



COMUNE DI AREZZO

**PROGETTI DI NUOVI SERVIZI E/0 DI MIGLIORMANETO  
QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI EROGATI  
EX ART. 15, COMMA 5, CCNL 1999**

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

**Titolo:**

PROMUOVERE AZIONI/ATTIVITÀ FINALIZZATE A SUPPORTARE LA FAMIGLIA ATTRAVERSO STRUMENTI IDONEI A VALORIZZARE LA SUA FUNZIONE(ATTIVITÀ CARTA FAMIGLIA E POTENZIAMENTO SPAZIO FAMIGLIA).

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Mara Pepi

Ufficio Servizi educativi, scuola famiglia e tutela dei minori”

## **1. Analisi di contesto**

► Il Servizio sociale integrato nella realtà aretina è organizzato in aree tematiche di intervento: l'area minori, l'area disabilità e in parte l'area inclusione intervengono su nuclei familiari con figli minori. Afferiscono complessivamente alle suddette aree 11 Assistenti sociali che attualmente hanno in carico circa 1000 nuclei familiari:

► Gli interventi che il servizio sociale integrato attua a sostegno dei nuclei familiari con figli minori sono di varia natura e di diversa complessità:

Sostegni economici al nucleo

Esenzione rette scolastiche

Diritto allo studio

Servizio trasporto minori

Centri diurni educativi per minori

Accoglienza residenziale per minori

Inoltre vengono previsti interventi rivolti direttamente ai minori per aiutarli a superare le loro difficoltà e garantire loro uno sviluppo evolutivo armonico e funzionale.

L'intervento assicurato dagli operatori si concretizza in azioni di natura preventiva mirate ad attivare, sostenere e riabilitare le competenze del nucleo familiare al fine di permetterne lo sviluppo del benessere e dell'autonomia per il superamento delle difficoltà e delle condizioni di disagio e/o di devianza.

I percorsi che riguardano le attività e gli interventi per i minori e per le loro famiglie sono diversificati in relazione alla tipologia dell'intervento richiesto.

Elementi fondamentali del percorso assistenziale sono la personalizzazione degli interventi e la presa in carico dell'individuo attraverso un progetto condiviso, in una logica di sussidiarietà. Nel progetto assistenziale individualizzato sono analizzati i bisogni segnalati ma anche quelli rilevati dall'assistente sociale responsabile del caso, sono definiti gli obiettivi generali e specifici, i tempi di realizzazione, vengono individuate e definite le risorse attivabili nella rete familiare e relazionale del soggetto, quelle fruibili nel privato sociale della rete del territorio, gli interventi pubblici idonei e disponibili, e le loro modalità di erogazione; il piano delle attività, i tempi e i modi di verifica dei risultati. Nell'elaborazione del progetto è imprescindibile la condivisione degli obiettivi e dei contenuti con la persona assistita e i suoi familiari, la valutazione di tutte le alternative possibili, propedeutica all'individuazione degli interventi più appropriati, il consenso informato al piano di intervento. Il progetto può essere definito, se necessario, con l'apporto multiprofessionale, in apposite équipe multidisciplinari o monodisciplinari, eventualmente strutturate in forma di commissione. Nell'ambito dell'equipe multidisciplinare o della commissione viene individuato, sulla base del bisogno prevalente, il professionista responsabile del caso (case manager/care manager). La proposta di progetto viene presentata dal responsabile del caso al responsabile del servizio per l'autorizzazione della spesa e solo dopo può essere formalizzato, attraverso la formale sottoscrizione tra le parti coinvolte, diventando "contratto sociale" tra le parti.

La conclusione del progetto per raggiungimento degli obiettivi ivi previsti comporta la dimissione fisiologica dal servizio; il mancato rispetto degli impegni assunti da parte dell'assistito può comportare la dimissione forzata dal servizio.

Tra i vari percorsi attivabili, il servizio sociale integrato, per sostenere i minori e le famiglie in situazioni di difficoltà, ha l'opportunità di attivare interventi individualizzati che afferiscono a tre progetti con differenti finalità: servizio mentoring, servizio ADE, servizio diritto di visita. Questi servizi sono gestiti (attraverso un bando di gara) rispettivamente da una associazione, da due cooperative differenti e prevedono l'impiego di educatori.

#### Servizio mentoring.

Il mentoring è un servizio leggero, ed offre un supporto educativo continuativo e personalizzato ai bambini e agli adolescenti che necessitano di un aiuto complessivo, sia in ambito scolastico, che extrascolastico.

Si articola in attività a domicilio o in ambienti scolastici o parascolastici per il supporto scolastico e facilitazione rispetto all'integrazione tra la scuola e la famiglia sulla base del progetto individualizzato, prevedendo un intervento su singoli o a piccoli gruppi, per favorirne la socializzazione.

Tale supporto è fornito dalla figura del mentor, un "educatore", giovane adulto di riferimento al quale il minore possa far concretamente riferimento per i suoi bisogni. In particolare il mentor offre una forma di tutoraggio scolastico, mantenendo i rapporti con i docenti e fungendo da ponte tra genitori e docenti. Propone inoltre al bambino/a o adolescente la partecipazione ad attività ludico-ricreative e di socializzazione che egli possa seguire con graduale autonomia. Il mentor può infine favorire gli spostamenti del minore, anche accompagnandolo - quando ritenuto necessario - all'interno del territorio comunale.

#### Servizio ADE

Il Servizio intende offrire, attraverso l'utilizzo di operatori specializzati, risposte concrete a nuclei familiari che versano in situazioni di difficoltà per la complessità delle situazioni socio-familiari. Il servizio, che si rivolge ai minori a rischio di emarginazione sociale, scolastica e relazionale, nonché a deprivazione culturale ed affettiva, persegue: il mantenimento del minore in famiglia attraverso il potenziamento delle risorse familiari; il miglioramento della comunicazione tra genitori e figli; la presa di coscienza dei genitori dei loro doveri e di certi stili educativi; la realizzazione di azioni tese a favorire la frequenza scolastica (accompagnamento, sostegno in orario scolastico ed extrascolastico) e a stimolare la socializzazione primaria e secondaria del minore.

Il servizio è attivato su progetto individualizzato concordato con la famiglia. Possono essere coinvolti e sentiti quei professionisti che già operano a contatto col minore nei contesti in cui si rilevano problematiche educative e relazionali, in un quadro di carenze genitoriali, ovvero deficit di apprendimento scolastico, sostegno e monitoraggio delle funzioni genitoriali.

#### Servizio diritto di visita

Il servizio ha l'obiettivo di offrire un luogo protetto, idoneo a valutare, stabilire o ristabilire la relazione minori-genitori, nei casi in cui il tribunale valuti opportuno garantire, sia la protezione del minore che il diritto a mantenere una continuità nelle relazioni significative nei casi in cui il Tribunale valuti opportuno garantire sia la protezione del minore che il diritto a mantenere una continuità nella relazione con il/i figlio/i. La funzione di Spazio Neutro si definisce quindi a partire dal mandato coercitivo emesso dal Tribunale dei Minorenni o dal Tribunale Ordinario, relativo al diritto o dovere dell'esercizio di visita e di relazione. L'intervento del servizio si basa sul riconoscere il bisogno/diritto del bambino di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori (o altre persone affettivamente significative) e i legami che ne derivano.

La funzione del servizio, all'interno del mandato del tribunale, può aiutare gli adulti coinvolti a chiarire e ridefinire le reciproche posizioni, tra vincoli e possibilità che lo stesso mandato può rappresentare. Nella fattispecie il servizio ha come obiettivo quello di facilitare e monitorare le relazioni tra genitori e figli attraverso una figura professionale qualificata.

#### Servizio di supporto alla genitorialità.

All'interno dello Spazio Famiglie, si creano in collaborazione con le associazioni e le famiglie percorsi condivisi di formazione/informazione a sostegno dell'universo della genitorialità.

I sopra descritti progetti prevedono la presa in carico di circa 120 minori con problematiche differenti (difficoltà scolastiche, disagio psicosociale, disabilità, tutela del minore). Per ottimizzare l'efficacia degli interventi rivolti ai minori è necessaria la predisposizione di un progetto di aiuto che attivi tutte le risorse del nucleo familiare e che gli interventi non si limitino all'azione sul singolo ma coinvolgano tutti i soggetti che si occupano del minore (genitori, operatori, minori). E' prevista quindi la costituzione di un gruppo di lavoro multidisciplinare che coinvolga gli assistenti sociali delle aree tematiche famiglia e minori, disabilità, inclusione sociale, gli operatori dello Spazio famiglia, i coordinatori referenti per i tre progetti Ade, Mentoring, Spazio neutro per mettere a punto una metodologia di intervento condivisa al fine di garantire qualità, continuità e efficacia nei processi di presa in carico e nell'utilizzo degli strumenti previsti.

## **2. L'OBIETTIVO DEL PROGETTO E I RISULTATI PERSEGUITI**

Obiettivo ► migliorare la qualità dei servizi rivolti ai minori attraverso un maggior coinvolgimento delle loro famiglie per favorire il ripristino delle funzioni educative adeguate

Risultati ► implementazione dell'autonomia dei nuclei familiari rispetto al servizio sociale nello svolgimento dei loro compiti evolutivi

Percorso e misure organizzative ► si prevedono incontri con gli operatori finalizzati alla strutturazione di metodologie condivise e all'implementazione di interventi strutturati rivolti a tutto il nucleo familiare per favorire una evoluzione tale da permettere un percorso di autonomia dal servizio

Il lavoro svolto perseguendo gli obiettivi 2014 ha permesso di condividere con il gruppo di operatori coinvolti linee strategiche che hanno prodotto ulteriori strumenti metodologici per ottimizzare i benefici conseguiti attraverso gli interventi attuati sui minori ed i loro nuclei. Il gruppo ha individuato ulteriori criteri condivisi per definire sia le priorità nell'attivazione degli interventi sia le modalità di attuazione dei progetti individualizzati a favore dei minori.

Elemento fondamentale per una maggiore efficacia nell'intervento è lavorare maggiormente sulla prevenzione invece che sulla problematicità conclamata; diventa quindi opportuno e strategico favorire gli interventi individuali nella prima infanzia (elementari e primi anni della scuola media) mentre per l'adolescenza vengono privilegiati interventi di gruppo già presenti nel territorio.

Un altro elemento condiviso è stato la durata degli interventi proposti alle famiglie. Per garantire il sostegno ai nuclei familiari per una riappropriazione delle funzioni genitoriali e favorire l'autonomia dal servizio sociale gli stessi interventi non possono avere una durata maggiore di 3 anni. Questo dovrebbe favorire sia una maggiore equità sociale nell'attribuzione di benefici sia un cambiamento culturale da un'ottica assistenzialistica del servizio sociale ad un'ottica di promozione di risorse e di autonomia dei cittadini.

La composizione del nucleo familiare è un elemento che definisce la priorità nell'attribuzione di interventi individualizzati ai minori. Minore è la rete familiare presente per il minore maggiore è la priorità nell'attivare un servizio domiciliare.

Altro elemento di equità nell'attribuzione è la rivalutazione del numero di interventi attivati per uno stesso nucleo familiare.

Per quanto riguarda gli interventi Ade il servizio sociale ha condiviso l'opportunità che questi interventi effettuati con educatori specializzati vengano attivati nei casi in cui esiste un mandato del Tribunale ordinario o dei Minori mentre per quanto riguarda i minori con handicap verranno attivati attraverso la definizione di un parg.

E' necessario condividivere con la Ufsmia della Ausl8 la metodologia strutturata richiedendo all'unità operativa di definire in modo specifico gli obiettivi e le azioni per perseguirli previsti per ogni progetto individualizzato in modo da fornire indicazioni specifiche sulle attività da svolgere da parte degli operatori coinvolti (ade e mentoring)..

### 3. INDICATORI DI RISULTATO: 2016

NR.	DENOMINAZIONE	RISULTATO ATTESO
1	PROGETTO A SUPPORTO DELLE FAMIGLIE	N.1
2	ATTIVITA' PROPOSTE	N.8
3	NUMERO NUCLEI FAMILIARI DIMESSI DAL SERVIZIO	N.8
4	NUMERO NUOVI INGRESSI NUCLEI FAMILIARI	N. 8
5	FAMIGLIE COINVOLTE	N. 60

### 4. GANNT

Nr.	Descrizione e tempistica	FASI	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	ANALISI DEI BISOGNI	PREV. INIZ.	X	X	X									
2	CONDIVISIONE CON I DIVERSI SOGGETTI DELLE ATTIVITÀ	PREV. INIZ.				X	X							
3	STESURA DI UN PROGETTO ORGANIZZATO E PUBBLICIZZAZIONE	PREV. INIZ.							X	X				
4	INIZIO ATTIVITÀ	PREV. INIZ.									X	X	X	X
5	MONITORAGGIO, VERIFICA E RIPOSIZIONAMENTO SE NECESSARIO	PREV. INIZ.									X	X	X	X

## 5. PERSONALE COINVOLTO NEL PROGETTO

Cognome	Nome	Qualifica	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Chianucci	Silvana	Dirigente	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Pepi	Mara	Responsabile Progetto	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Severi	Maria Cristina	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Casati Garinei	Gloria	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Gregori	Miriam	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Bruni	Debora	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Ingegneri	Viviana	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Testi	Antonella		SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Attività amministrativa
Borri	Luca	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Attività amministrativa
Ciorba	Mariangela	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Mencaroni	Giulia	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Bigi	Maurizio	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino

				agli indicatore di risultato.
Paffetti	Manuela	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Scapecchi	Chiara	D	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Elaborazione dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatore di risultato.
Tagliavia D.Aragona	Roberto	C	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Attività amministrativa
Casini	Francesco	B	SERV. CITTADINO/FAM/PERS.	Attività amministrativa

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:

**Direzione Servizi cittadino famiglia persona**

Titolo:

*INCREMENTARE LE RISPOSTE AI CITTADINI ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO E  
IL COORDINAMENTO DEL TERZO SETTORE ANCHE CON RIFERIMENTO AI  
BISOGNI EMERGENZIALI*

**Riorganizzazione degli Albi del terzo settore e dell'Elenco comunale delle libere  
forme associative**

Il Responsabile di Progetto è:

**Dott.ssa Silvana Chianucci**

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

Descrivere ed analizzare in modo sintetico il contesto nel quale si intende intervenire con il progetto, esplicitando i miglioramenti che si intendono perseguire ed i soggetti su cui il progetto determina impatti.

**NB - Descrivere il nuovo servizio attivato o i servizi esistenti che vengono migliorati sotto il profilo quantitativo o qualitativo**

Il Comune di Arezzo ha istituito l'Elenco comunale delle libere forme associative, all'interno del proprio "Regolamento per la concessione di vantaggi economici da parte del Comune di Arezzo" (approvato con atto CC 85/2009).

L'Elenco è stata creato per l'esigenza di censire le nuove associazioni che non possiedono ancora i requisiti per l'iscrizione agli Albi previsti dalla normativa regionale, ai sensi delle leggi nazionali:

- Albo delle associazioni di volontariato (legge 266/1991 e LRT 28/1993), per il quale è previsto che l'associazione possa chiedere l'iscrizione dopo sei mesi dall'avvio delle attività;
- Albo delle associazioni di promozione sociale (legge 383/2000 e LRT 42/2002), per il quale si prevede che l'associazione può iscriversi dopo un anno dall'avvio delle attività.

All'elenco comunale delle libere forme associative sono attualmente iscritte n. 144 associazioni, che chiedono l'iscrizione poco dopo la loro creazione.

Agli altri albi sono attualmente iscritte:

- Albo delle associazioni di volontariato 362 associazioni,
- Albo delle associazioni di promozione sociale 244 associazioni.

La Regione Toscana con la L.R. 22/2015 art.4 ha conferito ai Comuni capoluogo di provincia la competenza per la tenuta degli Albi regionali sopra indicati, nonché per l'Albo della cooperazione sociale (LRT 87/1997), funzione in precedenza gestita dalla Provincia di Arezzo. In questo albo sono attualmente iscritte 101 cooperative.

Questo conferimento di funzioni al Comune comporta la necessità di revisione e riorganizzazione di tutti gli albi del terzo settore, detenuti dal Comune, nell'ottica di migliorare il servizio sia interno che esterno.

Miglioramento interno:

- un unico ufficio dell'ente potrà garantire l'informazione a tutti gli uffici comunali, per certificare l'iscrizione dell'Associazione (requisito per la concessione di patrocini e vantaggi economici) e avere una base dati con i referenti delle associazioni, operanti nel territorio comunale (per iniziative di consultazione e partecipazione, inviti a riunioni o diffusione di informazioni su iniziative dell'ente).

- la base dati realizzata potrà essere utilizzata agevolmente per il coordinamento del terzo settore, per dare risposta ai bisogni dei cittadini seguiti dai servizi sociali, o per promuovere la partecipazione di questi alle attività svolte dal terzo settore.

Miglioramento esterno:

- un unico ufficio dell'ente potrà dare informazione a tutti i soggetti associativi neo costituiti sulle norme che disciplinano le iscrizioni ai diversi albi, a quelli interessati a costituirsi sulle norme a cui dovranno adempiere per l'iscrizione e quindi per poter collaborare con gli enti pubblici;

- Un unico sito internet fornirà informazioni sui soggetti iscritti ai diversi albi, omogeneizzando i linguaggi e la modulistica e semplificando l'accesso.

## **Indicazioni**

*Attraverso la disposizione dell'art. 15, comma 5, gli enti possono "investire sull'organizzazione".*

*Come in ogni investimento, deve esserci un "ritorno" delle risorse investite. Nel caso specifico, questo "ritorno dell'investimento" è un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente, che deve tradursi in un beneficio per l'utenza esterna o interna.*

*Occorre, in altre parole, che l'investimento sull'organizzazione sia realizzato in funzione di ("per incentivare") un miglioramento quali-quantitativo dei servizi, concreto, tangibile e verificabile (più soldi in cambio di maggiori servizi e utilità per l'utenza).*

*Prima di pensare a incrementi del fondo, **è necessario pertanto identificare i servizi che l'ente pensa di poter migliorare**, attraverso la leva incentivante delle "maggiori risorse decentrate", nonché i percorsi e le misure organizzative attraverso le quali intervenire.*

## **2. Descrivere l' obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

Esplicitare in maniera chiara l'obiettivo ed i risultati che si intendono raggiungere attraverso il progetto. Per ciascun obiettivo specifico descrivere i risultati attesi.

**Obiettivo:** descrivere brevemente l'obiettivo da raggiungere.

**Risultati:** Ogni risultato deve essere descritto ed illustrato.

**Percorso e misure organizzative:** descrivere il percorso e le misure organizzative attraverso le quali intervenire

## **Indicazioni**

*non generici miglioramenti dei servizi, ma concreti risultati.*

*L'innalzamento quali-quantitativo dei servizi deve essere tangibile e concreto.*

*Non basta dire, ad esempio, che l'ente intende "migliorare un certo servizio" o "migliorare le relazioni con l'utenza" oppure che è "aumentata l'attività o la domanda da parte dell'utenza". Occorre anche dire, concretamente, quale fatto "verificabile e chiaramente percepibile dall'utenza di riferimento" è il segno tangibile del miglioramento quali-quantitativo del servizio.*

*Ad esempio:*

*§ minori tempi di attesa per una prestazione o per la conclusione di un procedimento;*

*arricchimento del servizio, con la previsione di ulteriori facilitazioni e utilità per l'utente (ad esempio: oltre al servizio tradizionale un nuovo servizio per rispondere alle esigenze di utenti portatori di bisogni particolari);*

*§ nuovi servizi, che prima non venivano prestati, per servire nuovi utenti o per dare risposta a nuovi bisogni di utenti già serviti;*

*§ aumento delle prestazioni erogate (ad esempio: più ore di vigilanza sul territorio, più ore di apertura al pubblico, più utenti serviti);*

*§ impatto su fenomeni dell'ambiente esterno che influenzano la qualità della vita (ad esempio: grazie all'intensificazione dei controlli, riduzione di comportamenti illegali; grazie al miglioramento del servizio, riduzione di fenomeni di marginalità sociale).*

## **Obiettivi:**

- riorganizzazione degli Albi del Terzo settore ed Elenco comunale
- azioni di informazione e comunicazione interna all'ente e rivolta al territorio

## **Risultati attesi**

- revisione e semplificazione del procedimento e della modulistica
- miglioramento della comunicazione
- creazione di un unico ufficio di riferimento

## **Percorso e misure organizzative**

Il percorso ha preso avvio con il trasferimento della dipendente della Provincia che si occupava della tenuta della sezione provinciale degli Albi del terzo settore istituiti dalla Regione Toscana. Verrà quindi creata una unica unità di lavoro con i dipendenti dell'ufficio

che in precedenza si occupava di gestione dell'Elenco comunale delle associazioni. Tutto il materiale cartaceo verrà riunito in unica sede e la direzione complessiva verrà garantita dal dipendente in cat. D che è assegnato alla funzione, sotto la direzione del Dirigente.

### **3. Indicatori di risultato**

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Revisione dei procedimenti	numero	0	3
2	Revisione modulistica	numero	0	3
3	Revisione associazioni Elenco comunale	%	0	100
4	Indirizzario associazioni	numero	0	1

**N.B. : Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati è l'elemento principale di valutazione ex-post del progetto.**

#### ***Indicazioni***

*risultati verificabili attraverso standard, indicatori e/o attraverso i giudizi espressi dall'utenza.*

*Per poter dire – a consuntivo – che c'è stato, oggettivamente, un innalzamento quali-quantitativo del servizio, è necessario poter disporre di adeguati sistemi di verifica e controllo.*

*Innanzitutto, occorre definire uno standard di miglioramento. Lo standard è il termine di paragone che consente di apprezzare la bontà di un risultato. Ad esempio: per definire lo standard di una riduzione del 10% dei tempi di attesa di una prestazione, occorre aver valutato a monte i fabbisogni espressi dall'utenza e le concrete possibilità di miglioramento del servizio.*

*Lo standard viene definito a partire da:*

*§ risultati di partenza, desumibili dal consuntivo dell'anno precedente;*

*§ risultati ottenuti da altri enti ("benchmarking");*

*§ bisogni e domande a cui occorre dare risposta;*

*§ margini di miglioramento possibili, tenendo conto delle condizioni strutturali ("organizzative, tecniche e finanziarie") in cui l'ente opera.*

*In secondo luogo, è necessario misurare, attraverso indicatori, il miglioramento realizzato. Le misure a consuntivo vanno quindi "confrontate" con lo standard, definito a monte.*

*Per misurare il miglioramento realizzato, l'ente può anche avvalersi di sistemi di rilevazione della qualità percepita dagli utenti (ad esempio: questionari di gradimento, interviste, sondaggi ecc.).*

#### 4. Gantt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	revisione del procedimento per l'iscrizione agli Albi regionali e per la revisione dei soggetti iscritti	prev. Iniz.			X	X								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	modifica delle modulistica per iscrizione e revisione degli Albi regionali	prev. Iniz.				X								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	revisione delle associazioni iscritte all'Elenco comunale	prev. Iniz.					X	X	X					
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	redazione e aggiornamento della pagina del sito unica per tutti gli Albi del Terzo settore e Elenco comunale	prev. Iniz.				X	X	X	X	X	X	X	X	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
5	redazione indirizzario delle associazioni del territorio comunale, iscritte agli albi	prev. Iniz.									X	X	X	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
6	revisione annuale dell'iscrizione agli albi regionali	prev. Iniz.	X					X			X			
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

#### 5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Chianucci	Silvana	Dirigente	Direzione Servizio Cittadino Famiglia Persona	Supervisione delle attività
Sgaravizzi	Stefania	D1	Direzione Servizio Cittadino Famiglia Persona	Coordinamento e monitoraggio.

				Attività di comunicazione.
Ciofini	Carla	C4	Direzione Servizio Cittadino Famiglia Persona	Coordinamento e attuazione delle singole fasi. Redazione atti amministrativi. Attività di comunicazione. Monitoraggio
Renzetti	Roberta	C	Direzione Servizio Cittadino Famiglia Persona	Protocollo Attività di comunicazione.
Palazzini	Donatella	B1	Direzione Servizio Cittadino Famiglia Persona	Attuazione singole fasi. Attività di comunicazione.
Bini	Renata	B1	Direzione Servizio Cittadino Famiglia Persona	Attuazione singole fasi. Attività di comunicazione.

### **Indicazioni**

*risultati difficili che possono essere conseguiti attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.*

*Non tutti i risultati dell'ente possono dare luogo all'incremento delle risorse decentrate di cui all'art. 15, comma 5.*

*Devono essere anzitutto risultati "sfidanti", importanti, ad alta visibilità esterna o interna.*

*L'ottenimento di tali risultati non deve essere scontato, ma deve presentare apprezzabili margini di incertezza. Se i risultati fossero scontati, verrebbe meno l'esigenza di incentivare, con ulteriori risorse, il loro conseguimento.*

*Secondo, il personale interno deve avere un ruolo importante nel loro conseguimento.*

*Devono cioè essere "risultati ad alta intensità di lavoro", che si possono ottenere grazie ad un maggiore impegno delle persone e a maggiore disponibilità a farsi carico di problemi (per esempio, attraverso turni di lavoro più disagiati). Viceversa, risultati ottenuti senza un apporto rilevante del personale interno già in servizio (per esempio: con il ricorso a società esterne, a consulenze, a nuove assunzioni ovvero con il prevalente concorso di nuova strumentazione tecnica) non rientrano certamente tra quelli incentivabili con ulteriori risorse.*

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio: Direzione servizi cittadino famiglia persona/servizio sociale politiche educative formative e sport

Ufficio servizi sociali e politiche di coesione

**Titolo:**

**Promuovere percorsi individualizzati al fine di favorire la partecipazione attiva del cittadino**

Migliorare la qualità della rete solidale e sviluppare la coesione sociale attraverso la promozione delle attività del volontariato e il coinvolgimento attivo dei cittadini in carico al servizio sociale

Il Responsabile di Progetto è:  
Dott.ssa Paola Garavelli

## Analisi di contesto

► Rafforzare la dimensione di comunità è una delle priorità del Servizio Sociale da perseguire attraverso un sistema di protezione e coesione sociale in grado di prendersi cura, sostenere e proteggere le persone più fragili e bisognose anche valorizzandone le capacità e le potenzialità individuali. Occorre che le politiche di coesione siano sostenute da comportamenti socialmente responsabili. Per sostenere un sistema orientato a promuovere il benessere della comunità è necessario attivare e sostenere i legami sociali, rafforzare i rapporti di comunità, ritrovare nel territorio il valore delle relazioni.

Povertà ed esclusione sociale rappresentano una seria minaccia agli aspetti materiali e non materiali di una persona e del suo benessere. La povertà nel senso di mancanza di risorse finanziarie sempre più spesso porta ad un circolo vizioso con conseguente impossibilità di accedere ai beni materiali, come il cibo adeguato, servizi di alloggio e di qualità, ma di uguale importanza conduce ad aspetti quali la perdita dei contatti sociali e delle capacità di interagire con la comunità.

L'intervento del servizio sociale si concretizza in azioni mirate ad attivare, sostenere e riabilitare le competenze dell'individuo o del nucleo familiare al fine di permetterne lo sviluppo del benessere e dell'autonomia per il superamento delle difficoltà e delle condizioni di disagio e/o di devianza.

Lo scopo dell'intervento è quello di stimolare le azioni di tutti gli attori principali ovvero utenti del servizio sociale, assistenti sociali, associazioni di volontariato al fine di

- promuovere il contributo dei volontari e delle organizzazioni di volontariato nella lotta alla povertà ed all'inclusione sociale
- rafforzare l'inclusività del volontariato e delle sue potenzialità per essere un mezzo di emancipazione, inclusione sociale e cittadinanza attiva.
- fornire e promuovere un ambiente favorevole per la partecipazione attiva delle persone in povertà ed esclusione sociale.
- riconoscere e promuovere il volontariato come un modo per acquisire competenze e accrescere l'occupabilità.

Il servizio sociale integrato del Comune di Arezzo ha in carico annualmente circa 3000 utenti che afferiscono alle varie aree di intervento suddivise in ambiti tematici; area minori, area inclusione, area disabilità, area anziani, area dipendenze, area salute mentale.

Gli assistenti sociali che operano nell'area inclusione si occupano di circa 600 utenti all'anno. Il tipo di utenza afferente a questo ambito tematico ha subito negli ultimi anni grosse trasformazioni legate al mutamento della situazione socio economica dei cittadini. Le repentine perdite di lavoro e la sempre più ridotta capacità economica di molti nuclei familiari hanno ampliato la richiesta di intervento del servizio sociale anche da parte di famiglie che fino a pochi anni fa soddisfacevano i loro bisogni in modo autonomo. La profonda crisi economica rischia di ampliare le problematiche delle famiglie inducendole nel sopra descritto circolo vizioso che le porta anche alla perdita di contatti sociali e ad una maggiore percezione di solitudine ed esclusione dal vivere comunitario.

L'obiettivo del progetto è quello di poter attivare le risorse delle persone che si rivolgono al servizio sociale in momenti di difficoltà della loro vita chiedendo al servizio contributi economici o sostegno attraverso erogazione di servizi e voucher, restituendo loro la possibilità di contribuire al vivere sociale attraverso l'impiego del loro tempo in attività volontaristiche di supporto alla coesione sociale.

Affinché ciò sia realizzabile occorre definire un percorso chiaro tra servizio sociale e volontariato per accompagnare e sostenere i cittadini/utenti nella costruzione, con il mondo delle associazioni, di un rapporto di coinvolgimento attivo e costruttivo.

Elementi fondamentali del percorso assistenziale sono la personalizzazione degli interventi e la presa in carico dell'individuo attraverso un progetto condiviso, in una logica di sussidiarietà. Nel progetto assistenziale individualizzato sono analizzati i bisogni segnalati ma anche quelli rilevati dall'assistente sociale responsabile del caso, sono definiti gli obiettivi generali e specifici, i tempi di realizzazione, vengono individuate e definite le risorse attivabili nella rete relazionale del soggetto, quelle fruibili nel privato sociale della rete del territorio, gli interventi pubblici idonei e disponibili, e le loro modalità di erogazione; il piano delle attività, i tempi e i modi di verifica dei risultati. La proposta di progetto viene sottoscritta tra il cittadino e il servizio sociale assumendo la forma di un "patto sociale" tra le parti.

## **2 . L'obiettivo del progetto e i risultati perseguiti**

L'obiettivo del progetto è quello di attivare da una parte le risorse delle persone che si rivolgono al servizio sociale in momenti di difficoltà e che chiedono contributi economici o sostegno attraverso erogazione di servizi e voucher, e dall'altra implementare l'attività del volontariato.

**Obiettivo** ► migliorare la qualità degli interventi rivolti ai cittadini da parte del servizio sociale, ambito inclusione, attraverso la partecipazione ad attività di volontariato al fine di facilitare l'inclusione sociale .

**Risultati** ► Accordo con la rete territoriale delle associazioni di volontariato aderenti al Cesvot e individuazione dei soggetti idonei ad aderire al progetto.

**Percorso e misure organizzative** ► si prevedono incontri con il Cesvot per la definizione di metodologie condivise al fine di implementare interventi strutturati rivolti ai soggetti individuati per favorire una evoluzione tale da permettere un percorso di attivazione delle risorse personali per favorire la possibilità di dimissione dal servizio sociale. Si prevede un lavoro con il gruppo degli assistenti sociali per condividere gli accordi definiti ed elaborare le modalità di intervento. Si prevedono riunioni periodiche di supervisione del progetto e valutazione finale.

### 3. Indicatori di risultato: 2016

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Soggetti aderenti al progetto	Percentuale soggetti aderenti tra coloro che sono stati selezionati	50	30,00%



## 5. Personale coinvolto nel progetto

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Buoncompagni	Paola	D	SERVIZIO SOCIALE	Progettazione e stesura accordo
Gallorini	Lia	C	SERVIZIO SOCIALE	Supporto attività amministrative
Gionti	Luca	B	SERVIZIO SOCIALE	idem
Zurli	Alessandra	B	SERVIZIO SOCIALE	idem
Petri	M.Grazia	C	SERVIZIO SOCIALE	idem
D'Urso	Francesca	B	SERVIZIO SOCIALE	idem
Sarrini	Paola	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Palazzini	Donatella	B	SERVIZIO SOCIALE	idem
Redditi	Sira	B	SERVIZIO SOCIALE	idem
Casini	Francesco	B	SERVIZIO SOCIALE	idem
Innocenti	Tiziana	D	SERVIZIO SOCIALE	Supporto progettazione individuale
Monda	Monia	D	SERVIZIO SOCIALE	Individuazione soggetti, progetto individuale monitoraggio
Mannelli	Marzia	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Barone	Paola	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Francini	Paolo	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Cazzaroli	Ketty	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Benucci	Elisabetta	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Messina	Alberto	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Garavelli	Paola	D	SERVIZIO SOCIALE	Supervisione andamento del progetto
Chianucci	Silvana	Dirigente		

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione Servizi Finanziari – **Ufficio Tributi**

Direzione Servizi cittadino, famiglia, persona / Servizio sociale politiche educative formative e sport – **Ufficio Sportello polivalente, Archivio e Protocollo**

## **GESTIONE INTERNA DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

I Responsabili di Progetto sono: Dott. Mario Daniele Rossi e dott.ssa Cecilia Agostini

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

Nell'ambito delle scelte strategiche della nuova Amministrazione comunale è prevista la riconduzione alla titolarità della gestione diretta di tutti i tributi locali ritenuti strategici al fine di presidiare le più rilevanti fonti di finanziamento del bilancio dell'Ente. In questo contesto, in attuazione della deliberazione del consiglio comunale n. 134 del 17.12.2015, il progetto qui descritto consiste nella completa reinternalizzazione della gestione della tassa sui rifiuti (TARI) di cui ai commi 641 e seguenti dell'articolo unico della L. 147/2013 con trasferimento delle relative competenze dall'attuale affidatario SEI Toscana srl al Comune di Arezzo. Nella gestione integrale del tributo sono ricomprese pertanto tutte le fasi della riscossione ordinaria e coattiva e l'attività di accertamento per il recupero dell'imposta evasa. La gestione diretta di questo tributo può garantire un maggiore controllo su tutte le modalità operative di conduzione di tale rilevante prelievo tributario e migliorare, così, sotto il profilo quantitativo e qualitativo, il servizio di gestione della Tassa sui rifiuti (TARI) a partire dall'anno 2016.

### **Indicazioni**

*Attraverso la disposizione dell'art. 15, comma 5, gli enti possono "investire sull'organizzazione".*

*Come in ogni investimento, deve esserci un "ritorno" delle risorse investite. Nel caso specifico, questo "ritorno dell'investimento" è un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente, che deve tradursi in un beneficio per l'utenza esterna o interna.*

*Occorre, in altre parole, che l'investimento sull'organizzazione sia realizzato in funzione di ("per incentivare") un miglioramento quali-quantitativo dei*

*servizi, concreto, tangibile e verificabile (più soldi in cambio di maggiori servizi e utilità per l'utenza).*

*Prima di pensare a incrementi del fondo, è **necessario pertanto identificare i servizi che l'ente pensa di poter migliorare**, attraverso la leva incentivante delle "maggiori risorse decentrate", nonché i percorsi e le misure organizzative attraverso le quali intervenire.*

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

### **Obiettivo:**

L'obiettivo è garantire, entro il 31.12.2016, una piena operatività della struttura comunale dedicata alla conduzione della TARI in modo da raggiungere standard gestionali pari o superiori a quelli posti in essere dal precedente gestore SEI Toscana srl e consentire al cittadino/contribuente di fruire delle strutture di front-office già presenti nella struttura comunale integrando la comunicazione sugli adempimenti anagrafici del cittadino con quelli tributari e rendendo maggiormente agevole l'esercizio dei doveri dei contribuenti che potrebbero essere informati di tutti gli obblighi connessi sia alla tassa sui rifiuti che agli altri tributi locali presso un unico punto informativo fisico ed un'unica infrastruttura informatica comunale.

### **Risultati:**

Per l'anno 2016 si prevede la messa a regime delle seguenti attività finalizzate alla conduzione di questo importante prelievo tributario:

a) gestione diretta del rapporto con i contribuenti mediante:

- personale dedicato dello sportello unico comunale (informazione sia sul tributo sia su avvisi di pagamento ed avvisi di accertamento, accoglimento delle dichiarazioni TARI) e dell'ufficio tributi (per i casi più complessi);
- servizio gratuito telefonico (esclusivamente per informazioni e consulenze);

- risposte scritte (anche attraverso posta elettronica e PEC);
  - appuntamenti specifici con i contribuenti in particolar modo per le utenze non domestiche più complesse
- sito internet istituzionale (individuazione di una specifica pagina per la TARI);
- b) acquisizione delle dichiarazioni dei contribuenti da parte dello sportello e registrazione in banca-dati da parte del back-office dei tributi;
- c) acquisizione di tutte le altre istanze da parte dello sportello e comunicazioni attinenti al tributo (quali agevolazioni, riduzioni di imposta, sgravi, rimborsi) e registrazione in banca dati (attività di back-office);
- d) tenuta ed aggiornamento delle banche dati in relazioni a dichiarazioni e pagamenti;
- e) emissione di circa n. 47600 inviti di pagamento riferiti alle prime due rate dell'acconto e di circa n. 47600 inviti di pagamento riferiti alla terza rata;
- f) emissione di n. 6500 avvisi di accertamento relativi all'anno 2015 per omesso o tardivo pagamento senza sanzioni;

### **Percorso e misure organizzative**

Le attività connesse all'obiettivo verranno condotte direttamente dal personale dell'ufficio tributi in collaborazione con lo Sportello Unico relativamente alle attività di front-office.

#### **Indicazioni**

*non generici miglioramenti dei servizi, ma concreti risultati.*

*L'innalzamento quali-quantitativo dei servizi deve essere tangibile e concreto.*

*Non basta dire, ad esempio, che l'ente intende "migliorare un certo servizio" o "migliorare le relazioni con l'utenza" oppure che è "aumentata l'attività o la domanda da parte dell'utenza". Occorre anche dire, concretamente, quale fatto "verificabile e chiaramente percepibile dall'utenza di riferimento" è il segno tangibile del miglioramento quali-quantitativo del servizio.*

*Ad esempio:*

*§ minori tempi di attesa per una prestazione o per la conclusione di un procedimento;*

*arricchimento del servizio, con la previsione di ulteriori facilitazioni e utilità per l'utente (ad esempio: oltre al servizio tradizionale un nuovo servizio per rispondere alle esigenze di utenti portatori di bisogni particolari);*

*§ nuovi servizi, che prima non venivano prestati, per servire nuovi utenti o per dare risposta a nuovi bisogni di utenti già serviti;*

*§ aumento delle prestazioni erogate (ad esempio: più ore di vigilanza sul territorio, più ore di apertura al pubblico, più utenti serviti);*

*§ impatto su fenomeni dell'ambiente esterno che influenzano la qualità della vita (ad esempio: grazie all'intensificazione dei controlli, riduzione di comportamenti illegali; grazie al miglioramento del servizio, riduzione di fenomeni di marginalità sociale).*

### **3. Indicatori di risultato**

Gli indicatori, per il 2016 quale strumento di verifica dei risultati, sono rappresentati dal numero di utenti che si sono rivolti allo Sportello Unico, dal numero di "inviti di pagamento" che verranno inviati ai contribuenti e dal numero di "avvisi di accertamento senza sanzioni" che verranno emessi.

Indicatore  
quantitativo:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Tempo entro il quale inviare al postalizzatore gli inviti di pagamento prima della data di scadenza	giorni		30

Indicatori qualitativi:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Inviti di pagamento	n.		95000
2	Avvisi di accertamento senza sanzioni	n.		6000

I risultati sono complessi ed il loro raggiungimento non è assolutamente scontato, essendo presenti consistenti margini di incertezza dovuti alle variabili tipiche delle problematiche derivanti dal trasferimento di competenze, peraltro alquanto complesse, inerenti la tassa sui rifiuti dal precedente gestore al Comune di Arezzo e dall'adozione di nuove procedure operative mai testate in precedenza.

**N.B. : Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati è l'elemento principale di valutazione ex-post del progetto.**

### **Indicazioni**

*risultati verificabili attraverso standard, indicatori e/o attraverso i giudizi espressi dall'utenza.*

*Per poter dire - a consuntivo - che c'è stato, oggettivamente, un innalzamento quali-quantitativo del servizio, è necessario poter disporre di adeguati sistemi di verifica e controllo.*

*Innanzitutto, occorre definire uno standard di miglioramento. Lo standard è il termine di paragone che consente di apprezzare la bontà di un risultato. Ad esempio: per definire lo standard di una riduzione del 10% dei tempi di attesa di una prestazione, occorre aver valutato a monte i fabbisogni espressi dall'utenza e le concrete possibilità di miglioramento del servizio.*

*Lo standard viene definito a partire da:*

*§ risultati di partenza, desumibili dal consuntivo dell'anno precedente;*

*§ risultati ottenuti da altri enti ("benchmarking");*

*§ bisogni e domande a cui occorre dare risposta;*





				<b>tecnico all'attività di Back-office</b>
<b>Fani</b>	<b>Marisa</b>	<b>D</b>	<b>Ufficio Tributi</b>	<b>Back-office, informativa ed accertamento della tassa</b>
<b>Di Feo Volpe</b>	<b>Giovanna</b>	<b>B</b>	<b>Ufficio Tributi</b>	<b>Back-office, informativa ed accertamento della tassa</b>
<b>Bonini</b>	<b>Sabrina</b>	<b>C</b>	<b>Ufficio Tributi</b>	<b>Back-office, informativa ed accertamento della tassa</b>
<b>Bartoli</b>	<b>Antonella</b>	<b>B</b>	<b>Ufficio Tributi</b>	<b>Back-office, informativa ed accertamento della tassa</b>
<b>Scartoni</b>	<b>Sonia</b>	<b>C</b>	<b>Ufficio Tributi</b>	<b>Back-office, informativa ed accertamento della tassa</b>
<b>De Bacci</b>	<b>Alessandra</b>	<b>C</b>	<b>Ufficio Tributi</b>	<b>Back-office, informativa ed accertamento della tassa</b>
<b>Ricciarini</b>	<b>Roberta</b>	<b>Dirigente</b>	<b>Servizio Legale</b>	<b>Gestione del contenzioso tributario</b>
<b>Badii</b>	<b>Floriana</b>	<b>C</b>	<b>Servizio Legale</b>	<b>Gestione del contenzioso tributario</b>
<b>Fiori</b>	<b>Maria Elena</b>	<b>B</b>	<b>Servizio Legale</b>	<b>Gestione del contenzioso tributario</b>
<b>Moneti</b>	<b>Fabrizio</b>	<b>B</b>	<b>Servizio Legale</b>	<b>Gestione del contenzioso tributario</b>
<b>Testerini</b>	<b>Samuele</b>	<b>B</b>	<b>Servizio Legale</b>	<b>Gestione del contenzioso tributario</b>
<b>Agostini</b>	<b>Cecilia</b>	<b>D</b>	<b>Ufficio Sportello Polivalente</b>	<b>Coordinamento attività di Front-office</b>
<b>Bacciarelli</b>	<b>Antonella</b>	<b>D</b>	<b>Ufficio Sportello Polivalente</b>	<b>gestione Front-office</b>
<b>Grassi</b>	<b>Alba</b>	<b>D</b>	<b>Ufficio Sportello Polivalente</b>	<b>gestione Front-office</b>
<b>Mannozi</b>	<b>Pier Luigi</b>	<b>D</b>	<b>Ufficio Sportello Polivalente</b>	<b>gestione Front-office</b>

<b>Bianchini</b>	<b>Fausta</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Bennati</b>	<b>Stefania</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Laurenzi</b>	<b>Massimo</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Stocchi</b>	<b>Silvia</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Giuliattini</b>	<b>M.Antonietta</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Mattesini</b>	<b>Giuliana</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Pernici</b>	<b>Mara</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Bisaccioni</b>	<b>Marco</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Padrini</b>	<b>Laura</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Fabbi</b>	<b>Alice</b>	<b>C</b>	<b>Ufficio Sportello Polivalente</b>	<b>Front-office</b>
<b>Benelli</b>	<b>Lorella</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Grilli</b>	<b>Simona</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Ugolini</b>	<b>Lucia</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Rossi</b>	<b>Maurizio</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Rossi</b>	<b>Rosa</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Bloise</b>	<b>Salvatore</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Mencattini</b>	<b>Daniele</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Rosi</b>	<b>Sonia</b>	<b>C</b>	<b>Ufficio sportello polivalente</b>	<b>Front-office</b>
<b>Ducci</b>	<b>Margherita</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Hosp</b>	<b>Francesca</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Tagliaferri</b>	<b>Bruna</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Sonnacchi</b>	<b>Roberta</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Del Pianta</b>	<b>Paola</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>

<b>Sorbini</b>	<b>Paola</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Mencucci</b>	<b>Alessandra</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Tiezzi</b>	<b>Stefani</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Scartoni</b>	<b>Andrea</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Bidini</b>	<b>Barbara</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>
<b>Minopoli</b>	<b>Gennaro</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Supporto al Front-office</b>
<b>Papi</b>	<b>Marco</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	<b>Front-office</b>

I risultati vengono conseguiti attraverso il personale interno dell'Ufficio Tributi, dell'Ufficio Sportello Polivalente e dell'Ufficio gestione sistemi informativi. Pertanto siamo in presenza di un'attività caratterizzata da un significativo indice di trasversalità tra alcune articolazioni dell'Ente. Trattasi, inoltre, di progetto ad alta intensità di lavoro, per il cui raggiungimento è necessario oltre che la collaborazione della Società Sei Toscana Srl (nella prima fase transitoria) molto impegno delle persone coinvolte. In particolare a tutto il personale interessato è richiesta l'acquisizione di conoscenze specifiche ulteriori in materia di tassa sui rifiuti, nonché l'utilizzo di procedure informatizzate estranee ed aggiuntive rispetto alle ordinarie competenze dell'Ufficio.

I risultati verranno comunicati a consuntivo dopo aver accertato i risultati.

Questa attività verrà, inoltre, ricompresa nell'obiettivo gestionale affidato all'Ufficio Tributi e all'Ufficio Sportello polivalente, Archivio e Protocollo e sarà analiticamente rendicontata.

### ***Indicazioni***

*risultati difficili che possono essere conseguiti attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.*

*Non tutti i risultati dell'ente possono dare luogo all'incremento delle risorse decentrate di cui all'art. 15, comma 5.*

*Devono essere anzitutto risultati "sfidanti", importanti, ad alta visibilità esterna o interna.*

*L'ottenimento di tali risultati non deve essere scontato, ma deve presentare apprezzabili margini di incertezza. Se i risultati fossero scontati, verrebbe meno l'esigenza di incentivare, con ulteriori risorse, il loro conseguimento.*

*Secondo, il personale interno deve avere un ruolo importante nel loro conseguimento.*

*Devono cioè essere "risultati ad alta intensità di lavoro", che si possono ottenere grazie ad un maggiore impegno delle persone e a maggiore disponibilità a farsi carico di problemi (per esempio, attraverso turni di lavoro più disagiati). Viceversa, risultati ottenuti senza un apporto rilevante del personale interno già in servizio (per esempio: con il ricorso a società esterne, a consulenze, a nuove assunzioni ovvero con il prevalente concorso di nuova strumentazione tecnica) non rientrano certamente tra quelli incentivabili con ulteriori risorse.*

**PROGETTO**  
**di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento**  
**quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione Tecnica/Servizio Pianificazione Urbanistica e Governo del Territorio

Titolo:

**SERVIZIO DI PROMOZIONE DELLA QUALITA'**  
**ARCHITETTONICA, ENERGETICO AMBIENTALE E SISMICA**

Il Responsabile di Progetto è:

**ARCH. MARCO CARLETTI**

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

In attuazione dei principi generali, delle disposizioni per la qualità degli insediamenti e delle norme per l'edilizia sostenibile della L.R. n. 65 del 10/11/2014, "Norme per il governo del territorio" e coerentemente con le Linee Guida per l'edilizia sostenibile in Toscana di cui al D.G.R.T. n. 322 del 28/02/05 e successive modifiche e delle disposizioni per la promozione della qualità architettonica, energetico-ambientale e sismica dell'art. 13 del Regolamento Edilizio è stata redatta una bozza di regolamento che disciplina l'applicazione di incentivi economici ed urbanistici. Il regolamento si applica su base volontaria e stabilisce incentivi economici, ossia la riduzione degli oneri di urbanizzazione ed incentivi edilizi – urbanistici (ossia incremento della S.U.L. Superficie Utili Lorda) a fronte di interventi edilizi realizzati con specifica attenzione alla qualità dell'edificio, alle prestazioni ambientali nonché alle interazioni con il contesto

Il nuovo servizio da attivare tende ad elevare la qualità del costruito.

E' opinione diffusa che negli ultimi anni si sia abbassata la qualità architettonica del "costruito".

Fermo restando che i veri artefici della qualità architettonica sono i progettisti e non gli apparati normativi, l'abrogazione ormai sistematica delle Commissioni Edilizie, ha comportato l'eliminazione della valutazione qualitativa dei progetti. La disciplina in materia di procedimenti edilizi si esplica con la verifica dei parametri e delle norme. Non è possibile pensare di ripristinare la commissione edilizia (che si esprimeva preventivamente al rilascio dei titoli edilizi) in quanto la maggior parte degli interventi edilizi non sono più assoggettati a titoli autorizzatori, ma sono legittimati con il deposito della SCIA.

Sono interessati dal nuovo servizio alcuni titoli abilitativi dell'attività edilizia, nello specifico

- PERMESSI DI COSTRUIRE, relative varianti, ivi compresi i cd depositi finali.
- SCIA, relative varianti, ivi compresi i cd depositi finali, riferiti alle seguenti opere:
  - Restauro e risanamento conservativo;
  - Ristrutturazione edilizia (comprese le addizioni funzionali, gli interventi di recupero dei sottotetti, le demolizioni con fedele ricostruzione, la demolizione/ricostruzione dei volumi secondari)
  - Opere pertinenziali
  - Piani casa

L'obiettivo per l'anno 2016 e' quello di condividere con gli ordini professionali, le categorie economiche ed i cittadini la proposta di regolamento redatta, in attuazione dell'art. 13 del vigente regolamento edilizio, per l'erogazione di incentivi (economici ed urbanistici) per la promozione della qualità architettonica, energetico ambientale e sismica.

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

**Obiettivo:** L'obiettivo principale è quello di attivare un processo che induca comportamenti virtuosi da parte di tutti i soggetti cui a vario titolo sono inerenti le trasformazioni edilizie. La logica è quella di incentivare, con bonus economici ed urbanistici, la proposizione di interventi di un alto profilo qualitativo architettonico ed energetico.

In altri termini, chi propone progetti edilizi di qualità ed edifici a basso consumo energetico, può accedere ad una riduzione del contributo sugli oneri di urbanizzazione secondaria e può costruire maggiori quantità, in modo che l'incentivo "compensi" il maggiore impegno, anche economico, necessario per costruire un edificio nel modo più appropriato e con un alto rendimento energetico.

Pertanto, su base volontaria, chi proporrà di vedersi valutato il proprio progetto, avrà la possibilità di innalzare il quadro economico e commerciale dell'intervento proposto.

Questo servizio consentirà pertanto di poter valutare oltre i permessi di costruire, anche le SCIA, che diversamente non necessiterebbero di valutazioni preventive

**Risultati:** i risultati che si intendono ottenere dall'attivazione di questo nuovo servizio sono:

- interventi edilizi progettati, realizzati e gestiti con una specifica attenzione alla qualità dell'edificio, alle prestazioni ambientali nonché alle interazioni con il contesto;
- minimizzazione dei consumi dell'energia e delle risorse ambientali e limitazione degli impatti complessivi sull'ambiente e sul territorio;
- tutela dell'identità storico-culturale e morfotipologica degli insediamenti e incentivo del mantenimento dei caratteri urbanistici ed edilizi storici legati alla tradizione locale;
- promozione e sperimentazione di sistemi edilizi a costi contenuti in riferimento all'intero ciclo di vita dell'edificio, anche attraverso l'utilizzo di metodologie innovative o sperimentali;
- adozione di scelte localizzative e soluzioni planimetriche degli organismi edilizi coerenti con l'assetto idrogeomorfologico e il microclima locale, tenendo conto dell'irraggiamento solare e dei venti dominanti, utilizzando la vegetazione per migliorare le condizioni ambientali.

**Percorso e misure organizzative:**

La prima fase consiste nella condivisione della proposta di regolamento con gli ordini, le categorie economiche ed i cittadini. Tale fase risulta di fondamentale importanza, considerato che il regolamento si attua su base volontaria ed è quindi necessario che ci sia al riguardo la massima conoscenza e condivisione. Si prevede lo svolgimento di incontri pubblici e la divulgazione su web ed altri mezzi di comunicazione delle opportunità offerte dal nuovo servizio.

La seconda fase prevede l'approvazione con un'unica delibera da parte del Consiglio Comunale del Regolamento entro il mese di ottobre del 2016. ...

La terza fase consiste nell'attivazione del servizio, di concerto con l'ufficio Edilizia: entro la fine dell'anno ci sarà una fase iniziale di monitoraggio della procedura valutando l'effettiva ricaduta e gli eventuali correttivi da mettere in atto ai fini di una maggiore diffusione della conoscenza del servizio e degli incentivi erogabili.

La ricaduta concreta sarà apprezzabile pertanto a partire dall'anno successivo.

### 3. Indicatori di risultato anno 2016

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	PREDISPOSIZIONE PROPOSTA DELIBERA PER APPROVAZIONE REGOLAMENTO	num	0	1
2	numero procedimenti attivati (pratiche edilizie che richiedono il servizio di valutazione "premiante"), riferito ad interventi di ristrutturazione edilizia ricostruttiva/sostituzione edilizia/nuova edificazione	num	0	10%

### 4. Gantt

Fasi in cui si articola il progetto e tempi di realizzazione

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio															
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D			
1	CONDIVISIONE PRELIMINARE ALL'APPROVAZIONE CON ORDINI PROFESSIONALI E CATEGORIE ECONOMICHE PUBBLICIZZAZIONE SU WEB ED ALTRI MEZZI DI COMUNICAZIONE	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
2	PREDISPOSIZIONE PROPOSTA DI DELIBERA APPROVAZIONE REGOLAMENTO	prev. Iniz.										X	X				
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
3	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI VALUTAZIONE PROGETTI A SEGUITO DELL'APPROVAZIONE IN CONSIGLIO COMUNALE	prev. Iniz.													X	X	
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															

### 5. Personale coinvolto nel progetto

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Carletti	Marco	Dirigente	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO
Calussi	Roberto	D3 Esperto Pianificazione Urbanistica	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO - UFFICIO EDILIZIA	CONTRIBUTO TECNICO
Verdelli	Fiorenza	C1 Tecnico delle attività amministrative	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	SUPPORTO AMMINISTRATIVO
Rogialli	Laura	D3 Esperto Pianificazione Urbanistica	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALLE VARIE FASI
Angeli	Omero	D3 Esperto Pianificazione Urbanistica	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALLE VARIE FASI
Mazzoni	Valentina	C1 Tecnico Edilizia ed impianti	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALLE VARIE FASI
Lenti	Cristiana	D1 Esperto Opere ed impianti	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E	COLLABORAZIONE TECNICA E SUPPORTO

			GOVERNO DEL TERRITORIO	ALLE VARIE FASI
Pagliai	Laura	D1 Esperto Opere ed impianti	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALLE VARIE FASI
Oliva	Vincenzo	D3 Esperto giuridico amministrativo	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	SUPPORTO AMMINISTRATIVO
Frescucci	Paolo	D1 Esperto Opere ed impianti	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONE TECNICA E SUPPORTO ALLE VARIE FASI
Tola	Salvatorica	B1 Addetto attività amministrative	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	SUPPORTO AMMINISTRATIVO
Mollicchi	Franco	C1 Tecnico delle attività amministrative	DIREZIONE TECNICA/SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA E GOVERNO DEL TERRITORIO	SUPPORTO AMMINISTRATIVO

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:  
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO – UFFICIO MOBILITA'

Titolo:  
**Razionalizzare la sosta, promuovere la mobilità ciclabile e sostenibile**

Il Responsabile di Progetto è:

ing. Roberto Bernardini

## **1. Contesto di riferimento e oggetto del progetto**

Presso l'ufficio Mobilità è costituito lo *sportello della bicicletta* che costituisce il riferimento per le associazioni o cittadini che sono interessati alla mobilità ciclistica e al suo miglioramento.

L'ufficio ha inoltre redatto il Piano della Sosta e il Disciplinare per il rilascio dei permessi in ZTL approvati rispettivamente con le delibere G.C. 285/2013 e G.C. 284/2013.

A seguito dell'approvazione del Piano citato e del disciplinare è in atto il processo di attuazione modifica la precedente struttura dell'organizzazione della sosta e la gestione dei permessi introducendo un cambiamento molto innovativo, considerato che trattasi di norme in gran parte in vigore fin dagli anni 90'

Il progetto vuole avere come impatto principale il miglioramento della qualità ambientale della città attraverso una riduzione del traffico nel centro storico e contemporaneamente la promozione di forme di mobilità alternative quale appunto quella ciclistica.

Di particolare rilievo gli interventi a favore delle utenze "deboli" della strada che mirano a garantire un maggior livello di sicurezza: si tratta di interventi finalizzati al rallentamento delle velocità (dossi, passaggi pedonali rialzati) o alla messa in sicurezza dei percorsi pedonali (dissuasori sosta, parapedoni)

Le attività previste dal progetto finalizzate agli scopi suddetti, sono coerenti con le linee guida fornite dall' ARAN in quanto avrebbero quale "*ritorno*" positivo:

*" un impatto su fenomeni dell'ambiente esterno che influenzano la qualità della vita".*

I criteri seguiti nella redazione del progetto sono stati:

- individuazione delle criticità e bisogni
- definizione degli obiettivi
- definizione delle azioni e risorse necessarie
- definizione indicatori e tempistica

## **2. obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

Obiettivi principali:

- il miglioramento della qualità ambientale della città attraverso una riduzione dei flussi di traffico nel centro cittadino, agendo sull'offerta di sosta ovvero sul terminale dello spostamento, in modo da orientare diversamente la domanda di mobilità.
- Incentivare forme di mobilità sostenibile quale quella ciclistica, per mezzo di azioni che richiedano risorse limitate e che accompagnino e integrino la realizzazione di opere pubbliche (piste ciclabili), che invece necessitano di considerevoli risorse.



	CICLABILI (SEGNALETICA)	stato al 31/8																	
		stato al 31/12																	
3	REALIZZAZIONE altri interventi a favore utenza debole	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8																	
		stato al 31/12																	

## 5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Bernardini	Roberto	D3 - PO	mobilità	RUP
Baroni	Daniela	C	mobilità	(rilievi – progettazione)
Galantini	Roberto	C	mobilità	(direzione lavori)
Marchesini	Piero	B	mobilità	supporto amministrativo
Andreini	Massimo	B	mobilità	Personale operativo (segnaletica)
Conti	Sergio	B	mobilità	Personale operativo (segnaletica)
Ghinassi	Alessandro	B	mobilità	Personale operativo (segnaletica)
Carletti	Marco	D3 - dirigente	Direzione tecnica servizio pianificazione urbanistica	Coordinamento

Le risorse economiche sono stanziare nei capitoli del PEG di competenza (manutenzione segnaletica)

# **PROGETTO TRIENNALE (2016-2018)**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti (anno 2016)**

**Direzione: Servizio Polizia Municipale  
Ufficio Vice Comandante**

**Titolo:**

**Potenziamento dei controlli di Polizia Municipale: Aumento del numero dei servizi di controllo del territorio; implementazione dei controlli su veicoli stranieri; aumento orario di servizio P.M. nei giorni di venerdì, sabato e domenica fino alle ore 3 di notte.**

**Il Responsabile di Progetto è il Vice Comandante dottor Marcellino Lunghini**

### **1. Definizione del contesto di riferimento e descrizione dei servizi oggetto del progetto**

Il progetto interviene nella quantità, nelle modalità di espletamento e nella qualità e natura dei servizi esterni di controllo del territorio, previa una diversa organizzazione delle attività interne ed esterne.

L'attuale organizzazione delle attività interne ed una parte dei servizi al pubblico determinano la necessità di destinare una parte consistente del personale assegnato ad attività interne, penalizzando così la disponibilità di personale per il controllo del territorio.

Un esempio è costituito dai servizi al pubblico relativi alle concessioni e autorizzazioni per manifestazioni e spettacoli, occupazione suolo pubblico, eccetera, con le relative attività connesse; tali servizi sono gestiti in tutte le fasi: comunicazione e informazioni (front-office, web, eccetera), consulenza, accettazione delle istanze, attività istruttorie ed endoprocedimentali, fasi conclusive del procedimento, rendicontazioni. I servizi sono espletati da personale amministrativo e da personale tecnico (agenti).

Escluso il personale amministrativo, che osserva il normale orario di lavoro, l'attuale organizzazione del personale operativo è distribuito nei normali turni di lavoro:

turno T1: dalle ore 7.30 alle ore 13.30,

turno T2: dalle ore 14.00 alle ore 20.00,

turno T3: dalle ore 19.00 alle ore 01.00.

All'interno delle diverse fasi, sono coinvolti nel progetto diversi settori del Servizio Polizia Municipale: Sezione Presidio del Territorio e Sicurezza Urbana, Sezione Centrale Operativa, Sezione Vigili di Quartiere, Unità Operativa Attività Amministrative.

### **2. Obiettivi del progetto e risultati perseguiti**

**Obiettivo 1: Riorganizzazione delle attività amministrative.**

Risultati:

Ridurre l'impegno del personale dedicato alle attività amministrative.

Percorso e misure organizzative:

- a) Analisi dei processi di lavoro di natura amministrativa, finalizzata all'individuazione di possibili aspetti migliorativi nelle modalità e nella tempistica dei procedimenti;
- b) Individuazione di procedure destinabili ad altri Uffici comunali.

## **Obiettivo 2: “Sicurezza in primo piano “**

Risultati:

Aumento della prevenzione e repressione della criminalità, consolidando il livello di sicurezza percepito dalla popolazione. In particolare: repressione del fenomeno della prostituzione su strada; implementazione dei controlli sui veicoli stranieri; presidio e controllo dei punti di maggiore criticità della città; prevenzione e repressione di condotte criminali nelle frazioni; prevenzione delle condotte illecite ai sensi del Codice della Strada, con particolare riguardo alla guida in stato di ebbrezza (art. 186 e 186-bis del C.d.S.), alla guida sotto l'influenza di sostanze stupefacenti (art. 187 del C.d.S.) ed al rispetto dei limiti di velocità in centro abitato (artt. 141 e 142 del C.d.S.) ed in generale di tutte le norme di comportamento del Codice della Strada.

Percorso e misure organizzative:

Potenziamento dei servizi esterni di pattugliamento del territorio, prolungando la normale fascia oraria ordinaria, almeno per alcuni giorni della settimana, al fine di avere in servizio gli operatori di Polizia Municipale non solo nella fascia oraria che intercorre dalle ore 7,00 alle ore 01,00 come di consueto, ma prolungando l'orario di servizio fino alle 3,00 del mattino successivo.

Lo stato di avanzamento dell'obiettivo sarà monitorato anche tramite l'elaborazione di report statistici sugli interventi esterni.

In questo modo il servizio prestato dal Comando in ore serali comporterà un incremento giornaliero significativo, con una turnazione così indicativamente rappresentata:

turno T1: dalle ore 7.30 alle ore 13.30,

turno T2: dalle ore 14.00 alle ore 20.00,

turno T3: dalle ore 19.00 alle ore 01.00,

turno S1: dalle ore 21:00 alle ore 03.00, composto da un agente di servizio in Centrale Operativa, tre agenti ed un ufficiale di servizio esterno.

## **Obiettivo 3: Dotazioni, formazione e addestramento degli operatori di Polizia Municipale.**

Risultati:

Il personale di Polizia Municipale deve poter contare su un'implementazione di dotazioni strumentali specifiche e dei necessari percorsi formativi tali da renderlo idoneo ad affrontare nuovi contesti operativi, anche con l'impiego di tecniche e strumentazioni innovative.

Percorso e misure organizzative:

Individuazione ed acquisto di strumentazioni adeguate a garantire la tutela degli operatori e dei cittadini. Attività di formazione ed addestramento del personale nell'utilizzo delle nuove strumentazioni.

### 3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Monitoraggio interventi esterni Polizia Municipale: elaborazione di report statistici sugli interventi esterni.	%		Aumento di almeno il 10% dei valori relativi all'annualità 2015.
2	Attivazione servizio notturno fino alle ore 3 nelle giornate di venerdì/sabato/domenica.	numero		36
3	Numero operatori addestrati all'impiego della nuova strumentazione per autotutela	%		70% del personale idoneo

### 4. Gantt

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio															
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D			
1	Riorganizzazione attività amministrative.	prev. Iniz.	x	x	x	x											
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
2	Monitoraggio interventi esterni PM	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
3	Implementazione attività di controllo esterno.	prev. Iniz.					x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
4	Adozione misure organizzative previo confronto con organizzazioni sindacali.	prev. Iniz.					x										
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
5	Acquisto strumentazione per autodifesa	prev. Iniz.						x	x								
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
6	Addestramento del personale alle tecniche di utilizzo della strumentazione	prev. Iniz.										x	x	x	x		
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															

### 5. Personale coinvolto nel progetto

Nome	Attività	Categoria
Aceti Laura	Segreteria Comando Polizia Municipale	C
Agnolozzi Elisabetta	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Aratoli Teresa	Centrale operativa	C
Bandelloni Silvia	Centrale operativa	C
Belardi Alice	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Bennati Luigi	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Benucci Barbara	Vigili di quartiere	C
Bigliuzzi Marco	U.O. Comando	D
Bindi Angelo	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Bracchini Giacomo	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C

Nome	Attività	Categoria
Butali Fabio	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Cardesi Moreno	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Carnesciali Marco	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Casini Alessandro	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Casini Luca	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Ciabatti Claudio	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Cimballi Luca	Attività amministrative	D
Cini Claudio	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Coralli Chiara	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Crestini Monica	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	D
Dilaghi Lorenzo	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Donati Paolo	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Ermini Mario	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Fausti Ilaria	Vigili di quartiere	C
Ferri Stefano	Attività amministrative	D
Frondaroli Davide	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Ghezzi Marco	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Ghezzi Sonia	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Giacinti Remo	Centrale operativa	D
Gori Michele	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Guidelli Stefania	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	D
Laurenzi Moreno	Vigili di quartiere	C
Leonardi Alessio	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Liberato Daniele	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Lucani Claudio	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Lunghini Marcellino	Vice Comandante	D - P.O.
Lunghini Monica	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Maccari Sara	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Maraghini Rita	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Milloni Massimo	U.O. Territorio	D
Nocentini Bernardo	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Ottaviani Roberto	Vigili di quartiere	C
Paoletti Claudio	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Peruzzi Daniela	Centrale operativa	C
Peruzzi Roberto	Centrale operativa	C
Peruzzi Tiziana	Centrale operativa	C
Picazio Stefania	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Picone Raffaele	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Postiglione Roberto	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Prestigiacomo Roberto	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Randellini Fabio	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Ricci Laura	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	D
Sacchini Stefania	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Santini Alessandro	Vigili di quartiere	C
Scartoni Silvia	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Statuti Fiorella	Vigili di quartiere	C
Torzini Gianfranco	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C
Verdolino Giampiero	Presidio del territorio e Sicurezza urbana	C

# PROGETTO TRIENNALE (2014-2016)

## di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti (anno 2016)

Servizio: **POLIZIA MUNICIPALE**

Ufficio **Vice Comandante**

Titolo: **Promuovere la sicurezza stradale**

Il Responsabile del Progetto è: Vice Comandante dottor Marcellino Lunghini.

### **1. Definizione del contesto di riferimento e descrizione dei servizi oggetto del progetto**

In riferimento all'obiettivo in esame, nello specifico circa la promozione della sicurezza stradale, la Polizia Municipale di Arezzo intende proseguire nelle azioni già poste in essere nei precedenti anni, potenziando l'attività di controllo e dei servizi, per un intervento permanente ed efficace di contrasto alle norme di comportamento alla guida che più frequentemente sono trasgredite con grave pregiudizio della sicurezza stradale e personale. Tale dizione va a significare che l'attività *de quo* verrà diretta non solo alla repressione delle violazioni al Codice della Strada cosiddette statiche (soste non autorizzate, sui marciapiedi, strisce pedonali etc); in massima istanza verrà indirizzata al rafforzamento della qualità e quantità dei servizi di polizia stradale *strictu sensu*, mediante l'organizzazione di apposite campagne di controllo di violazioni specifiche, in sensibile aumento nonostante la loro conclamata pericolosità (es. velocità, cinture di sicurezza, utilizzo di telefonini alla guida, guida in stato d'ebbrezza, guida sotto influenza di sostanze stupefacenti meglio di seguito dettagliato). Altresì verranno poste in essere iniziative di sensibilizzazione e prevenzione sui temi relativi al mancato rispetto di specifiche prescrizioni in relazione alla guida dei veicoli.

Con tali azioni si persegue l'obiettivo sfidante di aumentare la percezione di controllo e sicurezza da parte di tutti gli utenti della strada – pedoni e/o conducenti di veicoli. Tali attività sono progettate partendo dal contesto oggettivo della società odierna: è indubbio infatti che la quotidianità costringa sempre più spesso a ritmi frenetici e serrati, a causa dei quali si possono verificare distrazioni, dimenticanze o volontarie inosservanze delle norme suddette. Tuttavia ciò non può essere scriminante per i comportamenti *de quo*, causa di grave pregiudizio per la propria e l'altrui incolumità, così come dimostrato dall'analisi dei tassi d'incidentalità nonché dall'inasprimento delle correlate sanzioni ad opera del legislatore.

L'obiettivo intende proseguire l'attività degli anni precedenti, aumentando i servizi di polizia stradale di prevenzione/contrasto delle più frequenti violazioni al Codice della Strada: mancato uso della cintura di sicurezza, utilizzo di telefoni cellulari nei modi non regolamentari, posti di controllo *ad hoc* per repressione violazioni dei limiti di velocità - anche con utilizzo di telelaser con servizi in orario notturno – e guida in stato d'ebbrezza o sotto influenza di sostanze stupefacenti.

Il progetto si prefigge altresì la realizzazione di interventi di formazione rivolti alla cittadinanza, anche in relazione alle eventuali modifiche al Codice della Strada che verranno introdotte.

Nell'ottica sopra illustrata, il progetto prevede la presenza del Corpo di Polizia Municipale in manifestazioni *ad hoc* ai fini istituzionali, con l'obiettivo di sensibilizzare i partecipanti al rispetto delle norme contemplate nel Codice della Strada.

## **2. Descrizione dell'obiettivo del progetto e dei risultati perseguiti**

### **Obiettivi del progetto**

**OBIETTIVO 1: rafforzamento qualità e quantità dei servizi di polizia stradale: organizzazione campagne di controllo violazioni specifiche (velocità, soste, cinture, guida in stato d'ebbrezza o sotto influenza di sostanze stupefacenti etc.).**

**RISULTATI:** dalla compilazione dei monitoraggi relativi alle attività previste nel corso degli anni precedenti, si evince che gli obiettivi individuati sono stati pienamente conseguiti. Con questo progetto ci si pone l'obiettivo sfidante di potenziare sensibilmente la suddetta tipologia di servizi, stabilendo come risultato atteso un numero sempre maggiore rispetto alla baseline dei precedenti anni, nell'ambito di servizi mirati in attività di controllo e monitoraggio, con un numero di conducenti controllati specificamente per la mancata osservanza dell'uso di cinture, telefonini, velocità non conforme e implementazione del numero di posti di controlli espletati con tali finalità, oltre alla prevenzione/repressione della guida in stato d'ebbrezza e sotto influenza di sostanze stupefacenti.

**PERCORSO E MISURE ORGANIZZATIVE:** predisposizione a cadenza giornaliera di servizi di polizia stradale per violazioni dinamiche nonché di controllo mirato di zone con particolari problematiche di soste irregolari; espletamento di posti di controllo anche in orario serale (19.00-01.00), coordinati da Ufficiale, con uso delle strumentazioni in dotazione al Corpo (Telelaser, etilometro, etc).

**OBIETTIVO 2: Azioni di sensibilizzazione, prevenzione sui temi relativi al mancato rispetto di specifiche prescrizioni in relazione alla guida dei veicoli.**

**RISULTATI:** Avendo verificato un rilevabile gradimento della cittadinanza nella diffusione di opuscoli informativi riguardanti la guida sotto abuso di alcol e sostanze stupefacenti nonché le principali modifiche al Codice della Strada, soprattutto da parte dei giovani utenti, si ritiene utile inserire nuovamente tale attività nell'attuale progetto, quale strumento di sensibilizzazione per gli utenti della strada alla sicurezza alla prevenzione dei rischi e al corretto uso della strada e dei veicoli.

Tali brochure conterranno le eventuali modifiche al Codice della Strada, nonché le principali violazioni con le relative conseguenze, da distribuire nel corso di posti di controllo o incontri/eventi specifici.

A tale proposito, il risultato atteso è di almeno n. 200 posti di controllo finalizzati a tali attività e distribuzione opuscoli informativi.

**PERCORSO E MISURE ORGANIZZATIVE:** elaborazione entro Novembre di ogni anno di brochure contenenti le eventuali modifiche al Codice della Strada, nonché le principali violazioni con le relative conseguenze sul piano pratico. Distribuzione di almeno 120 brochure in appositi posti di controllo e/o eventi mirati.

**OBIETTIVO 3: interventi di formazione rivolti alla cittadinanza/scuole in relazione al Codice della Strada.**

**RISULTATI:** l'attività degli anni precedenti ha visto svolgersi almeno n. 15 corsi di formazione presso le scuole d'infanzia e n.16 nelle primarie. Il risultato atteso per l'attuale progetto è di almeno n. 35 iniziative di formazione in scuole di vario ordine e grado, oltre a n. 120 brochure distribuite anche nel corso di eventi mirati e incontri con la cittadinanza.



## 5. Personale coinvolto nel progetto

Nome	Categoria	Qualifica
Beoni Fabrizio / Baldini Giovanni	Dirigente	Comandante
Lunghini Marcellino	D	Vice Comandante
Bertocci Enzo	B	
Dionigi Mauro	B	
Tiezzi Davide	B	
Aceti Laura	C	
Bertocci Daniela	C	
Boncompagni Adriano	C	
Boschi Tiziana	C	
Giorgi Ginetto	C	
Bigliuzzi Marco	D	Ispettore
Magnelli Giuseppe	D	Ispettore
Barboni Claudio	C	
Caporalini Giovanni	C	
Donnini Donatella	C	
Meattini Luca	C	
Sarchini Luca	C	
Scaccioni Giorgio	C	
Milloni Massimo	D	Commissario
Aratoli Teresa	C	
Bandelloni Silvia	C	
Giacinti Remo	D	Ispettore
Peruzzi Daniela	C	
Peruzzi Roberto	C	
Peruzzi Tiziana	C	
Casini Luca	C	
Coralli Chiara	C	
Paoletti Claudio	C	
Agnolozzi Elisabetta	C	
Belardi Alice	C	
Bennati Luigi	C	
Bindi Angelo	C	
Bracchini Giacomo (dal 1.10.2016)	C	
Butali Fabio	C	
Cardesi Moreno	C	
Carnesciali Marco	C	
Casini Alessandro	C	
Ciabatti Claudio	C	
Cini Claudio	C	
Crestini Monica	D	Ispettore
Dilaghi Lorenzo	C	
Donati Paolo	C	
Ermini Mario	C	
Frondaroli Davide	C	
Ghezzi Marco	C	
Ghezzi Sonia	C	
Gori Michele	C	
Guidelli Stefania (fino al 31.8.2016)	D	Ispettore

<b>Nome</b>	<b>Categoria</b>	<b>Qualifica</b>
Leonardi Alessio	C	
Liberato Daniele	C	
Lucani Claudio	C	
Lunghini Monica	C	
Maccari Sara	C	
Maraghini Rita	C	
Nocentini Bernardo	C	
Picazio Stefania	C	
Picone Raffaele	C	
Postiglione Roberto	C	
Prestigiacomio Roberto	C	
Randellini Fabio	C	
Ricci Laura	D	Ispettore
Sacchini Stefania	C	
Scartoni Silvia	C	
Torzini Gianfranco	C	
Verdolino Giampiero (dal 1.10.2016)	C	
Benucci Barbara	C	
Fausti Ilaria	C	
Laurenzi Moreno	C	
Ottaviani Roberto	C	
Rosi Sonia (fino al 23.2.2016)	C	
Santini Alessandro	C	
Statuti Fiorella	C	
Magrini Sergio	C	
Batistelli Iris	C	
Rossi Fedora (fino al 15.5.2016)	C	
Bonet Marco	D	Ispettore
Silipo Maria Letizia (fino al 31.1.2016)	D	Commissario
Cimballi Luca	D	
Ferri Stefano	D	
Mancini Luciana	C	
Paceschi Mirco	C	
Barbagli Tullio	C	
Bargellini Daniela	C	
Emiliani Cristina	C	
Gori Paola	C	
Grieco Silvia	C	
Mancini Alessio	C	
Nocentini Carla	C	
Picchioni Carlo	C	
Poponcini Aldo	D	Commissario
Vernucci Maria Teresa	C	

**PROGETTO**  
**di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento**  
**quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:  
**SERVIZIO AMBIENTE**

Titolo:  
**INTERVENTI DI RIPRISTINO DELLA SEZIONE IDRAULICA DEL TRATTO TOMBATO**  
**DEL TORRENTE CASTRO**

Il Responsabile di Progetto è:

**ING. GIOVANNI BALDINI**

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

Nell'ottica di miglioramento del sistema di protezione civile del Comune di Arezzo, si intende intervenire per il ripristino della sezione idraulica del tratto tombato del torrente Castro, resasi necessaria vista la presenza di detriti che ne riducono la sezione e quindi ne menomano la capacità di far defluire le portate di piena.

Tale investimento è finalizzato alla prevenzione di eventuali danni ingenti dovuti ad una esondazione del torrente, come tra l'altro già accaduto in passato (come ad esempio nel 1934).

Il progetto, dopo la fase progettuale e di validazione, si protrarrà anche nell'anno 2017, fino alla completa realizzazione della sistemazione del tratto tombato, garantendo per gli anni a seguire un livello di sicurezza maggiore e conseguentemente un livello di rischio notevolmente ridotto.

Il ruolo di coordinamento svolto dal personale dell'ente, considerato il numero e la qualità dei soggetti istituzionali coinvolti (Genio Civile regionale, Protezione Civile provinciale, gestori di servizi vari...), risulta fondamentale per una positiva conclusione del progetto.

I soggetti sui quali il progetto determina un impatto, sono tutti gli utenti della zona cittadina lungo la quale scorre il fiume nel suo tratto tombato, i quali vedranno migliorata la sicurezza in occasione di eventi meteorologici estremi.

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

**Obiettivo:** ripristino della sezione idraulica del tratto tombato del torrente Castro, al fine di diminuire i danni provocati da una eventuale esondazione del torrente alla città, attraverso opere di prevenzione.

**Risultati:** aumento del livello di sicurezza e riduzione dei potenziali danni provocati da un'esondazione.

Miglioramento delle capacità di risposta del sistema di Protezione civile in caso di eventi.

**Percorso e misure organizzative:** intervento di ripristino della sezione originale del tratto tombato del torrente Castro attraverso la rimozione dei detriti presenti, in particolare quelli dovuti alle attività della ex fonderia Bastanzetti, attraverso un percorso di analisi delle problematiche, dei metodi di intervento e dei benefici legati all'investimento effettuato.

## **3. Indicatori di risultato**

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Approvazione degli elaborati progettuali	n.		1

**N.B. : Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati è l'elemento principale di valutazione ex-post del progetto.**

Per l'anno in corso sarà realizzata la fase progettuale del servizio, il quale proseguirà nel 2017 con le opere di sistemazione del tratto tombato.

#### 4. Gantt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio													
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	Approvazione progetto definitivo	prev. Iniz.				X	X								
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Redazione progetto esecutivo	prev. Iniz.						X	X	X	X				
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	Verifiche e validazione progetto esecutivo	prev. Iniz.											X	X	
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
4	Approvazione progetto esecutivo	prev. Iniz.													X
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
		prev. Iniz.													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
		prev. Iniz.													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													

#### 5. Personale coinvolto nel progetto

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Baldini	Giovanni	DIR	Servizio Ambiente	Responsabile
De Figlio	Francesco	D	Servizio Ambiente	Collaboratore
Baldi	Daniele	C	Servizio Ambiente	Collaboratore

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:  
UFFICIO TUTELA AMBIENTALE

.....

Titolo:  
PROSECUZIONE E COMPLETAMENTO PROGETTO INFORMATIZZAZIONE  
PROCEDURE RELATIVE A STRUTTURE SANITARIE - SOCIALI - STUDI MEDICI –  
AMBULATORI VETERINARI

.....

Il Responsabile di Progetto è:  
Ing. Paolo Berlingozzi

.....

## **1. Definizione del contesto di riferimento e descrizione dei servizi oggetto del progetto**

Il progetto proposto, quale prosecuzione di quello avviato nel 2014, si colloca nell'ambito delle previsioni normative di cui alla Legge n 35 del 4 aprile 2012 di conversione del decreto legge n. 5 del 9 febbraio 2012 recante: «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo». Nella stessa norma infatti, tra le altre previsioni normative, è contenuto:

- *Entro 90 giorni è adottato un programma triennale (2012-15) per la riduzione degli oneri amministrativi che gravano sulle Pubbliche amministrazioni nelle materie di competenza statale. Con il programma triennale scatterà anche un piano triennale "per la misurazione e la riduzione dei tempi e dei procedimenti amministrativi e degli oneri regolatori, gravanti su imprese e cittadini, ivi inclusi gli oneri amministrativi".*
- *A partire dal primo gennaio 2014 nella pubblica amministrazione saranno utilizzati "esclusivamente" i "canali e i servizi telematici" compresa la "posta elettronica certificata".*

Con Provvedimento del Direttore Operativo n. 2150 del 31/08/2012 è stato costituito un gruppo di lavoro a presidio e coordinamento del perseguimento dell'obiettivo gestionale: "ottimizzazione dei processi dell'ufficio" nell'ambito dell'obiettivo strategico 2012/2014: "valorizzazione trasparenza amministrativa e miglioramento dell'efficienza della macchina amministrativa".

Nella suddetta ottica, con il progetto in questione, il Servizio Ambiente, intende operare lo SVILUPPO DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E CONSULTAZIONE. Obiettivo principale del progetto è quello di avviare un processo di dematerializzazione e gestione informatizzata delle procedure in carico al Servizio Ambiente , agevolando, quindi, gli stakeholders di riferimento nella consultazione dello stato di avanzamento delle procedure.

Il progetto tende a soddisfare i bisogni degli utenti in termini di: Semplificazione, Standardizzazione, Dematerializzazione ed Orientamento. Questi bisogni sono resi ancora più immediati dalle recenti e continue modifiche normative di riferimento per i vari procedimenti in carico al Servizio.

Nell'anno 2016 è previsto il completamento del progetto avviato nell'anno 2014 e proseguito nell'anno 2015 relativo all'informatizzazione delle procedure in merito alla gestione delle istanze di autorizzazione e SCIA relative alle strutture sanitarie, sociali, studi medici, ambulatori veterinari.

Le istanze di autorizzazione e SCIA relative alle strutture sanitarie, sociali, studi medici, ambulatori veterinari rientrano tra le procedure che debbono essere presentate con le

modalità del SUAP e non possono essere oggetto di una diversa modalità di acquisizione.

Nel corso dell'anno 2014 è stato predisposto, da parte della società INFOR, il programma di gestione delle relative pratiche; tale programma, al fine dell'uniformazione delle procedure informatiche, ha sede nell'applicativo JENTE, su cui attualmente risiedono la grande maggioranza dei programmi del Comune (produzione degli atti, protocollo, edilizia, urbanistica, scarichi, ect.);

E' stato pertanto necessario inserire, a partire dall'anno 2014, con prosecuzione nell'anno 2015 e completamento nell'anno 2016, tutti i dati dei fascicoli relativi alle pratiche in corso. Il lavoro di inserimento ha comunque bisogno di tempi diversificati e correlati alla varia complessità delle tipologie delle pratiche.

## **2. Descrizione dell' obiettivo del progetto e del risultato perseguito**

La prosecuzione del progetto, avviato nel 2014 e continuato nel 2015 si propone l'obiettivo di procedere, nell'anno 2016, al completamento ed alla conclusione dell'informatizzazione delle procedure relative a strutture sanitarie - sociali - studi medici – ambulatori veterinari.

Il risultato prefisso sarà quello di ottenere:

- la possibilità di avere sempre a disposizione un quadro completo della situazione delle strutture sanitarie e sociali operanti nel territorio, la tipologia di prestazioni rese e la tipologia di utenti a cui si riferiscono le prestazioni, il numero di posti letto;
- la condivisione di detti dati con il Servizio Sociale e l'Ufficio Edilizia, formando una rete di conoscenza e intercondivisione;
- l'uniformazione procedurale nel rilascio degli atti autorizzatori e nel controllo delle SCIA, con particolare riferimento alla immediata verifica di situazioni di ritardo nella risposta degli Enti a cui si chiede parere o controllo (AUSL 8 e Regione);
- la possibilità di produrre lettere di pareri, richieste, solleciti in automatico, con notevole risparmio di tempo per gli operatori;
- la possibilità immediata di limitare il cartaceo ai documenti principali (registrando gli allegati al fascicolo elettronico) fino ad arrivare, in prospettiva, alla completa eliminazione del cartaceo (attuabile in tempi brevi poichè le domande di autorizzazione e SCIA sono già presentate in formato elettronico dagli utenti secondo le modalità del SUAP).

Il percorso attraverso cui attuare l'obiettivo ed i risultati prefissi, per le procedure in corso, avverrà mediante:

- inserimento dei dati degli archivi cartacei nel programma di gestione delle relative pratiche che dovrà essere predisposto, da parte della società INFOR;
- corsi formativi dei soggetti interni del Servizio Ambiente e di quelli di altri uffici e servizi interessati alle procedure per la gestione e consultazione degli archivi.

## **3.**

**Indicatori di risultato informatizzazione procedure relative a strutture sanitarie - sociali - studi medici – ambulatori veterinari**

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Pratiche informatizzate 2016	%	80	100
3	Tempi di istruttoria di una pratica	giorni	30	28

**4.**

**Gantt informatizzazione procedure relative a strutture sanitarie - sociali - studi medici – ambulatori veterinari – anno 2016**

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
			1	Trasferimento dei dati dagli archivi cartacei alla procedura informatica	Prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	
stato al 31/8														
stato al 31/12														
2	Formazione dei soggetti interni interessati alle procedure	prev. Iniz.	X	X	X	X								
stato al 31/8														
stato al 31/12														

**5.**

**Personale coinvolto nel progetto informatizzazione procedure relative a strutture sanitarie - sociali - studi medici – ambulatori veterinari.**

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Baldini	Giovanni	Dirigente	Servizio Ambiente	Responsabile
Berlingozzi	Paolo	D	Ufficio Tutela Ambientale	Direttore
Romizi	Annalisa	D	Ufficio Tutela Ambientale	Supporto al processo di informatizzazione
Rossi	Fabio	C	Ufficio Tutela Ambientale	Coordinamento e gestione del processo di informatizzazione
Salvi	Maria	C	Ufficio Tutela Ambientale	Supporto al processo di informatizzazione
Andreotti	Emilia	B	Ufficio Tutela Ambientale	Supporto adempimenti amministrativi

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:  
Cultura e Turismo

Titolo:  
La Giostra del Saracino. Un progetto di comunità

Il Responsabile di Progetto è:

Roberto Barbetti

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

Il contesto di riferimento del progetto è da ricondursi ai processi di miglioramento organizzativo attuabili per la realizzazione delle n°2 Edizioni ordinarie della Giostra del Saracino 2016 e della Giostra Straordinaria del 27 Agosto 2016 in occasione del Giubileo della Misericordia. Avvalendosi del coordinamento interno degli Uffici Comunali competenti alla manifestazione quali: Ufficio Turismo e Giostra del Saracino e Folklore, Ufficio Cultura, Sportello Unico per le Attività Produttive, Ufficio Sport e Giovani, Ufficio Manutenzione e Ambiente, si intende ottenere un sostanziale aumento dell'offerta turistica e degli incassi dell'Istituzione Giostra del Saracino, contenendo al contempo le spese di affidamento dei servizi a terzi. Ciò si identifica principalmente nell'ottimizzazione, in tempi e costi, dell'allestimento e coordinamento del cantiere in Piazza Grande, tale da arrecare minor disagi a cittadini e commercianti ivi residenti;

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

**Obiettivo:** L'obiettivo è quello di organizzare tre edizioni della Giostra del Saracino 2016 contenendo i costi organizzativi, ottimizzando le risorse interne utilizzate, pur aumentando l'offerta culturale e rievocativa per gli aretini e turisti.

L'obiettivo si articola nelle seguenti fasi:

1. aggiornamento sito web della Giostra e contenuti social network;;
2. predisposizione gare e avvisi pubblici con relativi capitolati;
3. aggiudicazione gare e servizi;
4. individuazione personale di altri servizi con compiti operativi nella organizzazione della manifestazione;
5. attivazione servizi di biglietteria;
6. monitoraggio e supervisione e coordinamento allestimento cantiere in Piazza Grande;
7. coordinamento del personale dell'ente in servizio per la Giostra per attività extra cantiere;
8. presidi di sicurezza in Piazza Grande durante la manifestazione;
9. gestione accrediti fotografi e accesso alla tribuna stampa;
10. realizzazione delle manifestazioni.

### **Risultati:**

I risultati che si perseguono sono quelli di avviare un percorso inclusivo e migliorativo che riguardi non solo la comunità di colleghi e colleghe che viene coinvolta nella organizzazione della tradizionale manifestazione ma anche una maggior sostenibilità delle attività di cantiere e di utilizzo della Piazza durante le fasi

di allestimento e disallestimento della logistica. Nello specifico quest'anno sarà organizzato il cantiere con un Direttore lavori interno, due coordinatori di cantiere che si alterneranno, 6 operai che saranno di supporto operativo non solo alle fasi di allestimento ma anche di materiale supporto durante le fasi delle Giostre. In ordine al coinvolgimento di altri colleghi per la fase di accoglienza e accompagnamento al posto durante le manifestazioni, sarà esso coordinato dal direttore dell'Istituzione mediante la collaborazione che sarà garantita dai colleghi degli altri servizi.

In sintesi si ricercano i seguenti concreti risultati:

- 1) accorciamento dei tempi di allestimento logistico della Piazza Grande per la manifestazione passando dai sei giorni di allestimento a quattro giorni e mezzo;
- 2) accorciamento dei tempi di attesa di ingresso in Piazza migliorando le fasi di smarcatura biglietto e accompagnamento al posto abbattendo i tempi di ingresso pubblico del 20%.
- 3) Aumento delle prestazioni culturali erogate alla città e ai turisti con lo svolgimento di una terza edizione della Giostra passando da due edizioni a tre edizioni.
- 4) Aumento degli spettatori in Piazza durante il Saracino;
- 5) Aumento differenziale tra costi organizzativi e incasso generale;

### **3. Indicatori di risultato**

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	accorciamento dei tempi di allestimento logistico della Piazza Grande per la manifestazione passando dai sei giorni di allestimento a quattro giorni e mezzo;	giorni cantiere piazza	6	4,5
2	accorciamento dei tempi di attesa di ingresso in Piazza migliorando le fasi di smarcatura biglietto e accompagnamento al posto abbattendo i tempi di ingresso pubblico del 20%.	Minuti medi dallo sbiglettamento alla seduta in tribuna	20	16
3	Numero giostre annue	Numero edizioni	2	3
4	Aumento degli spettatori in Piazza durante il Saracino	Numero spettatori	10000	12500

5	Aumento differenziale tra costi organizzativi e incasso gen.	Euro	- 25000	+2000
---	--	------	---------	-------

**N.B. : Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati è l'elemento principale di valutazione ex-post del progetto.**

### **Indicazioni**

*risultati verificabili attraverso standard, indicatori e/o attraverso i giudizi espressi dall'utenza.*

*Per poter dire – a consuntivo – che c'è stato, oggettivamente, un innalzamento quali-quantitativo del servizio, è necessario poter disporre di adeguati sistemi di verifica e controllo.*

*Innanzitutto, occorre definire uno standard di miglioramento. Lo standard è il termine di paragone che consente di apprezzare la bontà di un risultato. Ad esempio: per definire lo standard di una riduzione del 10% dei tempi di attesa di una prestazione, occorre aver valutato a monte i fabbisogni espressi dall'utenza e le concrete possibilità di miglioramento del servizio.*

*Lo standard viene definito a partire da:*

*§ risultati di partenza, desumibili dal consuntivo dell'anno precedente;*

*§ risultati ottenuti da altri enti ("benchmarking");*

*§ bisogni e domande a cui occorre dare risposta;*

*§ margini di miglioramento possibili, tenendo conto delle condizioni strutturali ("organizzative, tecniche e finanziarie") in cui l'ente opera.*

*In secondo luogo, è necessario misurare, attraverso indicatori, il miglioramento realizzato. Le misure a consuntivo vanno quindi "confrontate" con lo standard, definito a monte.*

*Per misurare il miglioramento realizzato, l'ente può anche avvalersi di sistemi di rilevazione della qualità percepita dagli utenti (ad esempio: questionari di gradimento, interviste, sondaggi ecc.).*

## **4. Gannt**

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Aggiornamento contenuti Siti Web	prev. Iniz.				X	X	X	X	X	X	X		
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Organizzazione gruppo di lavoro riunioni incontri e momenti operativi	prev. Iniz.				X	X	X						
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Allestimento cantiere e inizio lavori	prev. Iniz.						X		X	X			
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Attività di prenotazione e prevendita biglietti	prev. Iniz.						X	X	X	X			
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
5	Manutenzione e controllo della Piazza e controllo strutture	prev. Iniz.						X	X	X	X			
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
		prev. Iniz.												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

## 5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno.

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
CHIANUCCI	SILVANA	DIRIGENTE	AREA SERVIZIO AI CITTADINI	COORDINAMENTO
BARBETTI	ROBERTO	DIRIGENTE	ISTITUZIONE	DIREZIONE
FABBIANELLI	ANTONELLA	DIRIGENTE	MANUTENZIONE	COORDINAMENTO DIREZIONI LAVORI E IMPIANTI
ADEMOLLO	RODOLFO	FUNZIONARIO	UFFICIO TURISMO	SUPPORTO ALLA DIREZIONE
DATTERI	DANIELA	C	UFFICIO TURISMO	Gestione fasi amministrative
CAPOCASALE	ROSSELLA	C	UFFICIO TURISMO	SEGRETERIA ISTITUZIONE GIOSTRA
VENTURINI	LUCIANA		UFFICIO TURISMO	ADDETTA COSTUMI
ROMOLINI	LUCA	D	MANUTENZIONE	DIREZIONE CANTIERE
SANI	DAVID	D	MANUTENZIONE	DIREZIONE IMPIANTI E CABLAGGI
BERLINGOZZI	Paolo	D	Ufficio tutela	DIREZIONE

			ambientale	COLLAUDI
MASTRANTONE	MARIO	C	UFFICIO SPORT	SUPPORTO DIREZIONE LAVORI
GIORDANO	ZEI	C	UFFICIO SPORT	SUPPORTO DIREZIONE LAVORI
Lunghini	MARCELLINO	D	Vicecomandante pm	Coordinamento sicurezza ed attività In piazza
ZORZATO	ROSA LISA	B	UFFICIO TURISMO	Supporto amministrativo e raccordo con Assessore Turismo
LUCHINI	ITALIA	B	UFFICIO TURISMO	Rapporto con le strutture ricettive provinciali
BUCCI	SILVIA	B	UFFICIO TURISMO	Rapporto con le strutture ricettive provinciali

**MANCANO I NOMI DEGLI OPERAI CHE ANCORA NON CONOSCO MA SONO PRONTO AD INSERIRE.**

### **Indicazioni**

*risultati difficili che possono essere conseguiti attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.*

*Non tutti i risultati dell'ente possono dare luogo all'incremento delle risorse decentrate di cui all'art. 15, comma 5.*

*Devono essere anzitutto risultati "sfidanti", importanti, ad alta visibilità esterna o interna.*

*L'ottenimento di tali risultati non deve essere scontato, ma deve presentare apprezzabili margini di incertezza. Se i risultati fossero scontati, verrebbe meno l'esigenza di incentivare, con ulteriori risorse, il loro conseguimento.*

*Secondo, il personale interno deve avere un ruolo importante nel loro conseguimento.*

*Devono cioè essere "risultati ad alta intensità di lavoro", che si possono ottenere grazie ad un maggiore impegno delle persone e a maggiore disponibilità a farsi carico di problemi (per esempio, attraverso turni di lavoro più disagiati). Viceversa, risultati ottenuti senza un apporto rilevante del personale interno già in servizio (per esempio: con il ricorso a società esterne, a consulenze, a nuove assunzioni ovvero con il prevalente concorso di nuova strumentazione tecnica) non rientrano certamente tra quelli incentivabili con ulteriori risorse.*



# **PROGETTO**

## **di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:

Ufficio Servizi Demografici e Statistica

Titolo:

**La P.A. accessibile 2016**

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Rossella Iannaccone

## 1. contesto di riferimento e servizi oggetto del progetto

Il progetto è rivolto agli utenti dei servizi demografici che fanno richiesta di certificati anagrafici (di residenza, stato famiglia) e di stato civile (nascita, matrimonio, morte) , che richiedono variazioni di residenza (prime iscrizioni anagrafiche , immigrazioni da altro Comune, cambi di indirizzo) ed atti e cerimonie di stato civile (riconoscimento di figlio naturale, matrimonio, separazioni e divorzi, denuncia di morte )

Come riportato di seguito, la domanda dei servizi demografici risulta crescente e riguarda aspetti della vita quotidiana che hanno un riflesso importante sui diritti e doveri di cittadinanza e sull'accesso agli altri servizi offerti dalla città (quali l'assistenza sanitaria, la partecipazione elettorale, l'iscrizione alle scuole, la richiesta di contributi e di agevolazioni sociali, il pagamento delle tasse e tributi locali) .

Tab. Pratiche di variazione anagrafica convalidate a seguito di richiesta del cittadino

	TOTALE VARIAZIONI ANAGRAFICHE
2014	19.228
2015	21.387

Tab. Pratiche di trasferimento residenza convalidate

	PRATICHE DI ISCRIZIONE immigrazione dall'estero o altro comune o altri motivi	PRATICHE DI CAMBIO DI ABITAZIONE all'interno del Comune	TOTALE
2014	2.460 (di cui 1.591 immigrazioni da altro Comune)	2.661	5.121
2015	2.329 (di cui 1.543 immigrazioni da altro Comune)	4.753	7.082

Tab. Pratiche di stato civile

<b>ATTIVITA'</b>	<b>ANNO 2011</b>	<b>ANNO 2013</b>	<b>ANNO 2015</b>
Atti di nascita	1.079	1.071	1.058
Atti di morte	1.353	1.484	1.487
Atti di matrimonio	465	446	622
Atti di cittadinanza	192	760	911
Formulazione, apposizione e inserimento informatico di annotazioni ed assicurazioni	6200	8462	5450
<b>TOTALE</b>			<b>9.528</b>

Si prevede che l'anno 2016 e gli anni a seguire saranno caratterizzati dall'attuazione di un'innovazione normativa e istituzionale di enorme importanza per i Servizi demografici dei Comuni e per tutta la Pubblica Amministrazione dal punto di vista sia organizzativo che tecnologico: il superamento della dimensione locale dell'anagrafe ed il subentro dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), istituita presso il Ministero dell'Interno, all'anagrafe di tutti gli 8.047 Comuni italiani, secondo quanto previsto dall'art.62 del Codice dell'Amministrazione Digitale (di cui al D. Lgs. 2005 n.82, come modificato dall'art.2 del decreto legge 2012 n.179 convertito dalla legge 2012 n.221).

L'accessibilità ai servizi ed alle informazioni è la richiesta, pressante e giustificata, dei cittadini nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni. Le P.A. hanno il compito di offrire agli utenti servizi efficienti, mediante procedure amministrative snelle, attraverso un accesso semplificato e multicanale, che consenta di rendere fruibili servizi ed informazioni a tutti, anche a coloro che si trovino in una situazione, anche temporanea, di ridotta capacità sensoriale, motoria o psichica

L'Ufficio Servizi Demografici ha già avviato questo percorso attraverso l'ampliamento dei servizi telematici, sia dal punto di vista della platea dei fruitori, sia dal punto di vista dell'incremento dei servizi, attraverso i seguenti strumenti:

- il SIT (Sistema Informativo Territoriale), strumento di pianificazione e gestione territoriale per l'Amministrazione e strumento di conoscenza del territorio per i cittadini, attraverso la mappa interattiva visibile sul sito Internet,;
- attivazione del servizio di certificazione on line, in favore degli utenti privati, che consente ai cittadini di ottenere in via telematica i certificati anagrafici e di stato civile, per sé e per i componenti della propria famiglia;

- la creazione e pubblicazione della Carta dei Servizi erogati dai Demografici, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- l'attivazione di collegamenti telematici - diretti e selettivi - tra l'archivio anagrafico ed i soggetti erogatori di pubblici servizi, nel quadro del programma di "decertificazione" della pubblica amministrazione, salvaguardando il rispetto della normativa in materia di trattamento e sicurezza dei dati;
- la stipula di Convenzioni con gli Ordini professionali e con altre Pubbliche Amministrazioni per garantire l'accesso al servizio di certificazione on line ai professionisti, con profili qualificati in considerazione delle varie attività professionali,
- l'attivazione di nuovi servizi on line, offrendo la possibilità di effettuare on line i cambi di abitazione all'interno del Comune ed i trasferimenti di residenza.

A seguito della recente riforma della Decertificazione, che ha abolito la trasmissione di certificati tra PA promuovendo la condivisione delle banche dati, il Comune di Arezzo ha stipulato numerosi convenzioni con uffici pubblici, gestori di servizi pubblici locali, Forze dell'Ordine ed Ordini professionali aventi ad oggetto la consultazione diretta della banca comunale anagrafica al fine di reperire le informazioni necessarie allo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali..

Nel corso del 2015 è proseguita la stipula di Convenzioni con gli Ordini Professionali per l'accesso alle informazioni necessarie allo svolgimento delle loro attività istituzionali ed a fine anno è stato attivato il servizio di trasferimento di residenza on line a seguito di immigrazione da altro Comune .

La condivisione delle banche dati tra uffici pubblici e la possibilità per i soggetti privati residenti di richiedere certificati demografici per sé e/o i propri familiari hanno contribuito a ridurre le certificazioni emesse dall'ufficio.

Tuttavia l'attività di rilascio delle informazioni anagrafiche alle PA locali e di rilascio dei certificati ai privati resta ancora impegnativa sia in termini di risorse umane impiegate che in termini di tempi di lavoro.

Tab. Certificazioni anagrafiche rilasciate dal Servizio Anagrafe

	<i>Certificati storici</i>	<i>Certificati attuali uso priv /pub</i>
<b>31.12.2010</b>	<b>280</b>	<b>6500</b>
<b>31.12.2011</b>	<b>300</b>	<b>10.000</b>
<b>31.12.2012</b>	<b>27</b>	<b>7500</b>
<b>31.12.2013</b>	<b>200</b>	<b>3000</b>
<b>31.12.2014</b>	<b>75</b>	<b>2341</b>
<b>31.12.2015</b>	<b>94</b>	<b>2540</b>

Tab. Certificati di stato civile

Certificati rilasciati a pubbliche amministrazioni	2400	2246	1144
Certificati rilasciati ai privati per posta	209	297	398
<b>TOTALE</b>			<b>1.542</b>

## **2. obiettivo del progetto e risultati perseguiti**

Occorre proseguire nelle attività dirette a:

- digitalizzazione ulteriori servizi demografici, ripensandoli in chiave di semplificazione delle procedure, riduzione dei tempi di attesa ed erogazione dei servizi, a cittadini e pubbliche amministrazioni, sempre più in modo digitale e sempre più fruibili ed accessibili.
- garantire maggiore circolarità ed accesso alle informazioni demografiche da parte degli uffici comunali, degli altri enti gestori di servizio pubblico /uffici pubblici a livello locale e nazionale
- -offrire agli utenti privati una maggior rapidità e semplicità di accesso ai servizi demografici e alle informazioni demografiche
- 

Nell'anno 2016 dovrà trovare il suo naturale completamento il progetto di digitalizzazione dei *cartellini di identità*, avviato con la digitalizzazione dei cartellini presenti in archivio, relativi ai documenti rilasciati dal 2002 al 2013, e proseguito, dal 2013 in poi, con la digitalizzazione dei cartellini da parte degli operatori dello Sportello Unico al momento del rilascio del documento.

Si anticipa di un anno l'obiettivo, previsto per il 2017, di abbandonare la copia cartacea dei cartellini per la Questura. A tale scopo dovrà essere richiesta apposita autorizzazione al Ministero dell'Interno e dovrà essere garantito alla Questura l'accesso on line ai cartellini digitalizzati.

Inoltre si dovrà garantire la circolarità e l'accesso alle informazioni demografiche alla Questura ed alle Forze dell'Ordine

Gli obiettivi previsti per l'anno 2016 sono:

- Inserimento della documentazione storica anagrafica scansionata (cartellini carte di identità, cartellini individuali, fogli di famiglia, fogli strada) all'interno del sistema informatico comunale anagrafico.
- Dematerializzazione dei cartellini delle carte di identità destinati alla Questura
- Accesso delle forze dell'ordine a banche dati comunali georeferenziate sul SIT per la rilevazione dei numeri civici



## 5. Personale coinvolto nel progetto

E' coinvolto tutto il personale dell'Ufficio Servizi demografici e statistica. Ciascuno, secondo le proprie competenze ed il ruolo nell'ambito del servizio di appartenenza, contribuisce alla realizzazione del progetto attraverso le attività descritte nello schema sotto riportato.

Sono inoltre coinvolti i seguenti uffici:

- Sistemi Informativi , per le attività tecniche di informatizzazione
- Sportello Unico, per le attività di ricezione delle pratiche dei servizi demografici

Dipendente	Cat.	Ufficio	Analisi dei nuovi flussi informativi	Attività preliminare di istruttoria amministrativa e di bonifica dei dati demografici registrati nel programma J Ente	Attività tecnica preparatoria (programmi informatici, integrabilità e interoperabilità dei programmi informativi del Comune e degli altri enti )	Attività di sopralluogo per verifiche anagrafiche e numeri civici relative al SIT.	Attività di ricezione pratiche servizi demografici	Attività di promozione dei nuovi servizi on line, notizie sul sito, pubblicazione dati e indagini statistiche	Totale
Rossella Iannaccone	D	SERVIZI DEMOGRAFICI.	10%	10%		5%		5%	30
Antonella Bastianelli	D	SERVIZI DEMOGRAFICI	5%	10%			5%		20
Nicoletta Merli dal 15.04.16	D	SERVIZI DEMOGRAFICI	5%	10%			5%		20
Isabella Fei	C	SERVIZI DEMOGRAFICI		5%			5%		10
Arrigucci Maria	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		2%			3%		5
Giovannelli Tulliana fino al 22.04.2016	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		1%			4%		5
Manola Borri	C	SERVIZI DEMOGRAFICI		5%			5%		10%
Alessandra Boncompagni	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		1%			4%		5
Rustici Sara	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		1%		3%		1%	5

Sereni Sauro	B	SERVIZI DEMOGRAFICI					1%		4%	5
Marino Pierini	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		2%			3%			5
Roberta Mugnai	D	SERVIZI DEMOGRAFICI	5%		10%			5%		20
Paola Aldinucci	B	SERVIZI DEMOGRAFICI			5%					5
Giuseppina Baldini	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		5%						5
Maria Bamonte	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		5%						5
Naira Biribicchi	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		5						5
Eleonora Fratini	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		5%					5%	10
Campolucci Laura	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		2%					3%	5%
Daniele Biagi	B	SERVIZI DEMOGRAFICI					5%	5		10%
Mauro Butti	B	SERVIZI DEMOGRAFICI					5%	5		10%
Guido Severi	B	SERVIZI DEMOGRAFICI					5%	5		10%
Patrizia Panzetta	B	SERVIZI DEMOGRAFICI		1%			5 %	5%		10%
Senserini Francesca fino al 29.04.16	C	SERVIZI DEMOGRAFICI		5%				5		5
Fabrizio Beoni	D	DIRIGENTE	5%							5
Chianucci Silvana	D	DIRIGENTE	5							5

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:  
Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione

Titolo: **Sempre più Unico**

Il Responsabile di Progetto è:

dott.ssa Cecilia Agostini

## Sempre più Unico

### 1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto

Lo sportello in cifre

#### Riepilogo affluenza anno 2015

	<b>2015</b>
Gennaio	8484
Febbraio	7911
Marzo	8544
Aprile	8097
Maggio	10029
Giugno	11072
Luglio	7345
Agosto	7612
Settembre	8392
Ottobre	6973
Novembre	6075
Dicembre	6417
<b>totale</b>	<b>96951</b>

#### **I servizi erogati**

Atti notori e autentiche  
Cambio residenza e variazioni anagrafiche  
Casa (bandi per contributo affitto e case popolari)  
Certificati e proroga carte identità  
Concessione suolo per attività benefiche  
Carta identità e documenti minori  
Informazioni e assistenza pratiche  
Matrimoni e cittadinanza  
Nascite e decessi  
Onoranze funebri  
Permessi ztl e disabili  
Protocollo  
Scuola (Iscrizione materna e nido, Trasporto scolastico, ecc)  
Sociale  
Tributi  
Noleggio sale  
Tesserini venatori  
Tessera elettorale  
Tessere ARbike  
Parcheggi rosa  
centralino

## 2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti

### **Ampliamento dei servizi erogati allo sportello**

#### **Anno 2016**

Attivazione del servizio on line di richiesta delle autorizzazioni di polizia mortuaria.

Attivazione di due sportelli su appuntamento: il servizio di prenotazione permetterà di fissare direttamente un appuntamento agli sportelli.

#### **Risultati, percorso e misure organizzative**

I risultati vengono presentati suddivisi per ambito:

#### **Anno 2016**

##### Polizia mortuaria on line

**Sportello:** diminuzione del numero di passaggi a carico dell'operatore di sportello, diminuzione dei tempi di attesa

**cittadini:** diminuzione del tempo di erogazione del servizio

##### Sportelli su appuntamento

**Sportello:** possibilità di organizzare il lavoro degli operatori sulla base delle richieste dei cittadini; minore pressione del pubblico, riduzione dello "stress da code"

**cittadini:** annullamento/diminuzione del tempo di attesa e possibilità di contenimento dell'erogazione del servizio, avvicinamento del servizio alle esigenze del cittadino

## 3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori: intervista

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso 2014	Risultato Atteso 2015	Risultato Atteso 2016
1	soddisfazione dei cittadini	percentuale	90%	90%		90%
2	autorizzazioni di polizia mortuaria richieste on line	percentuale	0			90%
4	Sportelli attivati	numero	0			2
5	Riduzione tempi di attesa	minuti	20			15

0\* nuova attivazione

#### 4. Gantt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

#### Anno 2016

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Studio e implementazione della procedura informatica per l'accesso on line alle pratiche di polizia mortuaria (in collaborazione con il CED)	prev. Iniz.	x	x										
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Incontri con le imprese di onoranze funebri per la condivisione del progetto	prev. Iniz.		x										
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	sperimentazione della nuova procedura	prev. Iniz.				x	x	x						
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

#### 5. Personale coinvolto nel progetto

In questo progetto sono coinvolti tutti gli operatori dello sportello unico. Sono inoltre coinvolti i seguenti uffici:

- Servizio innovazione tecnologica

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Agostini	Cecilia	D	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Arcaleni	Lorenzo	D	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Bacciarelli	Antonella	D	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Battiston	Giorgio	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Benelli	Lorella	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Bennati	Stefania	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Berbeglia	Patrizia	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Bianchi	Loretta	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione

				attiva alle attività previste
<b>Bianchini</b>	<b>Fausta</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Bidini</b>	<b>Barbara</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Bisaccioni</b>	<b>Marco</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Bloise</b>	<b>Salvatore</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Borri</b>	<b>Manola</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Certosini</b>	<b>Adriana</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Del Pianta</b>	<b>Paola</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Ducci</b>	<b>Margherita</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Fabbi</b>	<b>Alice</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Gallo</b>	<b>Patrizia</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Giuliattini</b>	<b>M. Antonietta</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Grassi</b>	<b>Alba</b>	<b>D</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Grilli</b>	<b>Simona</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Guidelli</b>	<b>Claudio</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Hosp</b>	<b>Francesca</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Laurenzi</b>	<b>Massimo</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Mannozi</b>	<b>P.Luigi</b>	<b>D</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività

				previste
<b>Mattesini</b>	<b>Giuliana</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Mencattini</b>	<b>Daniele</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Mencucci</b>	<b>Alessandra</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Minopoli</b>	<b>Gennaro</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Padrini</b>	<b>Laura</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Papi</b>	<b>Marco</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Pepe</b>	<b>Alessandra</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Pernici</b>	<b>Mara</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Rosi</b>	<b>Sonia</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Rossi</b>	<b>Maurizio</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Rossi</b>	<b>Rosa</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Scartoni</b>	<b>Andrea</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Sonnacchi</b>	<b>Roberta</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Sorbini</b>	<b>Paola</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Stocchi</b>	<b>Silvia</b>	<b>B</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Tagliaferri</b>	<b>Bruna</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
<b>Tiezzi</b>	<b>Stefania</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste

<b>Ugolini</b>	<b>Lucia</b>	<b>C</b>	<b>Sportello Polifunzionale</b>	Partecipazione attiva alle attività previste
----------------	--------------	----------	---------------------------------	--

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

**Direzione /Servizio /Ufficio:**

**Servizio opere pubbliche e manutenzione – Ufficio Opere Pubbliche e Ufficio  
Gestione Appalti e concessioni**

**Titolo: Recupero ambienti comunali per trasferimento sedi in locazione**

**Responsabili di Progetto : Ing. Fabbianelli Antonella - Geom. Luca Marchi - Dott.ssa  
Sabrina Caneschi**

## 1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto

Nell'ottica di accorpare le sedi degli uffici comunali (e pertanto le funzioni ed i servizi in essi svolti, con riferimento anche alla accessibilità da parte dell'utenza) nonché di ridurre i costi di gestione degli stessi, il Servizio OO.PP. e Manutenzione insieme agli Uffici coinvolti (Opere Pubbliche e Gestione Appalti e Concessioni), intendono redigere progetti e appaltare i relativi lavori, finalizzati a:

- recuperare i locali della Palazzina C e della Palazzina A della ex caserma Cadorna (piazza Fanfani) per realizzare nuovi uffici
- razionalizzazione spazi per uffici comunali nell'area di via Tagliamento di proprietà dell'Amministrazione.

Le nuove strutture da adeguare (uffici di via Tagliamento e Palazzina A e C ex Cadorna) consentiranno di ridurre la frammentazione delle sedi comunali che determina le seguenti negatività nella gestione:

- dispendio di costi relativo alle utenze attivate (luce-riscaldamento-acqua);
- perdita di tempo che deriva dagli spostamenti del personale, necessari per lo svolgimento delle loro attività;
- costo per il mantenimento e funzionamento dei mezzi che sono necessari a tali spostamenti;
- dispendio di risorse umane attualmente utilizzate per le varie commissioni;
- difficile accessibilità/fruibilità dei servizi da parte dei cittadini.

La razionalizzazione delle sedi, oltre ad incidere sui costi di gestione, renderà disponibili alcuni degli attuali stabili occupati che pertanto potranno divenire oggetto di alienazione e/o valorizzazione mediante diverso utilizzo.

## 2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti

**Obiettivo:** garantire ambienti di lavoro a norma.

**Risultati:** La maggior parte degli edifici comunali adibiti ad uffici hanno problematiche manutentive e non rispondono ai requisiti previsti per i luoghi di lavoro a garanzia della sicurezza. Questo comporta, per l'Amministrazione, di prevedere l'inserimento nella programmazione futura di tutte le risorse necessarie a garantire il raggiungimento degli standard minimi previsti dalla normativa. Visto che è molto sentita anche la necessità di ottimizzare la gestione dei vari servizi, sia nell'ottica di ottenere dei risparmi sia per agevolare l'accessibilità dei cittadini, l'accorpamento in 4 poli degli uffici comunali potrebbe essere la risposta giusta a queste problematiche.

Gli investimenti iniziali, necessari alla ristrutturazione dei nuovi locali, sono equivalenti ai costi stimati per l'adeguamento delle attuali sedi che potranno essere liberate:

- Adeguamento ex Banca d'Italia	€.	1.500.000,00
- Adeguamento ex palazzina comando (Cadorna)	€.	1.200.000,00
- Adeguamento Palazzo Funghini		non adeguabile
- Adeguamento Palazzo Fossombroni	€.	300.000,00
<b>Totale lavori di Adeguamenti</b>	<b>€.</b>	<b>3.000.000,00</b>
- Ristrutturazione Palazzina C (Caserma Cadorna)	€.	1.600.000,00
- Ristrutturazione Palazzina A (Caserma Cadorna)	€.	2.200.000,00
- Trasferimento presso l'Area Tagliamento dell'Ufficio Verde		amministrazione diretta
<b>Totale lavori di Ristrutturazione</b>	<b>€.</b>	<b>3.800.000,00</b>

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento di questo obiettivo è connesso alla prima fase di progettazione e finanziamento dell'opera, all'espletamento della gara di appalto, alla direzione della fase esecutiva dei lavori e al suo collaudo e infine al trasloco degli uffici interessati.

**Obiettivo:** riduzione dei costi di gestione.

**Risultati:** L'accorpamento delle sedi consente una riduzione dei costi delle utenze relative a riscaldamento, luce ed acqua e ad un miglioramento del confort ambientale che attualmente in alcune sedi risulta inadeguato.

Inoltre la riduzione degli spostamenti consente oltre ad un risparmio sulla gestione degli automezzi comunali anche un risparmio di risorse umane atte allo svolgimento di commissioni varie.

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento di questo obiettivo è connesso alla prima fase di progettazione e finanziamento dell'opera, all'espletamento della gara di appalto, alla direzione della fase esecutiva dei lavori e al suo collaudo e infine al trasloco degli uffici interessati.

### **3. Indicatori di risultato**

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Palazzina via Tagliamento: trasferimento degli ufficio Verde Pubblico presso i locali di via Tagliamento	Entro (data)	0	Maggio 2016
2	Approvazione progetto esecutivo Palazzina A – lotti 1 e 2	Entro (data)	0	Dicembre 2017
3	Affidamento lavori Palazzina A - Lotti 1 e 2	Entro (data)	0	Aprile 2018
4	Approvazione progetto esecutivo lotto 3. Palazzina A	Entro (data)	0	Settembre 2018

Il risparmio sulle utenze stimato, a partire dall'esercizio 2017, sarà di €. 20.000,00.

Infatti i risparmi che si avranno nell'anno 2016 andranno a compensare i costi che si dovranno sostenere per i trasferimenti.

#### 4. Gannt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione.

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	<b>Anno 2016.</b> Redazione aggiornamento progetto preliminare Palazzina A (Cadorna) – Lotti 1, 2 e 3	prev. Iniz.										X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	<b>Anno 2016</b> Trasferimento Ufficio Verde Pubblico	prev. Iniz.				X	X							
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	<b>Anno 2017</b> Redazione progetto definitivo ed esecutivo Palazzina A (Cadorna) – Lotti 1 e 2	prev. Iniz.				X	X	X	X	X	X	X	X	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	<b>Anno 2018</b> Redazione progetto definitivo ed esecutivo Palazzina A (Cadorna) – Lotti 3	prev. Iniz.			X	X	X	X	X					
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

#### 5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Fabbianelli	Antonella	Dir	OO.PP. e Manutenz.	RUP
Strazzullo	Alfredo	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Meazzini	Roberto	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Torelli	Mauro	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Romolini	Luca	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Moretti	Marco	C	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Sandroni	Valerio	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Marchi	Luca	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Romano	Stefania	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Padelli	Lorenzo	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Carrai	Stefano	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Cerofolini	Sauro	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Ciofini	Simona	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Marcantoni	Luca	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Migliardi	Armando	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Giudelli	Andrea	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Piergiovanni	Maurizio	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Chieli	Serena	D	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Venturini	Claudio	C	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Badini	Danilo	D	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Mastrantone	Mario	C	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Ghiandai	Antonella	C	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Forzoni	Teresa	D	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio
Borghi	Enrico	D	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio
Cocchini	Bruno	D	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio

Pianigiani	Giocondo	D	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Remi	Nazzareno	C	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Mancini	Antonella	B	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio
Tatangeli	Sebastiano	B	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio
Mattesini	Marcello	D	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio
Nocentini	Alfredo	B	Manutenzione	Riorganizzazione ufficio
Caneschi	Sabrina	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Caposciutti	Lara	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Del Brenna	Lucia	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Galli	Giovanni	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Panci	Paolo	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Ricorso	Margherita	C	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Cangioloni	Santina	C	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Ricci	Rita	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Tigli	Franca	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Caneschi	Franca	C	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Poretti	Danilo	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Fedele	Maddalena	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Borgogni	Silvia	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Paggini	Manuela	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Bianchini	Giovanni	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Grotto	Adriana	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Campolucci	Laura	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Rabatti	Lucia	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Pacifico	Anselmo		Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Vigni	Alessio	C	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Cherici	Fabrizio	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio

## 5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Fabbianelli	Antonella	Dir	OO.PP. e Manutenz.	RUP
Strazzullo	Alfredo	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Meazzini	Roberto	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Torelli	Mauro	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Romolini	Luca	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Moretti	Marco	C	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Sandroni	Valerio	D	OO.PP. e Manutenz.	Riorganizzazione ufficio
Marchi	Luca	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Romano	Stefania	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Padelli	Lorenzo	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Carrai	Stefano	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Cerofolini	Sauro	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Ciofini	Simona	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Marcantoni	Luca	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Migliardi	Armando	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Giudelli	Andrea	C	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Piergiovanni	Maurizio	D	Opere Pubbliche	Riorganizzazione ufficio /Progettista
Caneschi	Sabrina	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Caposciutti	Lara	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Del Brenna	Lucia	D	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Ricorso	Margherita	C	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Cangioloni	Santina	C	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività

				amm.va a supporto
Ricci	Rita	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Tigli	Franca	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio /Attività amm.va a supporto
Fedele	Maddalena	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Borgogni	Silvia	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Bianchini	Giovanni	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Grotto	Adriana	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Campolucci	Laura	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Rabatti	Lucia	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio
Pacifico	Anselmo	B	Gest. Appalti e Conc.	Riorganizzazione ufficio

**PROGETTO**  
**di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento**  
**quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio: **Servizio OO.PP. e Manutenzione**

Titolo: **Migliorare ed implementare la viabilità ciclo pedonale**

Il Responsabile di Progetto è:

dott. ing. Antonella Fabbianelli .....

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

L'Amministrazione Comunale nell'ottica di favorire l'utilizzo di mezzi alternativi alla mobilità motorizzata intende migliorare ed implementare la rete di percorsi ciclopedonali già presenti realizzando nuovi tratti al fine di collegare i percorsi esistenti presenti nel territorio urbano ed extraurbano.

In particolare la programmazione comunale prevede:

- La realizzazione di un tratto di ciclopista di collegamento tra l'abitato di Pratantico e quello di Indicatore;
- La realizzazione di un tratto di ciclopista all'interno dell'area Pionta che mette in collegamento la stazione ferroviaria con la rete ciclopedonale che fa capo all'ospedale;
- La realizzazione della ciclopista dell'Arno;
- La realizzazione di pista ciclabile lungo via Petrarca.

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

L'obiettivo consiste nel realizzare nuovi percorsi ciclabili al fine di migliorare la mobilità ecosostenibile della città e per aumentare la sicurezza del cittadino che sceglie come mezzo alternativo la bicicletta. La realizzazione di nuovi percorsi ciclabili è utile anche alla promozione del territorio ed all'intercettazione del cicloturismo che risulta in forte espansione (ciclopista dell'Arno)

**Obiettivo:** Implementazione della rete ciclo pedonale

**Risultati:** aumentare l'utilizzo di mezzi alternativi all'automobile e contribuire così al miglioramento dell'ecosistema.

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento di questo obiettivo è connesso alla redazione/approvazione dei relativi progetti nelle varie fasi previste dalla vigente normativa, (preliminare, definitivo ed esecutivo) per arrivare ad esperire la procedura di appalto finalizzata all'esecuzione delle opere, con conseguente collaudo ed utilizzo degli spazi realizzati.

## **3. Indicatori di risultato**

I risultati attesi entro la fine dell'anno 2016 sono:

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Approvazione progetto esecutivo - Ciclopista dell'Arno. Lotto 1	data	0	30/09/2016
2	Controllo periodico andamento cantieri - Ciclopista Pratantico Indicatore e Ciclopista Parco Pionta.	numero	0	2 per settimana

3	Verifica periodica su conformità esecuzione lavori – Ciclopista Pratantico Indicatore e Ciclopista Parco Pionta,	numero		Per ogni SAL maturato
4	Approvazione progetto definitivo. Assi Lotto 3.	data	0	30/04/2016
5	Approvazione progetto esecutivo. Assi Lotto 3.	data	0	31/07/2016
6	Approvazione collaudo. Assi Lotto 1 stralcio 1.	data	0	31/12/2016

Gli altri tratti di ciclopista verranno realizzati nel 2017-2018

Per il miglioramento qualitativo del servizio reso al cittadino visto come implementazione del tracciato ciclabile è previsto un investimento iniziale di circa € 950.000,00 nell'annualità 2016 €. 1.600.000,00 nell'annualità 2017 e €. 790.000,00 nell'annualità 2018.

#### 4. Gantt

Le fasi relative all'anno 2016 in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	2015												
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	Realizzazione lavori. Assi Ottocenteschi Lotto 1 stralcio 1. (via G. Monaco)	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x					
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Redazione progetto definitivo ed esecutivo della ciclopista dell'Arno. Lotto 1	prev. Iniz.		x	x	x	x	x	x	x	x	x			
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	Realizzazione della ciclopista Pratantico-Indicatore	prev. Iniz.			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
4	Realizzazione della ciclopista area Pionta	prev. Iniz.				x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
5	Redazione progetto definitivo ed esecutivo della ciclopista in via Petrarca. Assi Ottocenteschi Lotto 3	prev. Iniz.			x	x	x	x	x						
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
6	Collaudo lavori Assi Ottocenteschi Lotto 1 stralcio 1.	prev. Iniz.										x	x	x	x
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													

#### 5. Personale coinvolto nel progetto

Il progetto avrà carattere trasversale e coinvolgerà alcune strutture comunali ognuna per le proprie parti di competenza.

<b>Cognome</b>	<b>Nome</b>	<b>Categoria</b>	<b>Servizio/Ufficio di appartenenza</b>	<b>Descrizione sintetica attività svolta nel progetto</b>
Fabbianelli	Antonella	Dir	OO.PP. e Manutenzione	RUP
Sani	David	D	OO.PP. e Manutenzione	Coordinatore sicurezza
Sandroni	Valerio	D	OO.PP. e Manutenzione	Progettista e D.L.
Torelli	Mauro	D	OO.PP. e Manutenzione	D.L.
Romolini	Luca	D	OO.PP. e Manutenzione	Coordinatore sicurezza
De Figlio	Francesco	D	OO.PP. e Manutenzione	Progettista
Moretti	Luca	C	OO.PP. e Manutenzione	Progettista e assistenza alla D.L.
Marchi	Luca	D	Ufficio Opere Pubbliche	RUP e D.L.
Cerofolini	Sauro	D	Ufficio Opere Pubbliche	Progettista
Piergiovanni	Maurizio	D	Ufficio Opere Pubbliche	Progettista
Badini	Danilo	D	Ufficio Manutenzione	Progettista
Ciofini	Simona	C	Ufficio Opere Pubbliche	Progettista e assistenza alla D.L.
Padelli	Lorenzo	C	Ufficio Opere Pubbliche	Progettista
Carrai	Stefano	C	Ufficio Opere Pubbliche	Progettista e assistenza alla D.L.
Migliardi	Armando	C	Ufficio Opere Pubbliche	Progettista
Guidelli	Andrea	C	Ufficio Opere Pubbliche	Progettista

**PROGETTO**  
**di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei  
servizi esistenti**

**Direzione/Servizio/Ufficio:**

Servizio Opere Pubbliche e Manutenzione – Ufficio Opere Pubbliche

**Titolo:**

Intervento di ampliamento di edifici scolastici  
Nuove sezioni scuole dell'infanzia

Il Responsabile di Progetto è:

Geom. Luca Marchi

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

L'Amministrazione comunale, intende soddisfare la crescente domanda da parte dei dirigenti scolastici di nuovi spazi da adibire a sezioni della scuola dell'infanzia, essendo sempre più lunghe le liste d'attesa dei bambini che non riescono ad essere accolti negli istituti di competenza;

Due sono state le soluzioni individuate nelle quali la razionalizzazione degli spazi di alcune strutture scolastiche già esistenti, permetterà di incrementare il numero delle aule da destinare alle varie attività didattiche;

Le strutture scolastiche in cui si ritiene di poter operare la citata razionalizzazione degli spazi, sono:

- la scuola primaria Sante Tani, appartenente all'Istituto Comprensivo IV Novembre
- la scuola primaria Aldo Moro, appartenente all'Istituto Comprensivo Margaritone;

La prima prevede la realizzazione di due sezioni per l'infanzia, con le seguenti caratteristiche:

- capienza per un massimo di 22 bambini ciascuna;
- previsione di uno spazio per le attività libere, due spazi per le attività ordinate, uno per le attività pratiche;
- locale bagno e spogliatoio per l'insegnante, un deposito e una lavanderia.

La seconda prevede la realizzazione di una sezione per l'infanzia, con le seguenti caratteristiche:

- capienza per un massimo di 24 bambini;
- previsione di uno spazio per le attività libere, uno per le attività ordinate, un altro per le attività pratiche;
- locale bagno e spogliatoio per l'insegnante, un deposito e una lavanderia.

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

**Obiettivo:** è quello di incrementare l'offerta didattica per far fronte alla domanda crescente da parte dell'utenza.

**Risultati:** aumentare il numero di persone che potranno usufruire del servizio, così da soddisfare in maniera più esaustiva specifiche esigenze familiari.

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento di detto obiettivo è connesso alla redazione/approvazione dei prescritti progetti nelle varie fasi previste dalla vigente normativa, (definitivo ed esecutivo) per arrivare ad esperire la procedura di appalto finalizzata all'esecuzione delle opere, con conseguente collaudo ed utilizzo degli spazi realizzati.



## 5. Personale coinvolto nel progetto

Il progetto avrà carattere trasversale e coinvolgerà alcune strutture comunali ognuna per le proprie parti di competenza.

<b>Cognome</b>	<b>Nome</b>	<b>Categoria</b>	<b>Servizio/Ufficio di appartenenza</b>	<b>Descrizione sintetica attività svolta nel progetto</b>
Marchi	Luca	Direttore	U. Opere Pubbliche	RUP
Romano	Stefania	D	U. Opere Pubbliche	Progettista
Piergiovanni	Maurizio	D	U. Opere Pubbliche	Progettista
Marcantoni	Luca	C	U. Opere Pubbliche	Collaboratore
Padelli	Lorenzo	C	U. Opere Pubbliche	Collaboratore
Carrai	Stefani	C	U. Opere Pubbliche	Collaboratore
Remi	Nazzareno		U. Manutenzione	Collaboratore

# **PROGETTO**

## **di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:

Direzione Tecnica – Servizio Opere Pubbliche e Manutenzione - Ufficio Gestione Appalti e  
Concessioni – Ufficio Manutenzione

Titolo:

Razionalizzazione delle utenze trasmissione dati (ADSL) per le scuole di competenza  
comunale ed edifici che non rientrano nella rete comunale

Il Responsabile di Progetto è: D.ssa Sabrina Caneschi e Ing. Serena Chieli

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

Attualmente la maggior parte degli edifici sede di uffici comunali, sono serviti dalla rete telematica regionale Toscana per l'accesso a internet, derivante dall'adesione alla convenzione RTRT. Invece le scuole di competenza comunale (materne, nidi e medie) ed alcuni edifici/strutture di competenza comunale (ulteriore linea presso CED di via Cesalpino, sede Polizia Municipale, Spazio Famigli, teatro Petrarca, Centro accoglienza minori di via Verdi, Distretto Sociale di via Guadagnoli, Centro Adolescenti di largo I Maggio, mercato ortofrutticolo di Indicatore, Archivio Storico comunale, varchi accesso ZTL), risultano serviti da collegamenti ADSL forniti da più gestori privati di telefonia (Cluod Italia, Telecom Italia e Active Network). Tale differenziazione deriva dal fatto che le linee trasmissione dati sono state attivate in momenti differenti (con singoli affidamenti diretti), facendo seguito alle varie richieste pervenute nel tempo dai responsabili delle strutture. Stante l'opportunità, valutata dai tecnici del CED, di mantenere separate le linee a servizio delle scuole da quelle in uso agli uffici comunali (sia per ragioni di costi che di sicurezza e responsabilità dei dati gestiti), s'intende valutare la possibilità di unificare – per quanto possibile - la gestione delle utenze non servite dalla rete RTRT, attivando apposita procedura ad evidenza pubblica per l'individuazione di un unico soggetto gestore. Tutto ciò al fine di:

- 1) sostituire utenze con prestazioni scarse ed obsolete
- 2) razionalizzare il servizio (pagamenti, controlli, riparazione guasti, ecc)
- 3) ridurre i costi
- 4) ottenere prestazioni tecnologicamente più avanzate.

Preventivamente all'attivazione della procedura di affidamento occorrerà:

- verificare la tipologia di accesso/collegamento da fornire, in base alle esigenze di ogni sede
- verificare l'estendibilità della rete RTRT ad alcune strutture.

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

**Obiettivo:** riorganizzare le utenze ADSL per aumentarle prestazioni, ridurre i costi e semplificare i processi per la gestione del servizio.

**Risultati:** unificare quanto più possibile il soggetto gestore del servizio ADSL, tenuto conto delle esigenze di ciascuna struttura.

### **Percorso e misure organizzative:**

- verifica della situazione attuale delle reti ADSL in carico al Comune
- analisi dei bisogni delle varie strutture da servire (coinvolgendo i referenti delle varie strutture e effettuando sopralluoghi con tecnici comunali), per la definizione delle prestazioni da fornire e dei loro costi
- redazione del capitolato tecnico (con l'ausilio dei tecnici Ufficio Manutenzione) e della ulteriore documentazione di gara (a cura dell'Ufficio Gestione Appalti e Concessioni); ciò previa individuazione delle sedi da collegare tramite unico gestore (includendo anche eventuali nuove sedi da attivare)
- affidamento del servizio

## **3. Indicatori di risultato**

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Verifica situazione attuale ed analisi dei bisogni	data	0	giugno 2016
2	Svolgimento gara e Affidamento servizio (aggiudicazione appalto)	Data		dicembre 2016

#### 4. Gantt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
			prev. Iniz.				X	X	X					
1	Verifica situazione attuale, analisi bisogni, definizione costi	stato al 31/8												
		stato al 31/12												
		prev. Iniz.							X	X	X	X	X	X
2	Predisposizione capitolato e documenti gara. Affidamento servizio	stato al 31/8												
		stato al 31/12												
		prev. Iniz.												

#### 5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Fabbianelli	Antonella	Dir	OO.PP. e Manutenzione	Coordinatore
Caneschi	Sabrina	D	Gest. Appalti e Conc.	Responsabile progetto parte amm.va
Chieli	Serena	D	Manutenzione	Responsabile progetto parte tecnica
Vigni	Alessio	C	Gest. Appalti e Conc.	Verifica + analisi bisogni + doc. amministrativi
Cherici	Fabrizio	C	Gest. Appalti e Conc.	Verifica + analisi bisogni + doc. amministrativi
Pianigiani	Giocondo	D	Manutenzione	Rilettura processo + nuovi moduli
Mattesini	Marcello	D	Manutenzione	Rilettura processo + nuovi moduli
Cardeti	Alessandro	C	Manutenzione	Attività tecnica di supporto
Fiacchini	Mario	C	Manutenzione.	Attività tecnica di supporto
Nocentini	Federico	C	Manutenzione	Attività tecnica di supporto
Patrussi	Claudio	C	Manutenzione	Attività tecnica di supporto

**PROGETTO**  
**di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento**  
**quali quantitativo dei servizi esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio:  
SERVIZIO PATRIMONIO e PROVVEDITORATO

Titolo:  
**Promozione economica locale attraverso l'accompagnamento delle aziende del territorio, nella vendita dei loro prodotti attraverso i Mercati Telematici.**

Il Responsabile di Progetto è:

Dr.ssa FARSETTI DANIELA

.....

## **1. Contesto di riferimento e descrizione del servizio oggetto del progetto**

Il mercato elettronico è un mercato digitale nel quale le imprese abilitate offrono i propri beni e servizi alle Amm.ni con:

- riduzione dei tempi di acquisto,
- estensione della base dei fornitori potenziali
- facilitazioni delle indagini di mercato, monitoraggio, confronto di prodotti, prezzi, servizi,
- dinamicità, trasparenza, tracciabilità, semplificazione delle procedure,
- riduzione dei costi e standardizzazione dell'intero processo.

Con l'entrata in vigore del Decreto Legge n° 52/2012 convertito in legge n. 94/2012 è stato reso cogente per le Pubbliche Amministrazioni l'obbligo di utilizzare il Mercato Elettronico della P.A. (MePA). A seguito delle modifiche apportate dalla L. n. 228/2012 all'art. 1 comma 450 della L. n. 296/2006 è stato posto su un piano alternativo al MePA il sistema telematico che le Regioni avrebbero potuto istituire per lo svolgimento delle relative procedure.

La Regione Toscana ha pertanto messo a disposizione degli Enti la piattaforma START.

Attualmente le imprese possono quindi partecipare alle gare bandite dalla Pubblica Amministrazione mediante lo strumento del MePA o mediante START. Quest'ultima piattaforma offre altresì la possibilità agli operatori economici di poter presentare offerta in risposta ad un invito a partecipare ad un affidamento diretto o ad una procedura concorrenziale semplificata per importi fino a 40.000,00 euro.

## **2. Descrizione dell'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

L'**obiettivo** è finalizzato a dare impulso e risposta alle imprese locali facilitando la comprensione dei nuovi strumenti informatici di acquisto e delle operazioni richieste dalle piattaforme telematiche per poter presentare un'offerta valida ed adeguata.

Il risultato da conseguire al termine del triennio (2014 – 2015 – 2016) è quello di favorire l'accesso degli operatori economici in tempi reali a tali Mercati, con diminuzione dei costi commerciali e ottimizzazione dei tempi di vendita. L'e-procurement può rappresentare un'occasione per valorizzare tutte le imprese anche quelle di piccole dimensioni, offrendo loro l'opportunità di proporsi su tutto il territorio nazionale e di poter attivare nuovi canali di vendita o potenziare ed ottimizzare quelli già consolidati. Può inoltre costituire una leva per rinnovare il processo di vendita tramite un confronto diretto con il mercato di riferimento e con possibilità di aggiornamento periodico di prodotti e prezzi.

### **Percorso e misure organizzative: anno 2016**

- Analisi dell'attuale contesto
- Incontri con associazioni di categoria e CCIAA per verificare i risultati raggiunti e condividere le ulteriori iniziative formative da intraprendere
- Aggiornamento opuscolo contenente linee guida per poter operare e vendere i prodotti sul MePA e su START

- Pubblicizzazione sul sito web del Comune e diffusione dell'opuscolo.
- Informazioni alle imprese tramite la casella di posta appositamente dedicata (evidenziata sul sito del Comune).
- Apertura (almeno 4 giornate) di uno sportello per dare informazioni e diffondere la conoscenza delle procedure di gara telematiche.
- Distribuzione di questionari, da restituire in forma anonima, per attivazione di un percorso di customer satisfaction al fine di verificare lo stato di soddisfazione degli operatori economici.
- Promozione di un accordo con le Associazioni di categoria e CCIAA per la realizzazione, con oneri a carico dei citati soggetti, di un secondo convegno che approfondisca le tematiche già trattate nel convegno 2015 e contribuisca a diffondere ulteriormente fra le imprese l'e-procurement. In tale incontro verranno esaminate le criticità riscontrate nell'utilizzo dei nuovi sistemi di acquisto, nell'ottica di accrescere ogni possibile sinergia per garantire un dialogo efficace fra istituzioni ed imprese.

E' opportuno che l'iniziativa di accompagnamento alle imprese prosegua anche nell'anno 2016, in considerazione dell'incessante susseguirsi di produzione normativa che "scombina" di continuo la disciplina degli appalti e diffonde un profondo senso di smarrimento fra tutti gli operatori del settore, obbligati a ricostruire nuovi rapporti fra i diversi sistemi di fornitura di beni e servizi riorganizzando le strategie di acquisto. A tal proposito si ricorda che nei primi mesi del corrente anno dovrà essere approvato il nuovo Codice degli Appalti a seguito delle direttive europee 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE. L'auspicio è che si "mettano a sistema" le numerosissime e assai poco coordinate norme disseminate in una miriade di provvedimenti (oltre 600 modifiche normative del 2006 ad oggi). Gli interventi legislativi frettolosi, contraddittori e scarsamente coordinati richiedono ogni volta di ricomporre il quadro normativo e provocano un'infinità di dubbi applicativi e interpretativi. E' indubbio che in siffatto scenario gli operatori economici avvertano la necessità di confrontarsi ripetutamente e di collaborare con le Amm.ni per superare la complessità e ricostruire il quadro procedurale.

**3. Indicatori di risultato anno 2016** (si precisa che il risultato di partenza relativo ai giorni di apertura dello sportello è quello conseguito nell'anno 2015)

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso 2016
	Aggiornamento opuscolo	On/off		on
	Apertura sportello	gg	4	5
	Customer satisfaction	N° valutazioni		Superiore 60%
	Organizzazione Convegno	On/off		On

**4. Descrizione fasi in cui si articola il progetto e tempi di realizzazione anno 2016**

Nr.	Descrizione e tempistica anno 2016	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
	Analisi del contesto	prev. Iniz.			x	x								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Incontri con associazioni di categoria e CCIAA per verificare i risultati raggiunti e condividere le ulteriori iniziative da intraprendere	prev. Iniz.					x							
		stato al 31/8												
		Stato al 31/12												
	Aggiornamento opuscolo contenente linee guida per operare sui mercati telematici	prev. Iniz.						x						
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Diffusione opuscolo	prev. Iniz.						x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Informazione alle imprese tramite casella posta dedicata	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Apertura sportello a disposizione delle imprese	prev. Iniz.		x		x			x		x		x	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

	Distribuzione questionari customer satisfaction	prev. Iniz.										x		
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

	Organizzazione convegno per diffondere ulteriormente fra le imprese l'e-procurement	prev. Iniz.										x	x	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

**Il progetto coinvolgerà il Servizio Progetto SUAP e Sviluppo Economico**

### 5. Personale coinvolto nel progetto anno 2016

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Farsetti	Daniela	Dirigente	Servizio Patrimonio e Provveditorato	Direzione
Mancioppi	Miretta	D	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Collaborazione per contatti con le Associazioni di categoria e CCIAA
Paggini	Paola	D	Servizio Patrimonio e Provveditorato	Attuazione
Salvadori	Fabrizia	D	Servizio Patrimonio e Provveditorato	Attuazione
Peruzzi	Patrizia	B	Servizio Patrimonio e Provveditorato	Attuazione

Farsetti	Cristina	C	Servizio Patrimonio e Provveditorato	Attuazione
Emiliani	Raffaello	C	Servizio Patrimonio e Provveditorato	Attuazione
Finocchi	Roberta	D	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione
Papini	Stefano	C	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione

**PROGETTO**  
**di attivazione di nuovi servizi o di**  
**miglioramento quali quantitativo dei servizi**  
**esistenti**

Direzione/Servizio/Ufficio: UFFICIO SEGRETERIA DEL SINDACO

.....

Titolo: ATTUAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO

.....

Il Responsabile di Progetto è: DOTT. GIANNI ROSSI

.....

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto**

Da tempo il Comune di Arezzo è impegnato sul fronte della razionalizzazione dei costi della telefonia. Negli ultimi anni un grande impulso rispetto a questo tema è stato dato dalla innovazione nel settore dovuto all'introduzione della tecnologia VOIP.

Il VOIP (Voice over IP) è la tecnologia che permette il trasporto delle comunicazioni Audio/Video su rete digitale IP.

Grazie alla tecnologia VoIP è possibile creare una rete videotelefonica altamente flessibile ed affidabile a costi contenuti.

I benefici dell'utilizzo di una tecnologia innovativa quale il VoIP sono molteplici. Innanzitutto è una delle cosiddette "tecnologie del futuro", che sostituirà in tempi brevi la normale telefonia per taluni ormai "obsoleta". Consente un abbattimento dei costi notevole, sia per chiamate nazionali che internazionali o intercontinentali (il costo della chiamata praticamente non varia sia che si parli nel proprio Paese che dalla parte opposta del mondo).

Può essere inoltre utilizzato sia all'interno di una stessa azienda, sia per telefonate più complesse, come teleconferenze in multi-point. Si può utilizzare una sola rete integrata per voce e dati, che garantisce una riduzione dei bisogni totali di infrastruttura e, in ambito aziendale uno scambio agevolato delle informazioni.

Il VOIP consente infine di implementare tutta una serie di attività aggiuntive come quella relativa all'effettuazione di indagini di customer satisfaction.

## **2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti**

L'obiettivo si propone di implementare la tecnologia VOIP al centralino del Comune di Arezzo. L'infrastruttura hardware e software è in massima parte pronta, rimanendo solo alcuni adattamenti ed azioni organizzative per poter effettuare lo switch off dal centralino analogico. L'ufficio verrà fisicamente trasferito e inizierà ad utilizzare nuovi strumenti più evoluti. Sarà necessaria una attività di formazione ad hoc e un affiancamento in sede di prima operatività. I risultati attesi in questa prima fase sono costituiti da una riduzione dei tempi di attesa al telefono e da una maggiore efficienza del servizio.

Una volta che il servizio centralino VOIP sarà a regime nel suo utilizzo base, verranno poste in essere le azioni per un suo futuro utilizzo in modalità avanzata.



## 5. Personale coinvolto nel progetto

**Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno**

<b>Cognome</b>	<b>Nome</b>	<b>Categoria</b>	<b>Servizio/Ufficio di appartenenza</b>	<b>Descrizione sintetica attività svolta nel progetto</b>
<b>Rossi</b>	<b>Gianni</b>	<b>PO</b>	<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Gestione e coordinamento</b>
<b>Castelli</b>	<b>Giorgio</b>	<b>B1</b>	<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione e supporto</b>
<b>Lachi</b>	<b>Luca</b>	<b>B1</b>	<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione e supporto</b>
<b>Crispo</b>	<b>Speranza</b>	<b>B1</b>	<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
<b>Santini</b>	<b>Bruno</b>	<b>B1</b>	<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
<b>Carnevale</b>	<b>Ruggiero</b>	<b>B1</b>	<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
<b>Lizzerelli</b>	<b>Gabriella</b>		<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
<b>Rossi</b>	<b>Furio</b>		<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
<b>Avolio</b>	<b>Giovanni</b>		<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
<b>Milani</b>	<b>Tiziana</b>		<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
Tortora	<b>Stefania</b>		<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
<b>Giovannelli Mansi</b>	<b>Tulliana</b>		<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>
	<b>Andrea</b>		<b>Ufficio Segreteria del Sindaco</b>	<b>Collaborazione</b>