



**COMUNE DI AREZZO**

PROGETTI DI INCREMENTO DI  
PRODUTTIVITÀ' E DI QUALITÀ'

2014-2016



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

Direzione/Servizio/Ufficio: **SERVIZIO PROGETTAZIONE OPERE PUBBLICHE**

Titolo: **Attivazione di un sistema di telefonia con tecnologia VOIP**

Il Responsabile di Progetto è:

dott. ing. Antonella Fabbianelli .....

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

Il Comune di Arezzo è dotato di un sistema di telefonia e FAX tradizionale che utilizza una serie di centralini e apparecchi FAX dislocati nelle varie sedi degli uffici comunali. Il frazionamento degli uffici dell'Amministrazione Comunale comporta anche la presenza di un numero elevato di linee telefoniche.

Il passaggio al sistema di telefonia VOIP e FAX server con interconnessione in fibra ottica permette di ottenere una ottimizzazione dei costi di gestione, un miglioramento del sistema di comunicazione ed un incremento dei servizi erogati alla cittadinanza.

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

Il passaggio al sistema VOIP e alla implementazione di un FAX server consente l'ottenimento dei seguenti risultati

**Obiettivo:** Implementazione delle postazioni telefoniche con riduzione delle postazioni fisiche e attivazione di postazioni virtuali.

**Risultati:** il passaggio al sistema VOIP consente di avere postazioni telefoniche direttamente sul PC in dotazione al personale permettendo non solo la riduzione dei costi di manutenzione degli apparecchi ma anche la implementazione di servizi di comunicazione aggiuntivi come la messaggistica istantanea .

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento di questo obiettivo è connesso alla sostituzione del sistema telefonico attuale con il suddetto sistema VOIP con il quale sarà possibile installare client di messaggistica (Unified Communication) e telefoni virtuali (softphone). Per rendere operativo il nuovo sistema di comunicazione si renderà necessaria una attività formativa rivolta ai dipendenti dell'Amministrazione. Tale attività sarà svolta dal personale del CED che attraverso corsi di gruppo e formazione a singoli porterà ad una ottimale conoscenza del nuovo sistema e delle sue potenzialità.

**Obiettivo:** comunicazione semplificata e costo zero per la cittadinanza.

**Risultati:** Il sistema VOIP consentirà ad un utente esterno di inviare messaggi ed effettuare telefonate verso gli uffici del Comune utilizzando un client di telefonia VOIP (p.es. Skype™) e viceversa un ufficio del Comune potrà effettuare chiamate uscenti ed inviare messaggi verso l'esterno con lo stesso sistema. Gli account telefonici saranno pubblicato sul portale web del Comune per permettere ai cittadini di contattare l'ente gratuitamente.

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento di questo obiettivo è connesso alla sostituzione del sistema telefonico attuale con il suddetto sistema VOIP con il quale sarà possibile attivare canali di comunicazione gratuiti da e verso la cittadinanza. Per rendere operativo il nuovo sistema si renderà necessaria una pubblicizzazione dei nuovi servizi ed una attività formativa rivolta ai dipendenti dell'Amministrazione.

### 3. Indicatori di risultato

Il processo di evoluzione del sistema di telefonia VOIP, avviato nel 2013, porterà entro il 2014 alla sostituzione pressochè totale degli apparecchi telefonici e all'implementazione della rete di comunicazione con la cittadinanza.

I risultati attesi entro la fine dell'anno 2014 sono:

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Attivazione postazioni telefoniche VOIP	numero	0	400
2	Attivazione postazioni Softphone	numero	100	410

Il raggiungimento di tali indicatori porterà alla dismissione di varie utenze ed un conseguente risparmio sui costi dei canoni relativi a:

- Linee Voip;
- Manutenzione centralini telefonici;
- Affitto coppie;
- Linee dati ASDL;
- Linee telefoniche.

Da un calcolo sommario, i benefici che potremo ottenere nell'esercizio finanziario 2015 ammontano a €. 40.000,00

### 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
	Fornitura dei sistemi ed apparecchiature	prev. Iniz.	x	x	x	x								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Attivazione dei set di servizi	prev. Iniz.			x	x	x	x	x	x	x			
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Formazione e comunicazione	prev. Iniz.					x	x	x	x	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>
<b>Fabbianelli</b>	<b>Antonella</b>	<b>Dir</b>	<b>Progettazione</b>	<b>RUP</b>
<b>Sani</b>	<b>David</b>	<b>D</b>	<b>Gare e patrimonio</b>	<b>Direttore esecuzione</b>
<b>Marconi</b>	<b>Giacomo</b>	<b>D</b>	<b>Innovazione tecnologica</b>	<b>Formazione e comunicazione</b>
<b>Crestini</b>	<b>Fernando</b>	<b>D</b>	<b>Innovazione tecnologica</b>	<b>Formazione e comunicazione</b>
<b>Corsi</b>	<b>Filippo</b>	<b>D</b>	<b>Innovazione tecnologica</b>	<b>Formazione e comunicazione</b>

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

**Direzione Servizi Finanziari**

**COMPARTECIPAZIONE AL RECUPERO**  
**DELLE IMPOSTE ERARIALI**

Il Responsabile di Progetto è: Dott. Mario Daniele Rossi

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

Il contesto di riferimento è riconducibile ai fenomeni dell'ambiente esterno che influenzano e migliorano la qualità della vita in quanto destinati a combattere l'evasione fiscale e contributiva quindi la riduzione di comportamenti elusivi ed evasivi nei vari ambiti di intervento ("commercio e professioni", "urbanistica e territorio", proprietà edilizie e patrimonio immobiliare", residenze fittizie all'estero" e "disponibilità di beni indicativi di capacità contributiva"). In tal senso si intende incrementare, sotto il profilo quantitativo e qualitativo, il servizio di compartecipazione al recupero delle imposte erariali avviato dal Comune di Arezzo nell'anno 2012.

### **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 consiste nella stabilizzazione della funzione di partecipazione del Comune di Arezzo al contrasto all'evasione delle imposte dirette (in particolare IRPEF, IRES, imposta di registro e imposte catastali) di competenza statale. Per l'anno 2014 si prevede la messa a regime della attività di compartecipazione attivata sperimentalmente dall'ufficio tributi nell'anno 2012. In particolare per l'anno 2014 si prevede di operare prioritariamente nell'ambito di intervento della capacità contributiva (cosiddetto redditometro), dell'evasione nei servizi cimiteriali (ricavi incoerenti rispetto alle prestazioni svolte), dei soggetti (professionisti o imprese) che acquistano o ristrutturano fabbricati abitativi (gruppo catastale A con eccezione degli A/10) e della capacità contributiva rilevata con riferimento a professionisti operanti nel settore edilizio.

Per l'anno 2015 e 2016 si prevede di intervenire prioritariamente nei settori degli enti non commerciali e della capacità contributiva rilevata da parte di altre categorie di contribuenti.

#### **Risultati:**

Per l'anno 2014 si prevede di istruire ed effettuare segnalazioni qualificate di cui: almeno n. 8 in materia di "servizi funebri", almeno n. 5 in materia di "capacità contributiva dei professionisti" ed almeno 8 in materia di capacità contributiva per altre categorie di soggetti

Per ciascuno degli anni 2015 e 2016 si prevede di istruire ed effettuare segnalazioni qualificate di cui: almeno 10 in materia di enti non commerciali e 20 in materia di maggiore capacità contributiva.

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

Le attività connesse all'obiettivo verranno condotte direttamente dal personale dell'ufficio tributi in collaborazione con altri uffici rappresentati nel gruppo dei referenti interni (in particolare Polizia Municipale).

Per il contrasto ai fenomeni elusivi ci si avvarrà della collaborazione della società Sei Toscana srl tenutaria delle banche dati comunali di gestione del prelievo sui rifiuti.

## **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**

L'indicatore, quale strumento di verifica dei risultati è rappresentato dal rapporto percentuale di "segnalazioni qualificate" prese in carico dall'Agenzia delle Entrate rispetto a quelle inserite nel SIATEL. Infatti sul portale SIATEL, nella sezione appositamente dedicata, sono inseriti i dati relativi alla persona fisica o giuridica destinataria, nonché le motivazioni che ne giustificano l'invio all'Agenzia delle Entrate o alla Guardia di Finanza per la successiva eventuale attività accertativa di loro competenza. Viene inoltre preso in considerazione in termini assoluti il numero di segnalazioni

qualificate inserite nei settori specifici (indicatori qualitativi).

Indicatore quantitativo:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
	segnalazioni prese in carico / Segnalazioni inserite nel SIATEL	N.		85%

Indicatori qualitativi:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	capacità contributiva altre categorie	n.		8
2	Servizi funebri	n.		8
3	Capacità contributiva dei professionisti	n.		5

Per ciascuno degli anni 2015 e 2016 sono posti i seguenti indicatori:

Indicatore quantitativo:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
	segnalazioni prese in carico / segnalazioni inserite nel SIATEL	N.		93%

Indicatori qualitativi:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Enti non commerciali	n.		10
3	Capacità contributiva	n.		20

I risultati sono complessi ed il loro raggiungimento non è assolutamente scontato, essendo presenti apprezzabili margini di incertezza dovuti alle variabili tipiche dell'eventuale procedimento accertativo che consegue alla segnalazione ed agli esiti spesso infruttuosi che derivano dai controlli e dalle verifiche preliminari all'invio della segnalazione.



		stato al 31/12																			
3	Esame banche dati per acquisizione flussi informativi esterni	prev. Iniz.			X	X	X														
		stato al 31/8																			
		stato al 31/12																			
4	Esame pratiche del gruppo dei referenti	prev. Iniz.				X	X	X	X	X	X	X	X								
		stato al 31/8																			
		stato al 31/12																			
5	Istruttoria comunicazione segnalazioni ad Agenzia delle Entrate	prev. Iniz.						X	X	X	X	X	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
Rossi	Mario Daniele	D	tributi	coordinamento
Guiducci	Anna	Dirigente	Area Servizi Finanziari	Coordinamento
Bianchini	Lara	D	tributi	Coord. Gruppo referenti e istruttorie segnalazioni
De Bacci	Alessandra	C	tributi	Istruttorie segnalazioni
Tirabosco	Enrico	D	tributi	Istruttorie tecniche ambito urbanistica
Fani	Marisa	D	tributi	Supporto istruttorie
Di Feo	Giovanna	B	tributi	Supporto istruttorie

I risultati vengono conseguiti solo ed esclusivamente attraverso personale interno dell'Ufficio Tributi, il supporto del personale dei servizi finanziari, di dipendente del servizio sviluppo organizzativo e innovazione tecnologica e degli altri Uffici coinvolti (Servizio Sportello Unico Attività Produttive e sviluppo economico, Polizia Municipale, Ufficio Edilizia, Ufficio Servizi

demografici, Ufficio gestione dei servizi educativi e scolastici). Pertanto siamo in presenza di un'attività caratterizzata da un alto indice di trasversalità tra le diverse articolazioni dell'Ente. Trattasi, inoltre, di progetto ad alta intensità di lavoro, per il cui raggiungimento è necessario un maggiore impegno delle persone ed una maggiore disponibilità a farsi carico di problemi. In particolare al personale interessato dall'attività di compartecipazione è richiesta l'acquisizione di conoscenze specifiche ulteriori in materia di tributi erariali, nonché l'utilizzo di data-base informatizzati estranei 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 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.*

**COMUNE DI AREZZO**

**DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO**

**Servizio Pianificazione**

**Ufficio Edilizia**

**PROGETTO DI ATTIVAZIONE DI NUOVI SERVIZI  
E CONTESTUALE INCREMENTO QUALI-QUANTITATIVO  
DEI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO EDILZIA**

**ANNO 2014-2016  
(agg. Feb 2014)**

**OGGETTO:**

**INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI  
DI FORMAZIONE DEI TITOLI EDILIZI**

**(Trasmissione e acquisizione pratiche on - line)**

## **Premessa**

Con riferimento all'art. 15 del CCNL e alla Circolare esplicativa dell'ARAN( RAL 076) che indica le condizioni per poter legittimamente ricorrere ad un incremento delle risorse che finanziano il salario accessorio di dirigenti e dipendenti, il Comitato di coordinamento di questa Area in più sedute ha orientato le direzioni degli uffici che la formano a sviluppare proposte progettuali in merito all'attivazione di nuovi servizi e di processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti, ai quali sia correlato un aumento delle prestazioni del personale in servizio cui non possa farsi fronte attraverso la razionalizzazione delle strutture e/o delle risorse finanziarie disponibili e che non comportino un incremento stabile delle dotazioni organiche. Sono state pertanto individuate varie ipotesi definendo per le stesse i tratti comuni, gli obiettivi da raggiungere, i relativi indicatori e le risorse finanziarie, umane e strumentali necessarie, il tutto in un ambito di coerenza con gli obiettivi strategici dell'Ente. Taluni degli obiettivi individuati si pongono anche come elementi di sinergia tra i vari uffici, e quindi trasversali, ottimizzando così le risorse a disposizione per una migliore gestione dei servizi.

I progetti soddisfano esigenze diverse che si esplicano con l'istituzione di nuovi servizi, accrescimento di altri, taluni dei quali con matrice comune.

Per tutti i progetti si prevede un "ritorno" delle risorse investite consistente nell'innalzamento – oggettivo e documentabile – della qualità e quantità dei servizi prestati dall'Ufficio, che si tradurrà in un beneficio prevalentemente per l'utenza esterna.

L'investimento sull'organizzazione sarà realizzato in funzione di un miglioramento qualitativo dei servizi, concreto, tangibile e verificabile in termini di minori tempi di attesa per le singole prestazioni, arricchimento del servizio con la previsione di facilitazioni ed utilità per l'utente, nuovi servizi e nuovi bisogni di utenti già serviti.

I risultati di tutti i progetti saranno verificabili attraverso standard, indicatori (di risultato e di impatto) e i giudizi espressi dall'utenza.

I risultati previsti saranno caratterizzati da alta intensità di lavoro, sfidanti e non scontati, e ad alta visibilità esterna, conseguibili attraverso un maggior impegno e disponibilità del personale coinvolto.

I progetti vengono di seguito proposti articolati ufficio per ufficio, lasciando per ultimi quelli trasversali.

## **UFFICIO EDILIZIA**

### **INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI IN MATERIA EDILIZIA**

#### **1. Obiettivo gestionale correlato**

INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI IN MATERIA EDILIZIA: TRASMISSIONE E ACQUISIZIONE PRATICHE ON-LINE



IL PRESENTE OBIETTIVO HA CARATTERE PLURIENNALE.

NELL'ANNO 2013 SONO STATI ATTIVATI NUM 2 PROCEDIMENTI EDILIZI IN MODALITA' ON-LINE (ATTIVITA' EDILIZIA LIBERA E SCIA PER MANUTENZIONE STRAORDINARIA).

L'OBIETTIVO PER L'ANNO 2014 E' QUELLO DI ATTIVARE L'INFORMATIZZAZIONE DI TUTTI I PRINCIPALI PROCEDIMENTI IN CAPO ALL'UFFICIO EDILIZIA.

## **2 Procedimenti interessati dal nuovo servizio**

- PERMESSI DI COSTRUIRE, relative varianti, ivi compresi i cd depositi finali.
- Permessi a costruire IN SANATORIA e ATTESTAZIONI DI CONFORMITA' in sanatoria.
- 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
  - Scia ex art. 79 c. 1 lett. a) LR 1/2005

## **3 Personale assegnato all'Ufficio Edilizia coinvolto nel progetto:**

1. =====
2. MOLINARO UMBERTO B3 Addetto alle attività amministrative
3. BUONOCUNTO LUCIA B Operatore servizi e commissioni
4. BINDI CLAUDIO B Operatore servizi e commissioni
5. =====
6. APRILANTI MARIO B3 Operatore attività amministrative
7. VETRALLA MARIA PIA B3 Operatore attività amministrative
8. ROSSI B. ELENA B3 Operatore attività amministrative
9. ANDREINI PAOLA B3 Operatore attività amministrative
10. TORTORA VINCENZO C Tecnico edilizia e impianti
11. PERSECHINO ANTONIO C Tecnico edilizia e impianti
12. BURICCHI ADRIA C Tecnico edilizia e impianti
13. SCARTONI ANDREA C Tecnico edilizia e impianti
14. LAZZERI PAOLO C Tecnico di sportello polivalente
15. MARINI BARBARA C Tecnico edilizia e impianti
16. BADINI DANILO D Esperto opere e impianti
17. PEZZUOLI GIANNA D Esperto opere e impianti
18. GALLI GIOVANNI D Esperto opere e impianti
19. SPRUGNOLI FABIO D Esperto opere e impianti

FRESCUCCI PAOLO D Esperto opere e impianti (P.O.)

#### 4 Impostazione e criteri di sviluppo del progetto

A seguito dell'approvazione della variante normativa al Regolamento Urbanistico (Del. C.C. n. 107/2013) entrata in vigore il 13 novembre u.s. e a seguito dell'approvazione del nuovo Regolamento Edilizio (Del. C.C. n. 142/2013) entrato in vigore il 12 novembre u.s., l'Ufficio Edilizia del Comune di Arezzo, nell'ambito del Servizio Pianificazione Urbanistica, Direzione Sviluppo Economico, ha avviato il processo di attivazione del servizio di informatizzazione delle pratiche edilizie.

L'attivazione del servizio trae i presupposti di riferimento nell'ambito del PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE e del PIANO DELLA PERFORMANCE per gli anni 2013, 2014 E 2015: Macro Obiettivi Operativi 2013-2015, Piano dettagliato degli Obiettivi 2013, approvati dal Comune di Arezzo – ai sensi dell'art. 169 del D Lgs. n. 267/2000 – con Del. G.C. n. 470/2013;

Lo stesso si colloca altresì 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".*

L'obiettivo di fondo è quello di attivare nuovi servizi e contestualmente di incrementare dal punto di vista quali-quantitativo quelli già erogati dall'Ufficio Edilizia, nell'ambito di un costante sviluppo degli strumenti di comunicazione e consultazione.

Nel medio periodo si prevede un "ritorno" delle risorse investite consistente nell'innalzamento – oggettivo e documentabile – della qualità e quantità dei servizi prestati dall'Ufficio, che si tradurrà in un beneficio prevalentemente per l'utenza esterna.

#### **Obiettivi da conseguire**

Il servizio 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 in ambito edilizio.

Obiettivo principale è quello di avviare un processo di dematerializzazione e gestione informatizzata delle procedure autorizzative edilizie ottimizzando l'interlocuzione tra comune e progettisti; un servizio on-line per la gestione telematica di tutti i procedimenti autorizzativi in materia edilizia previsti dalla legislazione vigente; tale servizio sarà basato su un sistema informativo dedicato alla trasmissione e acquisizione da parte del Comune delle pratiche edilizie con l'obiettivo di ottimizzare e semplificare l'iter istruttorio previsto e l'interazione reciproca nonché generare informazioni utili al monitoraggio complessivo della pratica.

Grazie anche ad una casella di Posta Elettronica Certificata dedicata, il comune disporrà di un canale elettronico sicuro di comunicazione con i Professionisti per:

- la ricezione delle istanze edilizie, corredate della relativa documentazione;

- la gestione di tutte le comunicazioni necessarie per espletare la pratica, comprese eventuali integrazioni e nomine;
- i report di monitoraggio per il controllo continuo ed efficace della pratica.

Una fase successiva potrà prevedere anche:

- l'attestazione del pagamento dei diritti, avvenuto con mezzi elettronici o tradizionali;
- la consultazione di un archivio digitale delle istanze, allegati e comunicazioni tra Comune e Professionista, appositamente predisposto;

### **Standard di risultato**

Il servizio intende offrire al Professionista:

1) Predisposizione di una cartella elettronica contenente l'istanza e la documentazione a corredo; Il Professionista abilitato può predisporre le cartelle elettroniche relative alle singole istanze, in qualsiasi momento, complete di tutta la documentazione necessaria e apponendo la propria firma digitale sui singoli documenti o per copia conforme sull'intera cartella. Della stessa faranno parte anche i documenti scansionati e sottoscritti dall'avente titolo o dal cittadino.

2) Invio della cartella, rilascio di ricevuta e protocollo del Comune, tutto attraverso canale certificato. Utilizzando la Posta Elettronica Certificata (PEC), il professionista provvede comodamente dal proprio studio alla trasmissione al Comune della cartella contenente l'istanza. L'Ente rilascia una attestazione di ricezione via PEC, con valore legale ai fini della decorrenza dei termini, e un numero d'ordine interno assegnato dal sistema alla pratica. Il numero di protocollo generale dell'istanza verrà successivamente inserito dal Comune nell'archivio digitale della pratica e comunicato al professionista via PEC.

3) Pagamento on-line o presso l'ufficio postale dei diritti di segreteria. Il servizio consentirà di gestire completamente online il pagamento al Comune dei diritti di segreteria. L'inoltro della cartella al Comune avviene subito dopo il pagamento online.

4) Gestione telematica delle comunicazioni inter procedimentali con il Comune: attraverso il canale certificato PEC il Professionista può gestire tutte le comunicazioni con il Comune, incluse le integrazioni documentali e i chiarimenti, fino alla dichiarazione di fine lavori. Le comunicazioni e i documenti sono archiviati e possono essere consultati in qualsiasi momento. Anche il Direttore dei lavori, dopo l'invio all'Ente della sua nomina, potrà accreditarsi e gestire le interazioni con il Comune.

5) Supporto tecnico e giuridico – amministrativo: nel sistema saranno scaricabili moduli standard precompilati per le diverse istanze. Sarà inoltre previsto un sistema di HELP che dovrà supportare il Professionista in ogni fase di utilizzo del servizio e sarà inoltre prevista la redazione di un MANUALE UTENTE consultabile on line o scaricabile.

### **Linee di prodotto e servizi erogati dall'Ufficio Edilizia**

- Ricezione di tutte le istanze edilizie (permessi di costruire, attestazioni di conformità, compatibilità ambientale) nonché delle S.C.I.A. e Comunicazioni Attività Libera;
- gestione amministrativa e tecnica per l'istruttoria e le verifiche di conformità dei titoli edilizi abilitativi obbligatori a sensi del DPR 380/2001 e della L.R. 1/2005, nonché determinazione degli oneri onerosi;
- verifica di completezza formale e sostanziale delle segnalazioni certificate di inizio attività, comunicazioni di inizio lavori attività edilizia libera, nonché di tutte quelle pratiche connesse ad interventi di modifica edilizia/urbanistica del territorio, nonché verifica degli oneri onerosi;
- emissione pareri preventivi in materia edilizia;

- verifica particolareggiata di conformità sulle pratiche edilizie sottoposte al campione di verifica e delle abitabilità depositate ai sensi della L.R. 1/05.
- vigilanza per la parte di competenza, al fine del controllo della rispondenza degli interventi edilizi alle prescrizioni degli strumenti urbanistici ed alle modalità esecutive fissate nei provvedimenti autorizzativi.
- verifica e istruttoria sugli accertamenti e rapporti di attività edilizia abusiva, supporto alla Polizia Giudiziaria per gli accertamenti complessi;
- accertamento e repressione abusi edilizi e del rilascio di provvedimenti sanzionatori.
- gestione del procedimento e rilascio delle autorizzazioni paesaggistiche in sanatoria,
- tenuta degli archivi edilizi.

### **Processo di prima attivazione**

Il servizio di informatizzazione delle pratiche edilizie sarà attivato per fasi fino a coprire la totalità dei procedimenti entro il dicembre 2014.

Nella prima fase è stata attivata la trasmissione on-line per i procedimenti connessi a interventi edilizi riconducibili alla MANUTENZIONE STRAORDINARIA, da effettuarsi a seguito di Comunicazione Attività Edilizia Libera (Art. 80 c2 let. a L.R. Toscana 01/2005) o Segnalazione Certificata di Inizio Attività (Art. 79 c2 let. b L.R. Toscana 01/2005).

La trasmissione telematica delle pratiche sarà attiva e obbligatoria a termini di Regolamento Edilizio a partire dal giorno 16/12/2013. Con l'implementazione dei modelli da parte dell'Ufficio Edilizia verrà coperto la totalità dei principali procedimenti;

In vista dell'attivazione, fin dal giorno 9/12/2013, sarà possibile accedere al servizio al fine di consentire la predisposizione delle pratiche, previa comunicazione dell'indirizzo web a cui collegarsi.

Saranno quindi comunicate direttamente ai singoli professionisti le credenziali di primo accesso (username e password). Coloro che non dovessero ricevere in automatico le credenziali di accesso, potranno richiederle tramite e-mail all'indirizzo dedicato.

### **5 Indicatori**

- Numero di procedimenti attivati da DEPOSITO
  - Numero procedimenti attivati da rilascio PROVVEDIMENTO
  - Riduzione spese cancelleria (riduzione acquisto fascicoli e cartelline)
  - Riduzione del tempo di lavorazione delle pratiche



## **7 Importo economico del progetto**

Il progetto è attuato dai num. 19 componenti l'Ufficio Edilizia, ognuno incaricato di specifici compiti in base al profilo e mansione, concorrendo tutti in egual misura e peso all'attuazione del medesimo;

L'attuazione del progetto necessita di un'alta intensità di lavoro tenuto conto che l'obiettivo prefigurato risulta sfidante e non scontato, ad alta visibilità esterna, conseguibile attraverso un maggior impegno e disponibilità del personale, per cui occorre prevedere risorse necessarie per sostenere i maggiori oneri del trattamento economico accessorio del personale coinvolto.

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

Direzione/Servizio/Ufficio:

Ufficio Servizi Demografici

Titolo:

**La P.A. accessibile. Servizi web al cittadino e alle Amministrazioni**

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Orietta Occhiolini

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

L'obiettivo di tutte le attività riconducibili al concetto di accessibilità a servizi e a informazioni da parte degli utenti, privati e istituzionali, è quello di migliorare la qualità e la quantità dell'offerta complessiva, semplificare le procedure amministrative, ottimizzare i tempi di risposta, rendere fruibili questo tipo di risorse a tutti, anche a coloro che si trovino in una situazione, anche temporanea, di ridotta capacità sensoriale, motoria o psichica.

In tale contesto sono stati individuati gli obiettivi dei Servizi Demografici dell'anno 2013 e nello stesso contesto devono essere programmati gli obiettivi del prossimo triennio.

In particolare vengono individuati 2 ambiti: toponomastica web e anagrafe web.

**Toponomastica web:** In qualità di fonte dei dati demografico-territoriali di base (inerenti l'anagrafe, la toponomastica, la numerazione civica) l'Ufficio Servizi demografici è stato direttamente coinvolto nel gruppo di lavoro intersettoriale incaricato dell'attivazione e dello sviluppo del **SIT** (Sistema Informativo Territoriale).

L'avvio del programma ha messo a disposizione, fin dal 2011, un potente strumento di pianificazione e gestione territoriale, indispensabile per l'integrazione delle informazioni "geografiche" in possesso dell'amministrazione e dei suoi servizi afferenti il territorio (quelli, cioè, operanti in ambito demografico, statistico censuario, urbanistico, edilizio, tributario, dei lavori pubblici, dei servizi a rete).

L'attività iniziale, portata avanti nel biennio 2010-2011, è consistita nella costruzione e georeferenziazione (tramite rilievo sul terreno) degli strati basilari del SIT: cartografia delle strade, degli edifici, della numerazione civica. L'operazione si è affiancata con le operazioni preliminari inerenti il 15° il Censimento generale della popolazione e delle abitazioni.

Fin dal secondo semestre 2010, i servizi Anagrafe e Toponomastica hanno preso parte, di concerto con l'Ufficio Statistica e censimenti, alle attività precensuarie programmate dall'ISTAT: la predisposizione delle **LAC** (liste anagrafiche di censimento da impiegare nella rilevazione con metodo innovativo di famiglie e convivenze), e l'avvio della RNC (rilevazione della numerazione civica).

La **RNC**, avviata a novembre 2010 e conclusa nel mese di aprile 2011, ha costituito una campagna straordinaria (la prima dopo il censimento del 1951) di verifica e rilevazione sul campo della numerazione civica in tutta la superficie comunale classificata come "centro abitato", con esclusione, cioè, dei "nuclei abitati" e delle "case sparse". Il rilievo ha interessato 46.454 numeri civici. L'operazione, condotta in stretta integrazione con l'attività di impianto del SIT comunale, ha creato i presupposti per un'operazione straordinaria di revisione dei numeri errati o mancanti con attribuzione di nuovo indirizzo, apposizione targhette, sostituzione dei documenti e certificati agli interessati.

Nell'anno 2013 il lavoro è stato completato, mediante la rilevazione della numerazione civica nel territorio extraurbano, cioè nei "nuclei abitati" e nelle "case sparse".

Per una facile consultazione online di questi ed altri dati correlati, sul SIT del Comune di Arezzo è stata resa disponibile una nuova mappa interattiva chiamata Dati demografico-territoriali.



Dati demografico-territoriali utilizza i dati più aggiornati riguardanti Accessi, Seggi Elettorali, Sezioni Censuarie ed Elettorali: ogni elemento è localizzato con precisione sulla mappa interattiva ed associato alle informazioni di rilievo correlate.

L'applicazione opera su di una banca dati contenente circa 52 mila Accessi Principali, oltre 16 mila Accessi Ripetuti, circa 29 mila Targhette Accessi (distribuite tra Accessi Principali e Ripetuti) e più di 2 mila Accessi Dismessi.

Dati demografico-territoriali comprende inoltre tutte le 97 Sezioni elettorali corredate dell'indirizzo del Seggio e della possibilità di inquadrare la Sezione stessa sulla mappa. Analogamente, vengono gestiti tutti i Seggi elettorali, la loro descrizione, il numero del Seggio, il totale degli elettori e la Sezione elettorale di riferimento.

Vengono infine gestite anche le 795 Sezioni Censuarie e le varie tipologie (Centro abitato, Case sparse, Nucleo abitato, Località produttiva). Ognuno dei suddetti elementi è interrogabile selezionando uno o più di essi direttamente dalla mappa interattiva oppure utilizzando gli strumenti di ricerca specifici.

Il sistema è stato messo a disposizione del pubblico, a libera consultazione via web (fatte salve le misure per la tutela della privacy).

**Anagrafe web:** nell'anno 2013 è stato creato ed attivato il software per la produzione dei certificati on-line, con il coinvolgimento di tutto il personale dei Servizi Demografici che ha collaborato alle varie fasi propedeutiche alla erogazione del servizio.

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

**Toponomastica web:** Nel corso dell'anno 2014 ci si propone di coinvolgere la cittadinanza e gli altri uffici e servizi dell'Ente, per promuovere il servizio e contestualmente "pulire" i dati pubblicati. Nel lavoro di rilievo degli accessi, infatti, sono emerse alcune criticità da risolvere, quali ad esempio la mancata apposizione all'esterno di alcune abitazioni della targhetta con il numero civico o l'impossibilità di accedere ad alcune abitazioni, con contestuale irreperibilità dei residenti. In tali situazioni non è stato possibile effettuare il rilievo. Nel corso dell'anno, pertanto, dovranno essere contattati i residenti delle abitazioni con numeri civici non censiti, per il loro inserimento in mappa.

Possiamo inoltre sollecitare la cittadinanza ed i colleghi a navigare nel SIT ed a segnalarci eventuali dati non corretti o mancanze, per poter intervenire nell'eliminare gli errori e colmare le lacune.

**Anagrafe web:** in seguito all'attivazione del servizio di certificazione on line, i prossimi obiettivi (triennali) consisteranno nell'offrire all'utenza la possibilità di effettuare on line: il cambio di abitazione, nell'ambito del Comune di Arezzo; l'immigrazione da altro Comune; l'immigrazione dall'estero.

## **3. Indicatori di risultato**



5	Studio e predisposizione passi e modelli software cambio abitazione on line	prev. Iniz.																			
		stato al 31/8																			
6	Attivazione servizio cambio abitazione on line	prev. Iniz.																			
		stato al 31/8																			X
		stato al 31/12																			X

### 5. Personale coinvolto nel progetto

In questo progetto sono coinvolti tutti gli operatori dei servizi demografici. Sono inoltre coinvolti i seguenti uffici:

- Servizio Sviluppo organizzativo e innovazione tecnologica
- Sportello Unico

Dipendente	Cat.	FT/HT	verifica accessi mancanti	sopralluogo accessi mancanti	contatto cittadini accessi mancanti	inserimento accessi mancanti	studio e predisposizione passi e modelli software cambio abitazione on line	attivazione servizio cambio abitazione on line
------------	------	-------	---------------------------------	------------------------------------	--	------------------------------------	---	--





# PROGETTO TRIENNALE

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

Direzione/Servizio/Ufficio:

**POLIZIA MUNICIPALE**

Titolo:

**Promuovere la sicurezza stradale**

Il Responsabile del Progetto è:

Comandante Dott. ssa Meloncelli

## **1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i 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. Descrivere l' obiettivo del progetto ed i 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; nel 2013 si sono altresì realizzati incontri nelle scuole primarie per la presentazione del progetto "Bicibus/Pedibus". 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.

**PERCORSO E MISURE ORGANIZZATIVE:** elaborazione di un programma utile alla sensibilizzazione dei temi già narrati, con l'obiettivo di educare alla legalità e socialità, promuovendo nei più giovani comportamenti corretti come presupposto di base per costruire un nuovo sistema di valori; rivolto alle persone anziane, con l'intento di aggiornare le nozioni già possedute con le modifiche del Codice della Strada. Definizione di calendario specifico relativo ai corsi ed ai neo-incontri rivolti alle persone anziane secondo disponibilità; organizzazione di iniziative rivolte a popolazioni straniere con la collaborazione di associazioni dedicate (es. associazione rumeni etc.).

**OBIETTIVO 4: rappresentanza in manifestazioni con compiti istituzionali per sensibilizzare i partecipanti al rispetto delle norme contenute nel C.d.S.**

**RISULTATI:** il progetto prevede tale innovativa attività rispetto agli obiettivi dei precedenti anni. L'obiettivo sfidante che ci si pone è duplice: *in primis* l'educazione alla legalità nel rispetto delle norme di comportamento, con particolare riferimento al Codice della Strada, a salvaguardia della tutela di una pacifica e civile convivenza; altresì la rivalutazione del ruolo della Polizia Municipale, da qualificare non esclusivamente come mera figura repressiva bensì come effettivo punto di riferimento al servizio della cittadinanza.

**PERCORSO E MISURE ORGANIZZATIVE:** collaborazione in progettazione di specifici eventi (es. progetto "Bicibus/Pedibus" etc.) e partecipazione ad almeno 7 manifestazioni di particolare interesse per fini istituzionali.

### 3. Indicatori di risultato

Indicatori **anno 2014**:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 31/08/2014	Al 31/12/2014
1	Attività di controllo e monitoraggio : numero conducenti controllati per mancata osservanza uso cinture, telefonini, velocità, guida in stato d'ebbrezza/sotto effetto sostanze stupefacenti.	N	2240	Incremento del 10%		
2	potenziamento servizi di polizia stradale: numero posti di controllo espletati	N	674	almeno 700 posti di controllo		
3	elaborazione di opuscoli informativi inerenti le recenti modifiche al CdS	tempo		entro novembre		
4	diffusione opuscoli in occasione di posti di controllo e eventi	N	100	almeno 110 opuscoli distribuiti		
5	educazione stradale nelle scuole dell'infanzia e primaria	N	31	n. 32 corsi presso scuole di vario ordine e grado		
6	Partecipazione a manifestazioni di particolare interesse per fini istituzionali	N	5	almeno 7 presenze		

Indicatori **anno 2015**:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 31/08/2015	Al 31/12/2015
1	Attività di controllo e monitoraggio : numero conducenti controllati per mancata osservanza uso cinture, telefonini, velocità, guida in stato d'ebbrezza/sotto effetto sostanze stupefacenti.	n	110	almeno 120 conducenti controllati		
2	potenziamento servizi di polizia stradale: numero posti di controllo espletati	n	200	almeno 210 posti di controllo		
3	elaborazione di opuscoli informativi inerenti le recenti modifiche al CdS	tempo		entro novembre		

4	diffusione opuscoli in occasione di posti di controllo e eventi	n	110	almeno 120 opuscoli distribuiti		
5	educazione stradale nelle scuole dell'infanzia e primaria	n	32	n. 33 corsi presso scuole di vario ordine e grado		
6	Partecipazione a manifestazioni di particolare interesse per fini istituzionali	n	5	almeno 6 presenze		

Indicatori **anno 2016**:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 31/08/2016	Al 31/12/2016
1	Attività di controllo e monitoraggio : numero conducenti controllati per mancata osservanza uso cinture, telefonini, velocità, guida in stato d'ebbrezza/sotto effetto sostanze stupefacenti.	n	120	almeno 130 conducenti controllati		
2	potenziamento servizi di polizia stradale: numero posti di controllo espletati	n	210	almeno 220 posti di controllo		
3	elaborazione di opuscoli informativi inerenti le recenti modifiche al CdS	tempo		entro novembre		
4	diffusione opuscoli in occasione di posti di controllo e eventi	n	120	almeno 130 opuscoli distribuiti		
5	educazione stradale nelle scuole dell'infanzia e primaria	n	33	n. 35 corsi presso scuole di vario ordine e grado		
6	Partecipazione a manifestazioni di particolare interesse per fini istituzionali	n	6	almeno 7 presenze		

#### 4. Gantt

Per la realizzazione del progetto sono state stabilite fasi precise per la sua articolazione con relativa tempistica, di seguito il diagramma che rappresenta l'arco temporale totale del progetto (calcolato nell'anno solare di riferimento, da considerare valido anche per il successivo anno), suddiviso in fasi incrementali (ad esempio, giorni, settimane, mesi) e da un asse verticale, che indica le mansioni e attività che costituiscono il progetto.

Attività previste triennio 2014-2016:															
Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	rafforzamento qualità e quantità dei servizi di polizia stradale: organizzazione campagne di controllo violazioni specifiche (velocità, soste, cinture, guida in stato ebrezza/stupefacenti ecc.)	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Azioni di sensibilizzazione, prevenzione sui temi relativi AL MANCATO RISPETTO DI SPECIFICHE PRESCRIZIONI IN relazione alla guida dei veicoli	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	interventi di formazione rivolti alla cittadinanza IN RELAZIONE ALLE RECENTI MODIFICHE AL CODICE DELLA STRADA	prev. Iniz.			X	X	X					X	X	X	
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
4	rappresentanza in manifestazioni con compiti istituzionali per sensibilizzare i partecipanti sul rispetto norme del CdS	prev. Iniz.					X	X				X	X		
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													

#### 5. Personale coinvolto nel progetto

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
MELONCELLI VALERIA	Comandante	Dirigente		<b>RESPONSABILE PROGETTO</b>
Milloni Massimo	Commissario Ufficiale di PG	D		<b>Coordinamento , organizzazione servizi</b>
MILLONI MASSIMO	Commissario Ufficiale di PG	D	Sicurezza Stradale	COLLABORATORE
AGNOLOZZI ELISABETTA	Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
ARATOLI TERESA	Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BANDELLONI SILVIA	Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BARBAGLI TULLIO	Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
BARBONI CLAUDIO	Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
BARGELLINI DANIELA	Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
<b>MELONCELLI VALERIA</b>	<b>Comandante</b>	<b>Dirigente</b>		<b>RESPONSABILE PROGETTO</b>
BATISTELLI IRIS	Agente Agente di PG	C	Tutela territorio e consumatore	COLLABORATORE
BELARDI ALICE	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BENNATI LUIGI	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BENUCCI BARBARA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BERTOCCI DANIELA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BIGLIAZZI MARCO	Ispettore Ufficiale di PG	C	Sicurezza Stradale	"
BINDI ANGELO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BONCOMPAGNI ADRIANO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
BONET MARCO	Ispettore Ufficiale di PG	D	Sicurezza del Territorio	"
BOSCHI TIZIANA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BUTALI FABIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CAPORALINI GIOVANNI	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
CARDESI MORENO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CARNESCIALI MARCO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CASINI ALESSANDRO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CASINI LUCA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CIABATTI CLAUDIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CINI CLAUDIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CORALLI CHIARA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CRESTINI MONICA	Ispettore Ufficiale di PG	D	Sicurezza del Territorio	"
DILAGHI LORENZO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
DONATI PAOLO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
DONNINI DONATELLA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
EMILIANI CRISTINA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
ERMINI MARIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
FAUSTI ILARIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
FRONDAROLI DAVIDE	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
GHEZZI MARCO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
<b>MELONCELLI VALERIA</b>	<b>Comandante</b>	<b>Dirigente</b>		<b>RESPONSABILE PROGETTO</b>
GHEZZI SONIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	COLLABORATORE
GIACINTI REMO	Ispettore Ufficiale di PG	D	Tutela territorio e consumatore	"
GIORGI GINETTO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
GORI MICHELE	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
GORI PAOLA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
GRIECO SILVIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
GUIDELLI STEFANIA	Ispettore Ufficiale di PG	D	Tutela territorio e consumatore	"
LAURENZI MORENO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
LEONARDI ALESSIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
LIBERATO DANIELE	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
LUCANI CLAUDIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
LUNGHINI MARCELLINO	Ispettore Ufficiale di PG	D	Sicurezza del Territorio	"
LUNGHINI MONICA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
MACCARI SARA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
MAGNELLI GIUSEPPE	Ispettore Ufficiale di PG	D	Sicurezza del Territorio	"
MAGRINI SERGIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
MANCINI ALESSIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
MANCINI LUCIANA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
MARAGHINI RITA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
MEATTINI LUCA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
NOCENTINI CARLA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
NOCENTINI BERNARDO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
OTTAVIANI ROBERTO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
PACESCHI MIRCO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
PAOLETTI CLAUDIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
PERUZZI ROBERTO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
PICAZIO STEFANIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
PICCHIONI CARLO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
<b>MELONCELLI VALERIA</b>	<b>Comandante</b>	<b>Dirigente</b>		<b>RESPONSABILE PROGETTO</b>
PICONE RAFFAELE	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
POPONCINI ALDO	Ispettore Ufficiale di PG	D	Sicurezza del Territorio	COLLABORATORE
POSTIGLIONE ROBERTO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
PRESTIGIACOMO ROBERTO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
RANDELLINI FABIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
ROSI SONIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
ROSSI FEDORA	Agente Agente di PG	C	Tutela territorio e consumatore	"
SACCHINI STEFANIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
SANTINI ALESSANDRO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
SARCHINI LUCA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
SCACCIONI GIORGIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
SCARTONI SILVIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
SERAFINI LAURA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
STATUTI FIORELLA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
TORZINI GIANFRANCO	Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
VERNUCCI MARIA TERESA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"





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

Direzione/Servizio/Ufficio: **SERVIZIO PROGETTAZIONE OPERE PUBBLICHE**

Titolo: **Attivazione nuovi servizi finalizzati alla riqualificazione dell'area industriale di Pratacci**

Il Responsabile di Progetto è:

dott. ing. Antonella Fabbianelli.....

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

L'area industriale di Pratacci è una della principale area produttiva del Comune di Arezzo. Tale comparto, realizzato a partire dagli anni 70, risente oggi di una serie di carenze legate alla mancanza o comunque inadeguatezza dei servizi presenti.

Il Comune di Arezzo ha avviato una serie di progetti volti a rendere maggiormente funzionale l'intera area per consentire agli industriali di disporre di una serie di utilities e servizi tali da migliorare le prospettive produttive e consentire ai lavoratori un miglior ambiente lavorativo.

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

La riqualificazione dell'area di Pratacci consente l'ottenimento dei seguenti risultati:

**Obiettivo:** realizzazione di un sistema di videosorveglianza su fibra ottica.

**Risultati:** l'area su cui sorge il comparto produttivo di Pratacci si presenta in uno stato di degrado particolarmente accentuato e le ditte presenti sono oggetto di furti e danneggiamenti. L'installazione del sistema di videosorveglianza permetterà di effettuare un monitoraggio delle attività illecite nell'intera area. Il sistema complessivo prevede la installazione di 54 telecamere ad alta risoluzione che assicureranno una copertura integrale delle aree esterne. Il cablaggio delle telecamere sarà realizzato in fibra ottica e le immagini saranno visionate, mediante un collegamento diretto, dalla Polizia Municipale e volendo anche dalla Polizia di Stato e dai Carabinieri.

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento dell'obiettivo si articola in una prima fase di analisi delle esigenze, una fase di progettazione, la fase successiva di realizzazione dell'infrastruttura ed infine nella creazione di collegamento con la Polizia Municipale da cui poter supervisionare le attività dell'area.

**Obiettivo:** Implementazione dell'impianto di illuminazione pubblica e sostituzione dei corpi illuminanti con apparati più efficienti.

**Risultati:** nell'area su cui sorge il comparto produttivo di Pratacci, anche gli impianti per la pubblica illuminazione si presentano abbastanza degradati e producono in alcune aree una insufficiente illuminazione, mentre altre strade risultano totalmente sprovviste di lampioni. Sia per quanto attiene ai pali esistenti che per quelli di nuova costruzione, si prevede il montaggio di lampade a LED, per una previsione totale a fine intervento di 182 lampioni. Al momento l'impianto è dotato di lampade al sodio ad alta pressione, tecnologia adottata sulla maggior parte degli impianti di illuminazione stradale. Sostituendo i corpi illuminanti con lampade a LED riduciamo i consumi (la luce dispersa è più bassa rispetto a quella ottenuta con lampade al sodio) e i costi di manutenzione (la durata di vita di questa lampada è fino 4 volte più lunga rispetto alla vecchia).

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento dell'obiettivo si articola in una prima fase di analisi delle esigenze, una fase di progettazione, la fase successiva di realizzazione dell'infrastruttura con successivo collaudo.

**Obiettivo:** realizzazione di postazione di ricarica per mezzi elettrici.

**Risultati:** il progetto di riqualificazione dell'area produttiva di Pratacci prevede l'installazione di postazioni di ricarica per mezzi elettrici la cui diffusione negli ultimi anni ha subito un notevole incremento. La realizzazione di postazioni di ricarica, costituite da due colonnine bifacciali con contabilizzatore, rappresenta la soluzione ideale per parcheggi pubblici e permetterà la ricarica completa di due veicoli contemporaneamente in circa 120 minuti. Questo incentiverà l'utilizzo di tali mezzi nell'area industriale venendo incontro alle esigenze delle persone che gravitano in tale zona.

**Percorso e misure organizzative:** il raggiungimento dell'obiettivo si articola in una prima fase di individuazione delle aree più idonee e funzionali ad ospitare tali postazioni con conseguente progettazione e si completa con la installazione delle postazioni alla quale gli utenti potranno ricaricare il proprio mezzo elettrico.

### 3. Indicatori di risultato

La realizzazione dell'intervento complessivo rientra all'interno di un progetto più ampio di riqualificazione dell'area che si concluderà con l'assegnazione del titolo di Area Produttiva Ecologicamente Attrezzata al comparto di Pratacci.

Tale qualifica sarà tale da rendere disponibili agli industriali finanziamenti agevolati per migliorare i processi produttivi e le condizioni di lavoro dei dipendenti.

Premesso questo di seguito si riportano i risultati attesi entro la fine dell'anno 2014.

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Installazione di telecamere per sistema di videosorveglianza	% copertura area	0 %	100 %
2	Sostituzione dei corpi illuminanti da sodio ad alta pressione a Led	Numero	0	93
3	Implementazione di nuovi corpi illuminanti con tecnologia a LED	Numero	0	89
4	Attivazione di postazione di ricarica per mezzi elettrici	Numero	0	2
5	Controllo periodico sull'andamento dei lavori	Presenza settimanale	0	2
6	Progettazione e collegamento	data	0	2

	dell'impianto di videosorveglianza con la sede della P.M.			
7	Verifica conformità dell'esecuzione dei lavori. Interventi necessari dopo la fine lavori	n. massimo	0	3

#### 4. Gantt

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

Nr.	Descrizione e tempistica delle fasi realizzate nell'anno 2013 preliminari all'esecuzione delle opere	Monitoraggio												
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
	Progettazione esecutiva dell'intervento	prev. Iniz.	2013											
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Gara d'appalto	prev. Iniz.	2013											
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

Nro	Descrizione e tempistica 2014	Monitoraggio												
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
	Esecuzione dei lavori	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Attivazione dei nuovi servizi	prev. Iniz.											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

La fase di progettazione e di espletamento della gara sono state svolte dal personale della Direzione Servizi alla città (Servizio Progettazione e Gestione Amministrativa Opere Pubbliche). Il personale individuato per la direzione dei lavori è:

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Fabbianelli	Antonella	Dir	Progettazione	RUP
Piergiovanni	Maurizio	D	Progettazione	Direttore Lavori
Padelli	Lorenzo	C	Progettazione	Assistente di cantiere
Mattesini	Marcello	D	Manutenzione stabili e	Direttore operativo

			impianti	impianti
--	--	--	----------	----------



# **PROGETTO**

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

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

.....

Titolo:

**ISTITUZIONE SERVIZIO VERIFICA IMPIANTI TERMICI**

Il Responsabile di Progetto è:  
**DR.SSA DANIELA FARSETTI**

.....

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

Il progetto proposto 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".

Nello specifico, il servizio di "Verifica degli impianti termici" che deve essere svolto dalla Pubblica Amministrazione in attuazione della legge 10/1991, del D.P.R. 412/1993, del D.Lgs. 192/2005, si inserisce nell'ambito delle politiche ambientali relative alla Riduzione delle emissioni inquinanti.

Con Delibera Giunta Comunale 22 marzo 2013, n. 131, l'Amministrazione Comunale ha approvato il Disciplinare per l'"Effettuazione di campagne per la verifica della rispondenza degli impianti termici alla normativa vigente".

Con il medesimo atto è stato, altresì, approvato anche lo "Schema di protocollo di intesa" per la disciplina degli interventi a carico dei cittadini da effettuarsi da parte dei manutentori.

Necessita pertanto dare avvio alle procedure propedeutiche allo svolgimento della prima campagna biennale 2014-2016 di verifica degli impianti.

Il primo adempimento posto in essere è stato la sottoscrizione del Protocollo di Intesa unitamente ai soggetti coinvolti nella procedura (Amministrazione Provinciale, Camera di Commercio, CNA, Confartigianato), in data 4 settembre 2013.

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.

La gestione del servizio mediante la procedura informatica GITA consente l'invio telematico della certificazione direttamente da parte del manutentore consentendo un notevole risparmio degli adempimenti burocratici da parte della pubblica amministrazione che altrimenti dovrebbe organizzarsi con personale interno per la immissione delle certificazioni cartacee trasmesse dai manutentori.



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

Gli obiettivi prefissi con la gestione informatica delle certificazioni sono:

- 1) dematerializzazione delle certificazioni;
- 2) obbligo dell'invio del certificato da parte del manutentore in luogo del cittadino che è sollevato da ogni adempimento burocratico, fatto salvo l'obbligo di far verificare l'impianto;
- 3) non inserimento manuale della certificazione da parte della pubblica amministrazione con risparmio di risorse umane;
- 4) allert immediato per tutte le certificazioni che indicano problematiche negli impianti verificati
- 5) contenimento dei costi per la gestione del servizio;
- 6) ricaduta positiva in termini ambientali e di sicurezza in conseguenza della certificata efficienza degli impianti verificati.

I vantaggi conseguenti alla gestione delle certificazioni on-line sono sintetizzati nella sottostante tabella:

AZIONE	VANTAGGI CITTADINO	VANTAGGI AMMINISTRAZIONE
Invio certificazioni on line	Eliminazione di ogni onere burocratico per l'invio della certificazione Riduzione dei costi bollino (circa 2,50 euro)	Riduzione di personale per gestione certificazioni (circa 100.000 euro anno)
Vendita bollino al manutentore	Non effettuazione di versamenti bancari o postali con conseguente risparmio di tempo ed economico (circa 1,00 euro)	Vendita dei bollini in blocco ai manutentori
Acquisizione certificazione on line	Verifica immediata dell'avvenuto invio della certificazione da parte del manutentore	Allert immediato certificazioni con problematiche
Gestione informatica del catasto impianti		Verifica immediata a fine campagna degli impianti certificati Avvio immediato della campagna di verifica sugli impianti certificati
Certezza della avvenuta verifica di tutti gli impianti	Miglioramento della qualità dell'aria Aumento della sicurezza degli impianti	Aumento del benessere del cittadino

Il percorso attraverso il quale attuare l'obiettivo ed i risultati prefissi, per le procedure in discorso, avverranno mediante:

- costituzione del catasto impianti
- messa a punto della procedura informatica (GITA);
- formazione dell'elenco dei centri di assistenza e manutentori;
- stampa e distribuzione dei bollini e delle targhe caldaia ai centri assistenza e manutentori;
- svolgimento della campagna pubblicitaria di avvio del servizio.



## ANNO 2015

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Aggiornamento e bonifica del catasto degli impianti	prev. Iniz.	X	X	X	X	x	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Manutenzione della procedura informatica GITA	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Aggiornamento dell'elenco dei centri di assistenza	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Distribuzione dei bollini e delle targhe caldaia ai centri assistenza e manutentori	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
5	Svolgimento della campagna pubblicitaria	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
6	Gestione anomalie impianti	prev. Iniz.	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

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Mori	Tommaso	B	Ambiente	Adempimenti amministrativi
Rossi	Fabio	C	Ambiente	Adempimenti amministrativi
Nardi	Fabio	D	Ambiente	Coordinamento e gestione



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

Direzione/Servizio/Ufficio: TURISMO GIOSTRA DEL SARACINO E FOLKLORE

Titolo:

**Sistema digitale integrato di promozione territoriale della città di Arezzo.**

Il Responsabile di Progetto è: dott.ssa Laura Guadagni

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

Il progetto si pone l'obiettivo di sviluppare ed incrementare dal punto di vista quali-quantitativo una attribuzione propria delle finalità assegnate all'ufficio Turismo Giostra del Saracino e Folklore.

Tale progetto si colloca nell'ambito di quanto previsto dall'Art. 15 comma 5 del CCNL 01/04/1999 che prevede – nel caso di attivazione di nuovi servizi o di processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti, ai quali sia correlato un aumento delle prestazioni del personale in servizio cui non possa farsi fronte attraverso la razionalizzazione delle strutture e/o delle risorse finanziarie disponibili o che comunque comportino un incremento stabile delle dotazioni organiche - che gli enti, nell'ambito della programmazione annuale e triennale dei fabbisogni di cui all'art. 6 del D.Lgs. 29/93, valutano anche l'entità delle risorse necessarie per sostenere i maggiori oneri del trattamento economico accessorio del personale da impiegare nelle nuove attività e ne individuano la relativa copertura nell'ambito delle capacità di bilancio".

Ciò secondo le indicazioni fornite dall'ARAN che al riguardo (Cfr, RAL076) fornisce elementi e condizioni discriminanti l'ammissibilità dei progetti.

Il progetto propone lo sviluppo, la messa in rete con conseguente aggiornamento e monitoraggio di un sistema digitale integrato di promozione territoriale della città di Arezzo.

Negli ultimi anni Internet ha fortemente rivoluzionato lo scenario tradizionale del mercato del turismo assumendo un ruolo sempre più crescente nel suo sviluppo e nella sua promozione.

Si propone pertanto la creazione di un sistema digitale integrato di promozione territoriale della città di Arezzo rivolto ai turisti e ai cittadini attraverso lo sviluppo di diversi strumenti di comunicazione visiva e di relative piattaforme: computer, Touch Screen, Tablet e Mobile. Verrà creata una versione preliminare per portale web e versioni per mobile e touch screen dove poter caricare i contenuti. La rappresentazione grafica centrale alla comunicazione metterà in particolare risalto la città e il suo territorio, le manifestazioni o gli eventi in corso. In questo primo livello di comunicazione e al fine di orientare facilmente la navigazione nel portale, sono state individuate quattro aree tematiche che saranno ben evidenziate: turismo, ospitalità, arte e cultura ed eventi. Per quanto concerne la piattaforma Touch Screen, il sistema avrà caratteristiche di comunicazione tipiche del Touch Screen e l'interfaccia asseconderà le caratteristiche specifiche dovute alla forma e alle elevate dimensioni. Così sarà fatto anche per le piattaforme Tablet, e Mobile.

Per questo progetto si prevede quale risultato per le risorse investite un accrescimento oggettivo e documentabile della quantità e qualità dei servizi prestati dall'Ufficio, che si tradurrà in un beneficio per l'utenza esterna, turisti e cittadini, ma anche intermini di promozione del territorio.

L'investimento sull'organizzazione sarà realizzato in funzione di un miglioramento quali quantitativo dei servizi in termini di acquisizione di competenze e capacità in favore di una parallela crescita in termini di visibilità.

Verificabilità dei risultati attraverso standard, indicatori e giudizi espressi dall'utenza

Lo sviluppo del progetto necessita di un'alta intensità di lavoro tenuto conto che l'obiettivo a cui si tende risulta sfidante e non scontato, ad alta visibilità esterna, conseguibile attraverso un maggiore impegno, una maggiore disponibilità ed un accrescimento delle competenze del personale impegnato, per cui occorre prevedere risorse necessarie per sostenere i maggiori oneri del trattamento economico accessorio del personale coinvolto.

Il progetto inoltre si inquadra nelle linee di sviluppo ed azione dell'Osservatorio Turistico di Destinazione (OTD) città di Arezzo.



		stato al 31/12																		
2	Definizione contenuti	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																		
3	Definizione gruppo di lavoro	prev. Iniz.	x	x	x															
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
4	Formazione personale	prev. Iniz.		x	x	x	x	x					x	x						
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
5	Start up	prev. Iniz.				x														
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
6	Monitoraggio	prev. Iniz.				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		

### Gantt 2015

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
			1	Sviluppo versione mobile tablet touchscreen	prev. Iniz.	x	x	x							
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Integrazione formazione specialistica	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x						
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	Aggiornamento e manutenzione	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													

### Gantt 2016

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
			1	Aggiornamento	prev. Iniz.	x	x								
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Attività di promozione	prev. Iniz.	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

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
MEACCI	ENRICO	D	TURISMO	Assistenza definizione



				aspetti procedurali
BASTIANELLI	ANTONELLA	D	TURISMO	Assistenza e definizione aspetti procedurali
CAPOCASALE	ROSSELLA	C	TURISMO	Referente web
DATTERI	DANIELA	C	TURISMO	Referente web
MEONI	MARIO	C	TURISMO	Assistenza tecnica
VENTURINI	LUCIANA	B	TURISMO	Coordinamento segreteria
MORI	LUCIANO	B	TURISMO	Referente web

