
Denominaz	zione dell'objettivo	: Inventario	beni immobil	i comun	oali.
1	dell'obiettivo: dei beni immobili c				zio finanziario va aggiornato ora accatastati
		Ris	orse assegnate	3	
l	Umane	1	⁷ inanziarie		Strumentali
D			prevedono	oneri	
С		finanziari			internet
В					
A					
Totale					
			Indicatori		

Target

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

Rispetto della tempistica per l'adempimento entro 31 dicembre

p. 2. 26. 10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

REFERENTE	ISTITUZIO	NALE - Assessore:	Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: In	ng. Emanuele Orlando	
Obiettivo nº 5	restriction of the second second	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

			Ris	orse assegnat	е			
Umane			Finanziarie			Strumentali		
D		Non		prevedono	oneri	Computer	e collegamento	ad
С		finanz	ziari			internet		
В								
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

J. 24.10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo nº 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'<u>indagine di customer satisfaction</u>, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

		Risorse assegnate	
Un	nane	Finanziarie	Strumentali
D			Computer e collegamento ad
С	1	4414	internet
В			
A			
Totale	_ 1		

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

Target

I I I too ti dai ammini	
Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi
	1 Ortatori di micciossi diffusi

De R SCOTT SHOW

24/10/2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosi	mo Pescatore	
Obiettivo nº 2	e de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de la companya de l	Peso dell'obiettivo 10/100
Denominazione dell'obiettivo: Pro 10 D.Lgs. 33/13	omozione di maggiori livelli	di trasparenza, ai sensi dell'art.

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 ditrasparenza

	Risorse assegnate				
L	Imane	Finanziarie	Strumentali		
D			Computer e collegamento ad		
С	1		internet		
В					
A					
Totale	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.

24/10/2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo nº 3

Peso dell'obiettivo 15 /100

Denominazione dell'obiettivo: Misure di prevenzione e protezione perla tutela della salute e della sicurezza nei luogni di favoro

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

	Risorse assegnate				
Un	iane	Finanziarie	Strumentali		
D		Cap. 2560 € 17.000,00	Computer e collegamento ad		
С	1	(residuo € 2.998,52)	internet		
В					
A					
Totale	1				

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 ACCOTIONAL (5

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: delega al Sindace

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Obiettivo nº 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					
U	Imane	Finanziarie	Strumentali			
D		Cap. 16200 € 1.580.785,00	Computer e collegamento ad			
С	1	(Monteco Srl + Vetrugno Srl)	internet			
В		Cap. 16200 art. 1 € 762.000,00	•			
A		(contratti di servizio per il conferimento in				
Totale	1	discarica/impianti)				

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

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pesc	atore		
Obiettivo n° 5	and the second	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					
	Umane	Finanziarie	Strumentali			
D		Cap. 29100 € 1.272.835,00 (1)	Computer e collegamento ad			
С	1	G. 40040 C 110 000 00 (2) 1'	internet			
В		Cap. 40040 € 110.000,00 (2), di cui ancora disponibili € 67.460,35				
A						
Totale	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

Por Allono E PROR 24(10)2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE LAVORI PUBBLICI

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Egidio Conte

Responsabile del Servizio: Ing. Cosimo Pescatore

Objettivo nº 6

Peso dell'obiettivo 30/100

Denominazione dell'obiettivo: Ultimazione opere pubbliche

Descrizione dell'obiettivo: Sbloccascuole

	Risorse assegnate				
U	mane	Finanziarie	Strumentali		
D		Cap. 39000 € 100.000,00 (1)	Computer e collegamento ad		
С	1	G 20010 5 100 000 00 (0)	internet		
В		Cap. 39012 € 100.000,00 (2)			
A		Cap. 40000 € 140.000,00 (3)			
Totale	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

PAR ARLEMANIONE 24/20/2016



PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE SERVIZIO POLIZIA MUNICIPALE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Sindaco: Cosimo Ferretti

Responsabile del Servizio: Dott. Antonio Morelli

Obiettivo nº 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	
	Imane	Finanziarie	Strumentali
D		Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad
С	1		internet
В			
A	' 1		
Totale	2		

Risultati attesi (Indicatori)

- creazione di modulistica idonea alla misurazione della citizen satisfaction

Entro dicembre 2016

Target

Utenti dei servizi

Portatori di interessi diffusi

h satteziene

Il responsabile del 6° settore Dott. Antonio MORELLI

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE POLIZIA MUNICIAPLE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Dott. Umberto Peluso

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	
Um	ane	Finanziarie	Strumentali
D		Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad internet
C	1		mternet
В			
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.

In scarlezione Alle Ulli

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE POLIZIA MUNICIAPLE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Sindaco

Responsabile del Servizio: Dott.Antonio Morelli

Obiettivo nº 3			Peso dell'obiettivo 40 /100
Denominazio	ne dell'obietti	vo: Determinazione zone con sc	osta a pagamento
		redisporre gli atti per la delimit 'affidamento del servizio.	azione delle zone da destinare ai
		Risorse assegnate	
Un	iane	Finanziarie	Strumentali
D	1	Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad
С			internet
В			
A			
Totale	1		
		Risultati attesi (Indicato	ri)
<u></u>			
•			zone da destinare ai parcheggi a nento del servizio
		Target	
Migliore fruib	ilità del territor	io comunale	

Ju accettezon

Il responsabile del 6º settore Dott. Antonio MORELUI

.

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE POLIZIA MUNICIAPLE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Sindaco

Responsabile del Se	rvizio: Dott.	Antonio Morelli	اران خاصان ۱۳۰۱ در ماحادهای از این نواد	and the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second o	وللمولاد المراود فيراده فالمرا
Obiettivo nº 4			The state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the s	Peso dell'obiettivo	25 /100

Denominazione dell'obiettivo: Rilascio autorizzazioni ZTL

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

	Risorse assegnate						
Un	เลทย	Finanziarie	Strumentali				
D	1	Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad				
С	1		internet				
В							
A	1						
Totale	3						

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

fle scettezien 24/10/16

Il responsabile del 69 settore Dott. Antonio MORELLII

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE POLIZIA MUNICIAPLE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Sindaco

Responsabile del Servizio: Dott.	Antonio Morelli	
Obiettivo nº 5		Peso dell'obiettivo 15/100
Denominazione dell'obiettivo:	* No No. of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of the contract of	and the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second of the second o
Descrizione dell'obiettivo: Orga	nizzare servizi di vigilanza mi	•

affidataria del servizio di raccolta e trasporto rifiuti.

		Risorse assegnate	
Uı	mane	Strumentali ·	
D		Vedi scheda allegata	Computer e collegamento ad
С	4		internet
В			
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

Jer scette zier-24/10/16

Il responsabile del 6º settore Dott. Antonio MORELLI

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE IST	TUZIONALE – Geom.	Alfonso Sammarco
---------------	-------------------	------------------

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando							
Obiettivo nº.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 a	assegnate					
Umane	Finan	ziarie	Strumentali				
D	Occorre idone	stanziamento	Computer e collegamento ad				
С	in bilancio		internet				
В							
A	_						
Totale			1				
	Risultati atte	si (Indicatori)					
Emanare un provvedimento che avvii la Entro 31 dicembre 2016 razionalizzazione del piano del commercio nel mercato settimanale							
Target							

Operatori commerciali Portatori di interessi diffusi

p. 2. 24.10.616

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando					
Obiettivo nº 2		Peso dell'obiettivo 10/100			
10 D.Lgs. 33/13		norı livelli di trasparenza, ai sensi dell'art.			

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		e collegamento	ad
C		finanziari	•		internet		
В							
. 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

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. 2. 24.10.66

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing.	Emanuele Orlando	
O biettivo nº 3		Peso dell'obiettivo 40/100

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

Descrizione dell'obiettivo la rilevazione della customer/chizen satisfaction (CE) 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 arministrazioni.

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'<u>indagine di customer satisfaction</u>, dall'analisi dei dati, alla realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni

di comunicazione.

	Risorse assegnate						
Umane	Finanziarie	Strumentali					
D		Computer e collegamento ad					
С	finanziari	internet					
В							
A							
Totale							

Risultati attesi (Indicatori)

-	creazione	di	modulistica	idonea	alla	Entro dicembre 2016
	misurazio	ne d	ella citizen sa	tisfactio	n	

Target

	- 500
Utenti dei servizi	Portatori di interessi diffusi

p. a. 21.10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Assessore: Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando

Obiettivo nº	<u> </u>				Peso dell'obiettivo 45/100				
Oblettivon				reso dell'oblettivo 3/100					
Denominazione dell'obiettivo: Riduzione tempi di rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico									
Descrizione dell'obiettivo: Nell'interesse del'utenza commerciale si prevede la riduzione dei tempi di rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione del suolo pubblico									
Risorse assegnate									
L	mane	F	inanziarie		Strumentali				
D		Non si prevedono oneri			Computer e collegamento ad				
С		finanziari			internet				
В									
A									
Totale									
		Risultati	attesi (Indica	tori)					
a 15 g - produ	rre un report indic orizzazioni richies	ante il num	ero]	Entro 31 dicembre 2016				
Target									
Operatori co	mmerciali								

p.6-24.10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE – Geom	ı. Alfonso Sammaro	ดว
--------------------------------	--------------------	----

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele (rlando
Obiettivo nº 5	Peso dell'obiettivo 10/100
Denominazione dell'obiettivo: increment	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 modulitistica 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							
Umane		Finanziarie	Strumentali				
D		Non si prevedono oneri					
В		finanziari					
Totale							

Risultati Attesi (Indicatori)

		•		
_	adozione	atti	amministra	hixri na
-	adozione	au	annimusua	nar he
	1'organica	oriona.	del cinquante	annola da
	i organizza		ger emdagme	imiaie de
	Torneo de	Dian	i e Corteo S	Starian d
	TOTHER RE	I LTOT	n e correo s	proffee a

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

TAF	RGET
Associazioni del territorio	
Pubblici esercizi e attività commerciali	

P-2. 1211- 10. 2016
AllMy

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Geom. Alfonso Sammarco

TOST BICET	TE ISTITUZIONA	ALLE - Geom. An	ionso Gammai C	
Responsabi	le del Servizio: Ing.	Emanuele Orland		
Obiettivo n	° 6		e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	Peso dell'obiettivo 45/100
Denomina SUAP	zione dell'obiettiv	o: Realizzazione	sistema di ges	stione elettronica delle pratiche
Descrizione pratiche SU		' necessario riat	tivare il sistem	a di gestione elettronica delle
		Risorse a	issegnate	
	Umane	Finanziarie		Strumentali
D		Cap. n. 22100	del corrente	
В		bilancio		
Totale		-		
<u></u>		Risultati Atte	si (Indicatori)	
- tracc proc telen - tracc	ivazione gestione el pratiche SU iabilità delle diverse edimentali con acqu natiche dei pareri ne iabilità dei controlli SCIA	AP e fasi isizioni cessari	Entro 3	1 dicembre 2016
		'T' A T	CET	n.

TARGET

Operatori commerciali

p.2.124.10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Geom. Alfonso Sammarco

	e del Servizio: Ing.	Emanuele Orla	ndo						
Obiettivo nº]	taring a second	Peso dell'obiettivo 20/100					
Denominaz	Denominazione dell'obiettivo: Alienazione locali mercatali								
Descrizione	dell'obiettivo: Ali	enazione immo	oili comunali mero	cato ortofrutticolo					
		Risorse	assegnate						
L	Imane	Fina	nziarie	Strumentali					
D		Non si pr	evedono oneri						
В		finanziari							
Totale									
		45							
		Risultati At	esi (Indicatori)						
- predisporre e pubblicare bando per l'alienazione degli immobili di proprietà comunale nel mercato ortofrutticolo Entro 31 dicembre 2016									
		TA	ARGET						
	Operatori commerciali								

p. 2- 124.10.2016

PIANO DEGLI OBIETTIVI

SCHEDA OBIETTIVO

SETTORE: ATTIVITA' PRODUTTIVE

REFERENTE ISTITUZIONALE - Geom. Alfonso Sammarco

Responsabile del Servizio: Ing. Emanuele Orlando								
Obiettivo nº 8				Peso dell'obiettivo 5/100				
Denominaz	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					
U	Imane	Finan	ıziarie	Strumentali				
D		Non si pre	vedono oneri					
В		finanziari						
Totale								
		Risultati Atte	si (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								
TARGÉT								
(Operatori commerciali							

1.2.2/10.2066