



COMUNE DI AREZZO

PROGETTI DI NUOVI SERVIZI E/O
DI MIGLIORAMENTO QUALI-
QUANTITATIVO DEI SERVIZI
EROGATI

2014-2016

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio:

- SERVIZIO AMBIENTE

.....

Titolo:

INFORMATIZZAZIONE: PRESENTAZIONE ON-LINE DELLE ISTANZE E GESTIONE
DEI PROCEDIMENTI RELATIVI AL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI PER
SCARICHI DOMESTICI FUORI PUBBLICA FOGNATURA E INFORMATIZZAZIONE
PROCEDURE RELATIVE A STRUTTURE SANITARIE - SOCIALI - STUDI MEDICI -
AMBULATORI VETERINARI

.....

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".

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.

Il servizio che, nell'anno 2014, viene migliorato sotto il profilo quantitativo e qualitativo, è relativo alla gestione delle autorizzazioni allo scarico fuori pubblica fognatura ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i. e nello specifico nella acquisizione on line delle richieste di autorizzazione

Inoltre, a partire dal 2014, con prosecuzione negli anni 2015 e 2016 si prevede di procedere all'informatizzazione delle procedure in merito alla gestione delle istanze di

autorizzazione e SCIA relative alle strutture sanitarie, sociali, studi medici, ambulatori veterinari.

In particolare, nell'anno 2014 verrà attivata la procedura per l'acquisizione delle istanze di autorizzazione allo scarico fuori pubblica fognatura esclusivamente on-line mediante l'implementazione della procedura INFOR, attualmente utilizzata per la gestione delle istanze.

L'utilizzazione della procedura INFOR, il cui uso è esteso a tutti gli uffici della Amministrazione, consente a tutti i soggetti coinvolti la consultazione on line delle istanze e, quindi, sarà ridotta la necessità dell'accesso agli archivi cartacei.

Nell'ottica dello snellimento delle procedure, nonché per il contenimento dei costi legati agli iter, tutte le comunicazioni tra Pubblica Amministrazione e cittadino/professionista dovrà avvenire tramite PEC.

La pubblicazione sul sito istituzionale dello stato di avanzamento delle pratiche e l'individuazione dei referenti, favorirà i rapporti con il cittadino/utente.

Quanto esplicitato porterà anche all'ottimizzazione e semplificazione dell'iter procedurale previsto, favorirà l'interazione reciproca, nonché genererà le informazioni utili al monitoraggio complessivo delle pratiche.

Per quanto concerne le istanze di autorizzazione e SCIA relative alle strutture sanitarie, sociali, studi medici, ambulatori veterinari, le stesse, in quanto rientrano tra le procedure che debbono essere presentate con le modalità del SUAP, non possono essere oggetto di una diversa modalità di acquisizione.

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

Non appena il programma di gestione sarà pronto e testato sarà necessario inserire manualmente tutti i dati dei fascicoli relativi alle pratiche in corso. Il lavoro di inserimento avrà bisogno di tempi diversificati e correlati alla varia complessità delle tipologie delle pratiche.

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

L'obiettivo che, nell'anno 2014, si pone il progetto è quello di portare a compimento la procedura di informatizzazione della gestione delle istanze relative al rilascio delle autorizzazioni per scarichi domestici fuori pubblica fognatura.

Il risultato prefisso è quello di operare:

- la trasmissione on line delle istanze da parte degli utenti che consentirà la dematerializzazione delle stesse;
- la semplificazione delle procedure con la conseguente riduzione dei tempi di lavoro e di quelli relativi alla conclusione del procedimento;

- la condivisione on line con tutti gli uffici della Amministrazione Comunale degli archivi relativi alle materie in questione, in carico al Servizio Ambiente;
- la trasparenza sullo stato di avanzamento delle istanze, degli Uffici e dei Servizi interessati al procedimento.

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

- trasferimento degli archivi gestiti con le vecchie procedure informatiche nelle nuove procedure INFOR;
- informazione/formazione agli stakeholders delle nuove procedure;
- predisposizione di nuova modulistica aggiornata alla vigente normativa;
- 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.
- attivazione del Servizio.

Inoltre l'obiettivo che nel triennio 2014 - 2016 si propone il progetto è quello di procedere anche all'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 (AZ. USL 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.

		stato al 31/12																			
		prev. Iniz.																			
3	Formazione dei soggetti interni interessati alle procedure	stato al 31/8																			
		stato al 31/12																	X	X	X

Gantt informatizzazione procedure relative a strutture sanitarie - sociali - studi medici – ambulatori veterinari – anno 2015

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
			Prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1	Trasferimento dei dati dagli archivi cartacei alla procedura informatica	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													

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	
			Prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X						
1	Trasferimento dei dati dagli archivi cartacei alla procedura informatica	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 di presentazione on-line delle istanze e gestione dei procedimenti relativi al rilascio delle autorizzazioni per scarichi domestici fuori pubblica fognatura

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio appartenenza	di	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Salvi	Maria	C	Ambiente		Supporto alla gestione delle istanze on-line
Nardi	Fabio	D	Ambiente		Coordinamento e gestione istanze on line
Randellini	Morena	B	Ambiente		Supporto alla gestione attività sanzionatoria
Mori	Tommaso	B	Ambiente		Supporto alla gestione attività controllo/sanzionatoria

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
Rossi	Fabio	C	Ambiente	Coordinamento e gestione del processo di informatizzazione
Tarquini	Marzia	C	Ambiente	Supporto all'inserimento dati

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

Direzione SERVIZIO SPORT, GIOVANI, CULTURA, TURISMO, ISTITUZIONI COMUNALI
Ufficio:CULTURA

.....

Titolo ARITMIE...: "All'ombra di Minerva"; "Pensieri e Parole ", "I grandi
Aretini"

Il Responsabile di Progetto è:MANUELA FABBRINI

.....

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

L'Ufficio Cultura intende migliorare la propria offerta culturale attraverso l'attivazione di un progetto pluriennale, denominato ARITMIE, teso ad approfondire il pensiero filosofico, la poesia, la letteratura, l'arte, la musica, la conoscenza dei grandi personaggi storici aretini. In collaborazione con le Istituzioni Culturali cittadine più rappresentative, quali: Università, Accademia Petrarca, La Fraternita dei Laici, la Fondazione Guido d'Arezzo e l'Istituzione Biblioteca Città di Arezzo. Il Progetto ARITMIE 2014-2016 prevede tre sezioni: All'ombra di Minerva, incontri con filosofi, Pensieri e Parole, incontri con artisti, poeti, musicisti, e I Grandi: una serie di incontri con esperti nazionali ed esperti locali che parlano dei Grandi aretini. ARITMIE vuole essere un "contenitore" permanente, da realizzare nel periodo primaverile, rivolto non solo al pubblico aretino, ma anche ad un pubblico a livello nazionale.

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

L'obiettivo del progetto è coordinare e calendarizzare la programmazione culturale insieme con le istituzioni culturali cittadine.

Garantire una offerta permanente al pubblico rispetto ai temi su menzionati, Garantire la maggiore diffusione dell'offerta culturale, attraverso il coinvolgimento di più soggetti coorganizzatori.

Prevedere permanentemente e non sporadicamente programmi culturali che stimolino alla riflessione e alla conoscenza delle varie discipline: poesia, letteratura, musica, storia, arte.

Obiettivo: Coordinamento fra le istituzioni culturali e condivisione di progetti e programmi, attraverso la sottoscrizione di un protocollo di intesa.

Risparmio di risorse economiche per la promozione delle iniziative che vengono pertanto promosse unitariamente.

Garantire al pubblico una programmazione artisticamente e scientificamente migliore in quanto promossa da soggetti e istituzioni qualificate.

Risultati: Incremento di presenze agli incontri, in quanto organizzati da più soggetti, ognuno dei quali ha un proprio target di riferimento. Partecipazione gratuita agli studenti universitari agli incontri con i filosofi

Percorso e misure organizzative:

Attivazione incontri fra Comune, Università, Biblioteca, Accademia Petrarca, Fraternita dei Laici e Fondazione Guido d'Arezzo, per definire il progetto.

Contributo economico ed organizzativo da parte di ogni soggetto, in base alle proprie specifiche competenze.

Sottoscrizione Protocollo d'intesa fra i soggetti coinvolti

Indicazioni

PROGETTO

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

DIREZIONE OPERATIVA

Ufficio politiche per l'integrazione, la partecipazione, la cooperazione decentrata, il decoro e la riqualificazione urbana

Titolo: Attivazione di un sistema di comunicazione e diffusione *on line* di buone pratiche in materia di "Decoro Urbano" con attenzione alla popolazione straniera.

Il Responsabile di Progetto è:

dott.ssa Paola Buoncompagni

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

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.*

Negli ultimi anni è iniziato e non ancora concluso un importante lavoro di qualificazione della città attraverso numerose opere pubbliche che riguardano il tessuto viario, urbanistico e produttivo del centro storico e di due ambiti urbani esterni alle mura cittadine (con le risorse del PIUSS Piani integrati di sviluppo urbano sostenibile). Questo è stato anche codificato nell'obiettivo strategico dell'amministrazione comunale, alla linea strategica 4.1, che recita: Promuovere il decoro urbano e la riqualificazione urbana mediante un progetto di mandato, che sviluppi l'identità di luogo. Si intende e pertanto migliorare il decoro della città, nonché la conservazione del patrimonio pubblico.

Il tema del decoro urbano è di fondamentale importanza per la comunità locale, in quanto si lega al tema dell'identità della città e alla valorizzazione delle sue caratteristiche storico culturali, componente necessaria per il rilancio, la competitività, la coesione sociale. L'amministrazione comunale intende proseguire nella promozione di questo approccio, in un'ottica di sviluppare una città maggiormente sostenibile, come modello di sviluppo economico, sociale e ambientale anche in riferimento alla strategia Europa 2020. Ormai è stato dimostrato come il disordine viene vissuto dai cittadini come insicurezza e che l'accumulo di segni di disordine sociale e fisico indeboliscono i meccanismi di controllo informale. La cura degli spazi urbani e il rispetto delle regole del vivere quotidiano diventano per questo ambiti fondamentali di azione dell'amministrazione, proprio in

tempi di riduzione delle risorse disponibili. Decoro non è semplice manutenzione o pulizia, anche se queste azioni risultano fondamentali, significa prendersi cura della città, significa progettare in modo organico azioni di sistema per prevenire l'emergenza.

In questo contesto, è stato costituito, nell'anno 2011, un gruppo di lavoro interno all'amministrazione, composto da rappresentanti di diversi uffici, per promuovere un approccio integrato ed interdisciplinare dell'azione amministrativa dell'ente, al fine di superare la frammentazione di competenze e di gestione e garantisca lo sviluppo di un progetto a carattere trasversale per il decoro dell'ambiente e dell'arredo urbano della città. Gli Uffici coinvolti nel processo fin dal 2011 hanno elaborato azioni a breve a medio e lungo termine parte delle quali sono state realizzate mentre altre sono in corso. Il lavoro ha coinvolto anche la governance e in particolare la omogeneizzazione dei regolamenti comunali in materia di decoro urbano. Contestualmente con delibera 331/2012 la Giunta Comunale di Arezzo ha approvato il progetto denominato "Arezzo, Città Sostenibile" redatto dal gruppo di lavoro "Decoro Urbano", con il supporto dell'associazione SEUM (Scuola Europea dei Mestieri) quale naturale e necessaria prosecuzione dei progetti "Scenografia Urbana" e "La Città Visibile" volti a sviluppare un insieme coordinato di azioni per la riqualificazione, il decoro e manutenzione dell'ambiente e dell'arredo urbano. Il progetto ha come obiettivo la creazione, appunto, di un città sostenibile, in linea con la strategia europea "Europa 2020", che promuove la crescita intelligente (innovazione, istruzione e società digitale), la crescita sostenibile (clima, energia e mobilità, competitività), la crescita inclusiva (occupazione e competenze, lotta alla povertà).

Collegato a questo, il tema della cittadinanza attiva. Il cittadino/residente (che ad Arezzo per il 12% è straniero) diventa nel progetto elemento chiave e attore del processo di cambiamento nell'ottica della sostenibilità e di mantenimento della città. Da qui nascono le azioni tese a favorire la partecipazione della cittadinanza, la sensibilizzazione e l'educazione dei giovani cittadini, soprattutto all'interno di interventi con le scuole, in collegamento con il Consiglio della Città dei Bambini. Il Comune sviluppa azioni di cittadinanza attiva aderendo e collaborando con vari soggetti del territorio quali l'Università dell'Oklahoma, le associazioni di volontariato, per l'organizzazione di iniziative pubbliche in tema di decoro quali "Puliamo il Mondo" e "Big Event". A questo si aggiunge il sostegno dell'amministrazione al progetto Uiletà, coordinato da Arci Solidarietà. Avviato ormai da alcuni anni il progetto vede la partecipazione di un cospicuo gruppo di volontari che operano in attività di pubblica utilità per promuovere il decoro urbano e sensibilizzare i cittadini verso la responsabilità nella manutenzione e gestione di spazi ed aree pubbliche.

Al fine di realizzare una rete di rapporti di scambio e di reciproco sostegno con i soggetti diversi presenti e operanti nel territorio è stato approvato dalla giunta Comunale (con atto n. 581/2013) lo schema del Protocollo di Intesa per lo sviluppo e la promozione di buone pratiche in materia di decoro urbano.

Il 22/11/2013 e nei giorni successivi, ventisette soggetti (suddivisi tra scuole, associazioni e Quartieri della Giostra del Saracino) hanno firmato il Protocollo d'intesa che la presa in carico e cura di aree e spazi pubblici da parte dei soggetti sottoscrittori.

Il progetto di miglioramento intende sostenere la rete pubblico-privato attivata con il Protocollo, valorizzando le buone pratiche attivate dai soggetti che hanno aderito, diffondendo le attività previste a tutti i cittadini e coinvolgendo i singoli nella partecipazione attiva.

Beneficiari

Il progetto avrà come beneficiari tutti i cittadini di Arezzo, con specifica attenzione alla popolazione straniera, che potranno aumentare:

- la conoscenza delle buone pratiche esistenti, promosse dai soggetti pubblici e privati del territorio,
- il livello di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini, anche stranieri, nella cura della città.

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).

OBIETTIVO GENERALE

Incrementare e diffondere la conoscenza di buone pratiche e le attività di cura, in materia di decoro urbano, tra i cittadini residenti, anche stranieri.

OBIETTIVO SPECIFICI

- attivare strumenti e modalità stabili di comunicazione tra i soggetti che hanno aderito al protocollo d'intesa in materia di decoro urbano;
- aumentare il numero di adesioni al Protocollo d'intesa, in particolare delle associazioni straniere;
- promuovere la conoscenza degli strumenti on line per inviare segnalazioni e reclami;
- promuovere la conoscenza di regole tra i cittadini residenti stranieri.

RISULTATI ATTESI

- aggiornate e condivise in tempo reale le informazioni tra i soggetti aderenti al Protocollo;
- aumentate associazioni, anche straniere, aderenti al Protocollo;
- aumentato il numero di cittadini, italiani e stranieri, che conoscono le attività e i progetti esistenti in materia di decoro urbano.

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	aumento soggetti aderenti al protocollo	%	27	20
2	Attivazione newsletter	numero	/	1
3	Iscritti alla newsletter	numero	0	1000
4	Pagina web e schede descrittive	numero	0	35
5	Materiale in lingua su decoro urbano	numero	0	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

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
Giuliattini	Marzia	Dirigente	Direzione operativa	Supervisione delle attività
Buoncompagni	Paola	Direttore D3	Ufficio Politiche per l'Integrazione, la Partecipazione, la Cooperazione decentrata, il Decoro, e la riqualificazione urbana	Coordinamento delle singole fasi, impulso, analisi criticità, monitoraggio delle attività
Righeschi	Daniela	D2	Come sopra	Redazione atti amministrativi
Cesari	Giuseppe	D3	Come sopra	Collaborazione per definizione programma annuale e nuove adesioni
Stocchi	Eraldo	D1	Come sopra	Censimento attività, creazione schede e aggiornamento
Gallorini	Lia	C2	Come sopra	Attività di comunicazione, creazione e gestione newsletter
Renzetti	Roberta	C2	Come sopra	Definizione contenuti per materiali in lingua

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: Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici

Titolo:

CONSOLIDAMENTO E POTENZIAMENTO DEI CONTROLLI DELLE DICHIARAZIONI ISEE A GARANZIA DELLA LEGALITA' E DELL'EQUITA' SOCIALE

*Il Responsabile di Progetto è:
Dr.ssa Daniela Ballerini*

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

Incremento dell'attività di controllo ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) in materia di agevolazioni tariffarie nei settori dei beneficiari trasporto e rette scolastiche, in ottemperanza alle disposizioni di legge.

Attualmente i controlli sono disciplinati dalla seguente normativa: D.P.R. 445/2000, Regolamento applicativo dell'ISEE, D.C.C. 241/07, D.C.C 47/2012 "Disposizioni Attuative".

Le disposizioni attuative vigenti, in esecuzione del Regolamento comunale del Sistema Servizi sociali Integrati, prevedono il controllo sull'autodichiarazione ISEE per ogni tipologia di servizio erogato al fine di garantire la massima efficacia dell'azione amministrativa e la repressione di eventuali abusi in relazione all'ottenimento di prestazioni e benefici.

Dopo il progetto dell'anno 2013, l'attività ordinaria dell'ufficio ha ottenuto i seguenti risultati

- Controllo a campione, tramite estrazione del 20% di circa 1.500 richieste di benefici in materia di Diritto allo Studio.
- Controllo a campione per l'accesso alle graduatorie per Asilo Nido tramite estrazione dell' 8% su circa 370 domande.
- Controllo a campione per l'accesso alle graduatorie per Scuola dell'infanzia comunale tramite estrazione del 8% su circa 170 domande.
- Controllo a campione sulle dichiarazioni ISEE presentate per la richiesta del servizio di trasporto scolastico tramite estrazione del 15% su 41 domande di agevolazione tariffaria.
- Estensione del controllo a campione su n. 1228 richieste di agevolazioni tariffarie per il settore rette scolastiche(asilo nido/scuola dell'infanzia comunali e statale/scuola primaria e secondaria di 1°): dall'8% a un più 8% per un totale di 16%.

Incremento dell'attività di controllo dichiarazioni ISEE 2014 :

A) Estendere il controllo a:

1. i beneficiari del settore rette scolastiche: dall'attuale 16% al 20%.
2. dichiarazioni ISEE presentate per la richiesta del servizio di trasporto scolastico: dall'attuale 15% al 22%.
3. richieste benefici in materia di Diritto allo Studio dal 20% al 22%.
4. domande per l'accesso alle graduatorie per Asilo Nido dall' 8% al 10%.
5. domande per l'accesso alle graduatorie della Scuola dell'infanzia comunale tramite estrazione del 8% al 10%.

B) Recupero delle somme delle pratiche risultate non conformi

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

Obiettivo

favorire la legalità e l'equità sociale attraverso un incremento del controllo a campione sulle dichiarazioni ISEE.

Risultati

- *Incremento dei controlli sulle dichiarazioni ISEE degli utenti che si avvalgono di agevolazioni tariffarie per il pagamento della retta scolastica e del trasporto scolastico.*
- *Incremento del livello di legalità e di equità nella compartecipazione degli utenti al pagamento della retta scolastica e del trasporto scolastico.*
- *Ricalcolo delle rette con ISEE corretto dopo avvenuto controllo sulla non conformità.*
- *Recupero delle somme, in forma stabile e diffusa, con l'invio dei relativi bollettini già compilati dall'ufficio con gli importi effettivamente dovuti all'Ente.*
- *Implementazione delle conoscenze tecniche-giuridiche del personale dell'ufficio per una sempre più adeguata analisi dell'attività.*

Percorso e misure organizzative

- *Intensificazione dei rapporti con gli uffici esterni all'Ente: Arezzo Casa, USL 8, Anagrafe di altri Comuni e Centri di assistenza fiscale.*
- *Convocazione e ricevimento dell'utenza, con acquisizione di documentazione integrativa*
- *Prosecuzione nell'articolazione dell'orario di apertura al pubblico (il giovedì fino alle ore 19) nel periodo di convocazione dell'utenza.*

A seguito delle modifiche della Legge che varia l'ISEE è intenzione dell'ufficio implementare la formazione del personale per dotarlo di sempre maggiori conoscenze giuridiche:

- *verifica sostanziale della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) mediante la consultazione delle banche dati INPS, Agenzia dell'Entrate e del Territorio, Anagrafe comunale e amministrative per un'efficiente attività di controllo.*

3. Indicatori di risultato

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza 2013	Risultato Atteso 2014
beneficiari del settore rette scolastiche (Asili nido, scuola dell'infanzia comunale e statale/s.primaria e secondaria 1° grado statale)	Controllo a campione	%	16	20
richieste benefici in materia di Diritto allo Studio	Controllo a campione	%	20	22
domande per l'accesso alle graduatorie per Asilo Nido e della Scuola dell'infanzia comunale	Controllo a campione	%	8	10
utenti che si avvalgono di agevolazioni tariffarie trasporto scolastico	Controllo a campione	%	15	22
	Recupero somme: La cifra è indicativa poiché subordinata al numero di pratiche non conformi non quantificabile prima della fine del controllo.	€	4.500,00	4.500,00

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				
1	Elaborazione progetto	prev. Iniz.	X															
		stato al 31/8																
		stato al 31/12																
2	Attivazione del controllo	prev. Iniz.			X							X						
		stato al 31/8																
		stato al 31/12																
3	Attività di gestione di rapporti con uffici interni ed esterni all'Ente: Inps, Sportello Unico, Agenzia del Territorio e dell'Entrate, Usl 8, Centri di assistenza fiscale, Arezzo Casa.	prev. Iniz.			X							X						
		stato al 31/8																
		stato al 31/12																
4	Convocazione e ricevimento dell'utenza per presa visione ed analisi della pratica, e acquisizione di documentazione integrativa.	prev. Iniz.					X			X				X	X			
		stato al 31/8																
		stato al 31/12																
5	Ricalcolo della retta con Isee conforme	prev. Iniz.											X	X				
		stato al 31/8																
		stato al 31/12																
6	Procedura di recupero somme dovute all'Ente	prev. Iniz.													X		X	
		stato al 31/8																
		stato al 31/12																
7	Monitoraggio e verifica	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
Testi	Antonella	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e	Collaborazione attuazione progetto: istruzione della pratica: consultazione delle

			Scolastici	<p>banche dati. Attività di controllo. Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti . Disponibilità ad articolare l'orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30 martedì dalle ore 15 alle ore 18 il giovedì dalle ore 15 alle ore 19 nel periodo di convocazione dell'utenza. Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute.</p>
Vincenti	Anna	D	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Coordinamento attuazione progetto. Istruzione della pratica: consultazione delle banche dati. Attività di controllo. Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti . Disponibilità ad articolare l'orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30 martedì dalle ore 15 alle ore 18 il giovedì dalle ore 15 alle ore 19 nel periodo di convocazione dell'utenza. Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute.</p>
Zurli dipendente attualmente in maternità, qualora rientri in servizio verrà coinvolta nel progetto con le modalità descritte	Alessandra	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Collaborazione attuazione progetto dal punto di vista giuridico amministrativo. Archiviazione della pratica.</p>
Paggetti	Leda	D	Ufficio	Collaborazione attuazione

			Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<i>progetto/ istruzione delle pratiche relative al nido e scuola infanzia. Attività di controllo. Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti. Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute. Funzioni di segreteria.</i>
--	--	--	------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Direzione/Servizio/Ufficio: Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici

Titolo: *DALLA PARTE DEI CITTADINI - fase 2°- anno 2014*

Il Responsabile di Progetto è:
Dr.ssa Daniela Ballerini

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

La Legge della Regione Toscana n. 32 del 26 luglio 2002 “Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavorativa” demanda agli EE.LL. tutti gli interventi necessari e mirati per assicurare lo sviluppo dell’identità personale e sociale, il rispetto delle libertà e della dignità della persona, l’uguaglianza e le pari opportunità, naturalmente in relazione alle condizioni fisiche, culturali, sociali e di genere dei suoi cittadini.

All’Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici sono assegnati, oltre alla P.O, n. 12 dipendenti, dei quali n.10 verranno coinvolti nello svolgimento del progetto, unitamente ad una dipendente assegnata ai Servizi Educativi e Scolastici e Servizio Sociale Integrato.

Nel progetto di miglioramento presentato per l’anno 2013 dal titolo ***DALLA PARTE DEI CITTADINI*** sono stati coinvolti alcuni settori dei servizi presenti nell’Ufficio e nello specifico:

- Pagamento rette scolastiche (mensa/trasporto)
- Trasporto scolastico per alunni scuole infanzia, scuole primarie di 1° e 2° grado (domanda servizio trasporto)
- Contributi alle famiglie a sostegno del Diritto allo Studio (Bando Pacchetto scuola/Bando convivitore/ Bando semiconvittore/ Bando trasporto a favore degli studenti residenti nel Comune di Arezzo e frequentanti scuole secondarie di secondo grado fuori sede e Bando per studenti stranieri ed extracomunitari senza regolare nucleo familiare).

Per comprendere appieno il pensiero che ha guidato la presente proposta progettuale di miglioramento e cogliere l’importanza di consolidare le azioni intraprese e proseguire nel percorso, è necessario analizzare il contesto nel quale il progetto precedente dal titolo “DALLA PARTE DEI CITTADINI” è stato delineato.

Iscrizione/Pagamento rette scolastiche (mensa /trasporto)

L’analisi dei risultati relativi all’utilizzo delle modalità di iscrizione ai servizi scolastici, così come il pagamento degli stessi, delinea un quadro dal quale risulta chiaramente come la strada intrapresa dall’Amministrazione sia corretta, ma che necessiti di proseguire ancora con forme migliorate e potenziate di comunicazione quanti-qualitative, mirate a sostenere il percorso intrapreso. Infatti, nonostante le numerose richieste da parte dell’utenza di poter accedere ai servizi con modalità alternative (oltre alla tradizionale iscrizione presso lo Sportello unico o il pagamento tramite bollettino), l’accesso on line risulta essere ancora limitato.

Indicatori risultato	unità di misura	risultato di partenza anno 2013	risultato Atteso	risultato ottenuto anno 2013
Percentuale di rette scolastiche pagate per via telematica	%	0	15%	16,5%
Percentuale di rette per il servizio di trasporto scolastico pagate per via telematica	%	0	10%	10,5%
Percentuale di domande di accesso al servizio di trasporto scolastico presentate on line	%	0	5%	5%
Percentuale di domande di accesso per benefici interventi Diritto allo studio presentate on line	%	0	4%	3,5%

Riduzione del numero delle domande non ammissibili per mancanza requisiti formali,

Il risultato raggiunto dall'intervento, *Riduzione del numero delle domande non ammissibili per mancanza requisiti formali*, come si evince dallo schema sotto riportato, ha avuto un buon risultato, ma certamente migliorabile e pertanto ci proponiamo di incentivare l'ufficio nello sviluppo di un maggiore impegno in questo ambito.

indicatori risultato	unità di misura	risultato di partenza anno 2013	risultato Atteso	risultato ottenuto anno 2013
Riduzione del numero delle domande non ammissibili per mancanza requisiti formali	n°	116	11	14

Inoltre attraverso la distribuzione di un questionario di gradimento dei servizi resi, consegnato nelle scuole ad una percentuale del 25% dei genitori, è stato rilevato che

- un elevato numero di utenti appartiene a una fascia definita "debole" per la quale l'utilizzo del computer, per usufruire di un servizio e/o pagare tramite modalità on line, è molto limitato, se non impossibile a causa o dell'"assenza in casa" del computer stesso o della scarsa alfabetizzazione informatica degli adulti interessati;
- un numero abbastanza consistente ha dichiarato di non essere a conoscenza delle opportunità offerte dall'ente.

ATTIVAZIONE NUOVO SERVIZIO

Nel 2013, i cittadini che hanno inoltrato richiesta di fruizione del servizio di ristorazione scolastica, sono stati n° 4.945, dei quali circa n. 653 volte ad ottenere un menù alternativo dettato da motivazione di ordine medico o religioso. Attualmente, la modalità attraverso la quale poter richiedere un menù “alternativo” è esclusivamente cartacea presso il servizio di competenza, che svolge naturalmente una collaborazione costante e puntuale con la ditta esterna incaricata della produzione dei pasti. Questo ufficio, pertanto, al fine di rispondere positivamente alla richiesta dell’utenza di ottimizzare i tempi per la presentazione della domanda, intende apportare un miglioramento quali-quantitativo nella gestione del servizio attraverso:

1. l’introduzione della richiesta di dieta alternativa con modalità **on line**;
2. la **consultazione dei menù on line** del servizio di ristorazione che interessano ogni ordine di scuola interessata dal servizio mensa.

2. Descrivere l’obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti

OBIETTIVI:

- potenziare la conoscenza da parte del cittadino sulla possibilità di accedere ai servizi scolastici e al pagamento degli stessi con modalità on line;
- accedere, in modalità on line, alla possibilità di richiesta di menù alternativo;
- possibilità di visionare on line i menù somministrati nelle scuole di ogni ordine e grado del Comune di Arezzo;
- favorire l’accesso ai benefici relativi al Diritto allo Studio (contributi Pacchetto scuola) garantendo la presenza nelle segreterie degli Istituti Superiori e Istituti comprensivi di personale dipendente dell’Ufficio, almeno un giorno a settimana, per supportare il cittadino, in particolare quello straniero, nella conforme compilazione della domanda;
- innalzare la qualità del servizio prestato a beneficio dell’utenza, attraverso l’ottimizzazione del personale di riferimento coinvolto per i diversi ambiti di intervento;
- favorire il lavoro trasversale degli Uffici nell’ottica di facilitare la condivisione delle esperienze e delle competenze acquisite.

FINALITA’

- migliorare la qualità dei servizi resi ai cittadini attraverso una semplificazione delle procedure;
- migliorare la qualità dei servizi resi ai cittadini attraverso una maggiore conoscenza dei servizi scolastici e delle modalità di accesso agli stessi;
- “rafforzare” il percorso di tutoraggio rivolto agli utenti, messo in atto nelle segreterie delle Scuole, per aumentare l’accesso ai benefici economici offerti dal bando del “Pacchetto Scuola”;
- coinvolgere complessivamente 10 dipendenti assegnati all’Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici al fine di migliorare le prestazioni rese, di ottimizzare i tempi di attuazione dei diversi procedimenti e di favorire il processo culturale di condivisione dei sistemi, che consenta alla P.A di organizzare il proprio lavoro in un’ottica di miglioramento continuo (passaggio dalla logica dei mezzi – input, a quella dei risultati -output).

RISULTATI ATTESI:

In relazione ai sopracitati interventi si intendono ottenere i seguenti risultati:

1) Pagamento rette scolastiche – nell’ottica di valutare che l’utilizzo della modalità on line potrebbe consentire al cittadino di gestire autonomamente l’operazione, ottimizzando i propri tempi e potendo usufruire del servizio sette giorni su sette e h24, è prevedibile una percentuale **corrispondente al 20%**

2) Trasporto scolastico per alunni scuole infanzia, scuole primarie di 1° e 2° grado
Prevedere l'utilizzo dell'iscrizione telematica al servizio da parte di almeno un 7 % di utenti.

3) Contributi alle famiglie a sostegno del Diritto allo Studio -

a) utilizzo dell'iscrizione telematica all’accesso al beneficio da parte di almeno un 5% di utenti;

b) consolidamento del percorso di personalizzazione e sostegno al cittadino con l’ausilio di almeno n° 10 dipendenti dell'ufficio (n. 6 sono gli Istituti Comprensivi e n. 8 le Scuole Secondarie di secondo grado ad Arezzo) disponibili a svolgere turni disagiati di lavoro: si garantisce la mattina del sabato, durante il periodo di affissione dei bandi, per almeno due ore, la presenza di un operatore presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori, per effettuare verifiche formali delle domande e formazione / consulenza al personale amministrativo delle scuole interessate;

c) ulteriore ottimizzazione dei processi lavorativi del personale mediante la possibilità di poter trasferire i dati presenti nelle domanda on line direttamente nell'apposito file senza che il dipendente debba inserirli manualmente, ciò consentendo anche la diminuzione del margine di errore;

d) miglioramento dei risultati raggiunti per favorire un ulteriore decremento del numero delle pratiche escluse dal beneficio per cause formali, garantendo così, anche alle fasce socio-economiche meno abbienti, la maggiore possibilità’ di usufruire del contributo (riduzione di fenomeni di marginalità sociale).

4) Richiesta dieta alternativa ed accesso a tutte le informazioni(menù) del servizio mensa

Si prevede l'utilizzo da parte di almeno un 2% degli utenti del sistema **on line** per la richiesta di menu’ alternativo.

I suddetti risultati saranno raggiungibili solo attraverso un forte impegno da parte del personale coinvolto ed una maggiore disponibilità a farsi carico delle eventuali criticità, quali ad esempio, quelle legate a turni di lavoro più disagiati (sabato) e ad una maggiore assunzione di responsabilità.

Al fine di facilitare questo importante passaggio “culturale”, il ruolo del personale dell’ufficio risulta determinante nel percorso progettuale delineato, rivolto sia ai cittadini che alle scuole coinvolte.

PROMOZIONE DEI NUOVI SERVIZI

Uno dei principali obiettivi del progetto, è rappresentato dalla volontà di potenziare l'informazione sulle modalità di accesso ai servizi scolastici e di pagamento degli stessi attraverso:

- pubblicazione di comunicati stampa nei principali quotidiani locali (anche on line) con cadenza mensile;
- inserimento della notizia sull'home page del sito istituzionale del Comune di Arezzo e del sito dell'Informa giovani;
- comunicazioni inoltrate alle Scuole del territorio;
- affissione presso i nidi, le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio, di specifico avviso informativo;
- capillare distribuzione a ciascuna famiglia, effettuata presso le scuole, di cui sopra, di appositive informative.

3. Indicatori di risultato:

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza a.s.2013/2014	Ris. Atteso
1	Percentuale di rette scolastiche pagate per via telematica	%	16,5%	20%
2	Percentuale di rette per il servizio di trasporto scolastico pagate per via telematica	%	10,5%	13%
3	Percentuale di domande di accesso al servizio di trasporto scolastico presentate on line	%	5%	7%
4	Percentuale di domande di accesso per benefici interventi Diritto allo studio presentate on line	%	3,5%	5%
5	Riduzione del numero delle domande non ammissibili per mancanza requisiti formali	n°	14	10
6	Richiesta dieta alternativa ed accesso a tutte le informazioni(menù) del servizio mensa	%	0	2%

SISTEMA DI VERIFICA E DI CONTROLLO

Per permettere all'Ufficio di poter verificare, a consuntivo, un effettivo innalzamento qualitativo dei servizi forniti, si riconferma per il cittadino, al momento dell'iscrizione telematica, la possibilità di interagire on line con l'A.C. con il fine di verificare il gradimento dell'utenza per ciò che concerne l'accessibilità al servizio, nonché mettere in condizione i cittadini di poter esprimere giudizi, valutazioni e proposte di miglioramento in merito.

CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso la distribuzione ai genitori di un questionario di gradimento dei servizi resi, verrà rilevato il grado di soddisfazione dell'utenza e/o i margini di miglioramento possibili.

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.											
1	Elaborazione e organizzazione del progetto	prev. Iniz.	x											
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Tutoraggio alla compilazione delle domande per contributi alle famiglie a sostegno del diritto allo studio c/o le scuole	prev. Iniz.										X		
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Promozione nuovi servizi	prev. Iniz.		x	x		X		X		X		x	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Customer satisfaction	prev. Iniz.						x				X	x	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
5	Monitoraggio e verifica	prev. Iniz.				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
Caneschi	Carla	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Collaborazione attuazione progetto. Front-office e istruttoria della pratica relativa al diritto allo studio e al trasporto scolastico.</p> <p>Gestione rapporti con gli uffici coinvolti (Sportello Unico, Servizio innovazione tecnologica).</p> <p>Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.</p>
Sgaravizzi	Stefania	D	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Coordinamento attuazione progetto. Front-office e istruttoria della pratica relativa al diritto allo studio e al trasporto scolastico.</p> <p>Gestione rapporti con gli uffici coinvolti (Sportello Unico, servizio innovazione tecnologica).</p> <p>Disponibilità a garantire, nella mattina</p>

				del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.
Rosadi	Maria Francesca	C	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	Collaborazione all'attuazione dell'intero progetto dal punto di vista giuridico-amministrativo. Istruttoria della pratica relativa al diritto allo studio, al pagamento delle rette scolastiche e del trasporto scolastico. Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.
Pagetti	Leda	D	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	Coordinamento attuazione progetto. Front-office e istruttoria della pratica relativa al diritto allo studio. Gestione rapporti con gli uffici coinvolti (Sportello Unico). Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.
Ciofini	Anna	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	Collaborazione all'attuazione del progetto relativo all'attivazione on line dei pagamenti delle rette scolastiche. Attività di coordinamento con gli Uffici coinvolti (Uffici Postali, Servizio Finanziario, Servizio Innovazione Tecnologica, Ufficio Entrate, ditta affidataria del servizio di ristorazione scolastica), vigilanza e controllo. Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.

Bini (al 50%)	Renata	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Collaborazione attuazione progetto (pagamento on-line rette scolastiche, pagamento on-line trasporto scolastico, modulistica on line trasporto scolastico e contributi alle famiglie per il diritto allo studio).</p> <p>Front-office e disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.</p>
Conti	Giovanna	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Promozione dei nuovi servizi attivati nelle scuole comunali dell'infanzia, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado e nelle scuole superiori, anche fuori del normale orario di lavoro.</p> <p>Attività di coordinamento con gli Uffici coinvolti in merito all'attivazione on- line dei pagamenti delle rette scolastiche.</p> <p>Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.</p>
Fagioli	Luca	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Promozione dei nuovi servizi nelle scuole comunali dell'infanzia, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado e nelle scuole superiori, anche fuori del normale orario di lavoro.</p> <p>Attività di coordinamento con gli Uffici coinvolti in merito all'attivazione on- line dei pagamenti delle rette scolastiche.</p> <p>Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.</p>
Ingegneri	Viviana	D	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Coordinamento attuazione dell'intero progetto.</p> <p>Front-office e istruttoria della pratica relativa al diritto allo studio e al trasporto</p>

				<p>scolastico.</p> <p>Gestione rapporti con gli uffici coinvolti (Sportello Unico).</p> <p>Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.</p>
Redditi	Sira	B	Servizi Educativi e Scolastici e Servizio Sociale Integrato	<p>Svolgimento funzioni di commesso per garantire il collegamento ottimale con gli uffici interni dell'Ente ed i servizi esterni.</p> <p>Promozione del progetto presso gli Istituti Scolastici della città, Biblioteca, Ufficio Unico. Funzioni di segreteria: gestione telefonate, fotocopie, ecc.</p>
Zurli	Alessandra	B	Servizi Educativi e Scolastici e Servizio Sociale Integrato	<p>Promozione dei nuovi servizi nelle scuole comunali dell'infanzia, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado e nelle scuole superiori, anche fuori del normale orario di lavoro.</p> <p>Attività di coordinamento con gli Uffici coinvolti in merito all'attivazione on-line dei pagamenti delle rette scolastiche.</p> <p>Disponibilità a garantire, nella mattina del sabato, per almeno due ore, la propria presenza presso le Segreterie degli Istituti Comprensivi e delle Scuole Superiori per effettuare verifiche formali delle domande e consulenza ai cittadini e al personale amministrativo delle scuole interessate.</p>

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

Servizio/Ufficio:
Servizio Pianificazione Urbanistica – UFFICIO MOBILITA'
(Agg. Feb. 2014)

Titolo:
**CENSIMENTO IMPIANTI PUBBLICITARI E RILIEVO DIFFORMITA'.
RIDUZIONE/REGOLARIZZAZIONE**

Il Responsabile di Progetto è:

ing. Roberto Bernardini

1. Contesto di riferimento e oggetto del progetto

Dalle ricognizioni effettuate sul territorio, sugli impianti pubblicitari installati lungo strada, sono emerse numerose irregolarità in ragione sia di una probabile attività fraudolenta di alcuni soggetti privati sia di un'azione amministrativa non sempre conforme all'ordinamento (mancato rilascio dell'autorizzazione e o rinnovo, mancato controllo).

Si è potuto verificare a seguito di controlli l'esistenza di casi di soggetti che abbiano corrisposto l'imposta dovuta ma, non siano in regola con la prescritta autorizzazione e casi di impianti non conformi alle normative vigenti (Codice della Strada e Piano degli Impianti Pubblicitari).

La materia è disciplinata essenzialmente da:

- Decreto Legislativo 30 aprile 1992 n. 285 (Codice della Strada)
- DPR 503/96 (Regolamento di attuazione)
- Piano degli Impianti Pubblicitari

Il contrasto all'abusivismo mediante l'accertamento della violazione di cui all'**art. 23**, co. 4, N.Cds e gli atti conseguenti potrebbero ingenerare ricorsi della parte interessata, di esito incerto per la PA, che potrebbero risolversi nell'archiviazione dell'illecito, o addirittura nell'obbligo per la P.A. (per essa, il dirigente) al risarcimento del danno. E' quindi necessario "verificare" le varie situazioni, distinguendo quelle sanabili da quelle palesemente irregolari e procedendo di conseguenza, con le dovute cautele.

Il progetto vuole avere come impatto principale il miglioramento della qualità ambientale della città attraverso una riduzione della densità degli impianti, ma anche il contrasto a fenomeni di abusivismo, il miglioramento della qualità dell'azione amministrativa attraverso la costruzione di un catasto, la definizione di procedimenti chiari per l'utenza, ed il controllo.

Le attività previste dal progetto finalizzate agli scopi suddetti in relazione non solo ai nuovi impianti ma soprattutto dell'esistente, 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 (ad esempio: **grazie all'intensificazione dei controlli, riduzione di comportamenti illegali; grazie al miglioramento del servizio, riduzione di fenomeni di marginalità sociale)**".*

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

Obiettivo principale:

- il miglioramento della qualità ambientale della città attraverso una riduzione della densità degli impianti (obiettivo finale maggiormente sfidante)

-

Obiettivi correlati:

- Miglioramento della qualità dell'azione amministrativa attraverso la creazione di un catasto (archivio digitale)
- Definizione di procedure chiare per l'utenza
 - Controllo e verifica delle difformità
- Contrasto ai fenomeni di abusivismo

Il progetto si sostanzia in varie attività straordinarie oltre a quella ordinaria del rilascio delle autorizzazioni/concessioni relative agli impianti pubblicitari e correlato controllo delle prescrizioni di seguito elencate:

- rilievo degli impianti esistenti e accertamento non conformità
- restituzione cartografica e creazione di un'anagrafica degli impianti
- distinzione delle non conformità sanabili e non
- comunicazione agli interessati (PEC)
- segnalazione alla Polizia Municipale per la redazione del verbale di accertamento delle violazioni
- rimozioni eventuali impianti abusivi
- adeguamento degli impianti con difformità sanabili

3. Indicatori di risultato

Il progetto ha avuto inizio nel 2013 ipotizzando un orizzonte temporale almeno triennale le suddette attività vanno collocate in successione temporale e quindi nelle fasi iniziali sono i primi tre indicatori quelli più rilevanti e soltanto in una fase avanzata si potranno apprezzare risultati significativi misurabili attraverso gli ultimi due indicatori. Si è individuata la seguente matrice tempi/indicatori ponendo come anno di raggiungimento degli obiettivi finali il 2015:

N.	denominazione	u.m	Risultato raggiunto 2013	2014	2015	2016
1	Numero sopraluoghi per censimento	Num.	250 (n. impianti)	10 sopraluoghi (stimati 350 impianti)	6 sopraluoghi (stimati 200 impianti)	0
2	Comunicazioni ditte PEC (difformità)	Tempo intercorrente fra		60 gg	60 gg	0

		censimento e contestazione				
3	impianti sanati su totale rilevati	% fra sanati su sanabili	12%	20%	30%	0
4	Impianti rimossi	Num.	8%	8%	10%	0

4. Gantt 2014

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	rilievo degli impianti esistenti restituzione cartografica creazione anagrafica impianto e accertamento non conformità	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Comunicazione difformità rilevate a ditte	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Incontri/riunioni ditte e proposte di regolarizzazione	prev. Iniz.	X		X		X		X		X		X	
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Richieste di accertamento a mezzo verbale da parte della Polizia Municipale	prev. Iniz.	X				X							X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
		stato al 31/8												
6	regolarizzazioni	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
7	rimozioni	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
Bernardini	Roberto	D3 - PO	mobilità	RUP
Baroni	Daniela	C	mobilità	Istruttoria (rilievo – cartografia – verifica conformità)
Galantini	Roberto	C	mobilità	Istruttoria (rilievo –

				cartografia –verifica conformità)
Marchesini	Piero	B	mobilità	Comunicazioni PEC – supporto amministrativo
Senserini	Luca	C	mobilità	Istruttoria (rilievo – cartografia –verifica conformità)
Andreini	Massimo	B	mobilità	Rimozione coatta abusivi
Conti	Sergio	B	mobilità	Rimozione coatta abusivi
Ghinassi	Alessandro	B	mobilità	Rimozione coatta abusivi

Si consideri che un soggetto (società specializzata) individuato esternamente all'amministrazione solo per completare l'attività di rilievo e cartografazione, senza peraltro individuare le non conformità (cosa più importante) potrebbe presentare preventivi di spesa variabili tra i 30.000 e i 50.000 euro (dipende dall'estensione dell'area che si intende accatastare).

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
Servizio Pianificazione Urbanistica – UFFICIO MOBILITA'
(Agg. Feb 2014)

Titolo:
**Informatizzazione dei procedimenti autorizzativi e/o concessori degli impianti
pubblicitari**

Il Responsabile di Progetto è:

ing. Roberto Bernardini (PROGETTO TRASVERSALE AREA)

1. Contesto di riferimento e oggetto del progetto

L'ufficio partecipa al progetto complessivo di area che vede coinvolto in maggior misura (maggior numero di procedimenti amministrativi) gli uffici dell'edilizia e dell'urbanistica per lo sviluppo dei sistemi innovativi on-line per la compilazione il ricevimento e la restituzione delle pratiche on-line.

Le pratiche trattate dall'ufficio e che potrebbero essere evase on-line sono:

- il rilascio delle autorizzazioni all'installazione di impianti pubblicitari sia permanenti che temporanei;

il riferimento normativo è la 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».

2. obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti

Il progetto è redatto secondo i seguenti criteri:

- Individuazione dei bisogni degli utenti a cui il progetto intende dare risposta e per cui intende realizzare miglioramenti quali-quantitativi;
- Definizione del progetto di miglioramento dei servizi, indicando:
 - a) gli obiettivi da conseguire,
 - b) gli standard di risultato,
 - c) i tempi di realizzazione,
 - d) i sistemi di verifica a consuntivo

Il progetto tende a soddisfare i bisogni degli utenti in termini di: Semplificazione, Standardizzazione, Dematerializzazione ed Orientamento.

Obiettivo principale del progetto è quello di avviare un processo di de-materializzazione e gestione informatizzata delle procedure ottimizzando l'interlocuzione tra comune e utenti attraverso un servizio on-line per la gestione telematica dei procedimenti.

Tale servizio sarà basato su un sistema informativo dedicato all'acquisizione e trasmissione al Comune delle istanze in materia di Pubblicità con l'obiettivo di ottimizzare e semplificare l'iter previsto e l'interazione reciproca nonché generare informazioni utili al monitoraggio complessivo delle pratiche e degli effetti indotti dall'approvazione degli atti.

Il professionista compila il modello/modulo scaricabile dal sito web del comune, anche con sessioni di lavoro separate; al momento dell'ultimazione della stessa viene generato un file in formato "pdf" a cui viene attribuito un codice web ;

Effettuata una verifica di congruità, vengono “scaricate” sul data base comunale tutte le informazioni contenute nel modulo.

A quanto sopra consegue l’informatizzazione dei procedimenti di formazione del titolo. Il richiedente trasmette via posta elettronica certificata il progetto allegato alla pratica in formato protetto. L’istruttoria della pratica avviene su file nel formato appropriato visibile a video; il titolo conclusivo del procedimento viene firmato digitalmente. L’archiviazione avviene in formato digitale.

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

- la ricezione delle istanze, corredate della relativa documentazione;
- la gestione di tutte le comunicazioni necessarie per espletare la pratica, comprese eventuali integrazioni;
- la consultazione di un archivio digitale delle istanze, allegati e comunicazioni tra Comune e Professionista, appositamente predisposto;
- la generazione di report di monitoraggio per il controllo continuo ed efficace dell’attività.

Il servizio intende offrire all’utente:

1) Predisposizione di una cartella elettronica contenente l’istanza e la documentazione a corredo; il richiedente 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 dal richiedente.

2) Invio della cartella, rilascio di ricevuta e protocollo del Comune, tutto attraverso canale certificato. Utilizzando la Posta Elettronica Certificata (PEC), l’istante provvede comodamente dalla propria sede 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 via PEC.

3) Pagamento online 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 procedurali con il Comune: attraverso il canale certificato PEC l’utente può gestire tutte le comunicazioni con il Comune, incluse le integrazioni documentali e i chiarimenti. Le comunicazioni e i documenti sono archiviati almeno per 5 anni e possono essere consultati in qualsiasi momento.

5. Personale coinvolto nel progetto

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Bernardini	Roberto	D3 - PO	mobilità	RUP
Baroni	Daniela	C	mobilità	Referente WEB
Galantini	Roberto	C	mobilità	Istruttoria
Marchesini	Piero	B	mobilità	Autorizzazioni – supporto amministrativo
Senserini	Luca	C	mobilità	Istruttoria

Le risorse economiche stimate per attivare il procedimento di trasmissione delle pratiche on-line e l'attivazione della conseguente istruttoria interna in termini di hardware:(per 3 postazioni, software, firma digitale, e formazione) ammontano ad Euro 9.000,00

PROGETTO
DI ATTIVAZIONE DI MIGLIORAMENTO QUALI QUANTITATIVO DEI SERVIZI
ESISTENTI

Servizio cultura, turismo sport giovani e istituzioni comunali -Ufficio: CULTURA

Titolo: migliorare l'accoglienza, la comunicazione e l'allestimento delle attività culturali

Il Responsabile di Piano è:

Manuela Fabbrini

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

L'Ufficio Cultura organizza prevalentemente attività rivolte al pubblico: mostre, spettacoli e conferenze. E' quindi molto rilevante curare la promozione, la comunicazione, l'accoglienza del pubblico e gli allestimenti degli spettacoli. Considerato che le attività che proponiamo hanno l'obiettivo di raggiungere anche turisti stranieri risulta opportuno migliorare l'informazione e la comunicazione e l'accoglienza del pubblico durante le iniziative, garantendo la diffusione delle informazioni anche in lingua inglese.

2 L'obiettivo del Progetto

Raggiungere un pubblico più ampio garantendo le informazioni, la comunicazione e l'accoglienza anche in inglese, senza oneri aggiuntivi per l'Ente, migliorando pertanto il servizio in quanto si prevede l'ampliamento del bacino di utenza. Garantire una riduzione dei costi per gli allestimenti di spettacoli all'aperto

- 1 Garantire l'informazione sulle iniziative, tramite materiale cartaceo e informatico, non solo in italiano, ma anche in inglese,
- 2 Predisporre le schede per il gradimento del pubblico in italiano e inglese
- 3 Integrare il personale di sorveglianza alle mostre, con la presenza di civilisti, in grado di fornire informazioni al pubblico anche in lingue straniere
- 4 Prevedere personale interno all'Ente per il collaudo delle strutture che vengono montate nel periodo estivo, per l'agibilità di pubblico spettacolo .

Obiettivo: ampliare l'utenza straniera, turistica e residente. Incrementare la comunicazione sulle attività aretine presso enti, istituzioni, organismi stranieri .
Ridurre incarichi esterni, per agibilità pubblico spettacolo

Risultati: Produzione di materiale promozionale in due lingue.
Incremento numero di utenti cui comunicare le iniziative culturali della città.
Riduzione costi per incarichi esterni, per collaudo strutture allestitivo
Riduzione costi per servizio sorveglianza mostre

Percorso e misure organizzative:

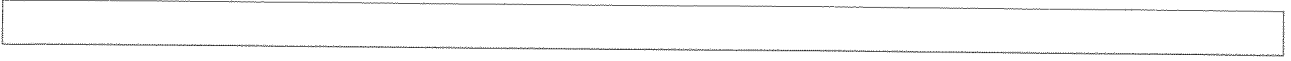
- 1-predisporre la traduzione in inglese delle informazioni da veicolare
- 2- ampliare le mailing-list cui inviare informazioni
- 3- garantire informazioni anche in lingue straniere ai visitatori delle mostre
- 4-stampare il materiale cartaceo in italiano ed inglese
- 5- comunicazione informatica in italiano e inglese

3	Traduzione Stampa e distribuzione questionari gradimento utenza in occasione delle iniziative programmate	prev. Iniz.		x																
		stato al 31/8		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/12																		
4	Rapporti con direzione servizi alla città	prev. Iniz.		x																
		stato al 31/8			x															
		stato al 31/12																		
5	Individuazione tecnico comunale per collaudo strutture allestitivo agibilità pubblico spettacolo	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

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
Fabbrini	Manuela	D	Cultura	Definizione progetto e monitoraggio
Funghini	Aldo	C	Cultura	Traduzione testi, inserimento dati
Terziani	Sandra	C	Cultura	Stampa schede gradimento utenza, referente sito web
Fabbri	Alice	C	Cultura	Invio mailing-list, verifica schede gradimento utenza
Senesi	Mauro	Dirigente	Direzione Servizi alla Città	Individuazione referente comunale per collaudo strutture allestitivo pubblico spettacolo all'aperto



PROGETTO
di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei
servizi esistenti
anno 2014

Direzione/Servizio/Ufficio:
Servizi educativi

Servizi educativi e Scolastici

Titolo:

**Il miglioramento della Qualità organizzativa dei Servizi per l'infanzia (0-6 anni) all'interno
di un percorso di scambi pedagogici all'interno del Sistema Educativo Integrato**

IL Responsabile di Progetto è:
Dott.ssa Mara Pepi

Analisi di contesto

- Il quadro della realtà del **sistema locale dei nidi e delle scuole dell'infanzia** comprende **14 asili nido comunali e 1 sezione primavera** con l'accoglienza di 494 bambini; 10 asili nido privati autorizzati, di cui 9 nidi accreditati con 200 bambini ed 2 nidi autorizzati con 35 bambini.
- Rispetto ai 14 nidi e 1 sezione primavera : 5 nidi e 1 sezione (presso nido cucciolo) sono a gestione diretta e 7 e 1 sezione (presso nido cucciolo) sono affidati alla gestione del privato sociale.
- Inoltre sono presenti **5 scuole dell'infanzia comunali a gestione diretta** per un totale di 450 bambini accolti, 16 scuole dell'infanzia statali con 1275 bambini, ed 11 scuole dell'infanzia paritarie private con 680 bambini .
- Nell'anno educativo 2013-14, il personale comunale dei Nidi e delle Scuole dell'infanzia a gestione diretta verrà coinvolto in prima persona per rendere ulteriormente funzionale e rispondente ai bisogni dei bambini l'organizzazione interna dei servizi
- Ciò comporterà un maggiore impegno di tutto il personale (coordinamento - educatori- operatori socio-scolastici) nel condividere ed apportare modifiche migliorative organizzative all'interno dei servizi 0-6.

Le finalità riguardano la riflessione e la acquisizione di buone pratiche rispetto alla dimensione della **QUALITÀ** **ORGANIZZATIVA**.

Abbiamo ritenuto prioritario focalizzare la nostra attenzione su questa **DIMENSIONE DELLA QUALITÀ** che in particolare riguarda:

- 1) **le routines**
- 2) **l'organizzazione della giornata educativa**
- 3) **i momenti di transizione**

Nello specifico con il termine routine si indicano quelle attività e quei momenti di vita in particolare al nido che, ripetendosi quotidianamente ad orari prestabiliti, costituiscono nel tempo la base sui cui ciascun bambino può acquisire le proprie sicurezze e instaurare relazioni privilegiate con l'adulto e con un piccolo gruppo di coetanei. perché collegate alla persona di riferimento.

Le routine sono quindi quei momenti che nella organizzazione del nido vengono descritte come:

Bagno e cure personali/Isola dell'intimità/Pranzo/Riposo

E' evidente che in questi momenti, ciascun bambino ha modo di percepire una specifica attenzione a quei bisogni di cura e accudimento così che possa acquisire sicurezza e consapevolezza di sé, favorendo il raggiungimento della autonomia personale. Da tutto questo ne consegue che le routine sono attività educative a tutti i livelli, con una forte valenza emotiva e pertanto hanno bisogno di tempi e modalità adeguate che devono essere condivise e programmate con gli educatori del gruppo e quindi gestite dalla persona di riferimento con il suo piccolo gruppo di bambini.

In altre parole le routine sono come l'impalcatura che sorregge il percorso di crescita che avviene in particolare al nido.

2) l'organizzazione della giornata educativa prevede un'attenta e meditata scansione dei tempi e delle modalità organizzative del servizio rispetto ai bisogni dei bambini .

Conseguentemente ad una attenta predisposizione dell'ambiente sulla base dell'osservazione del contesto e dei bisogni dei bambini è fondamentale la proposta di attività basate sulla progettazione educativa e su una rotazione nell'uso degli spazi, in modo da offrire ai medesimi esperienze ricche e variegate.

A seconda dell'età si propongono attività pensate per favorire i bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e affettiva dei bambini. Sono organizzate in un ragionevole equilibrio, attività individuali e attività guidate a piccolo gruppo.

3) l'organizzazione dei momenti di transizione (es. dalle attività educative al pasto; dal pasto al sonno e così via...) coinvolge proprio gli aspetti di capacità organizzativa, relazionale e di interconnessione degli educatori e conferisce significatività e qualità a tutta la giornata educativa.

2 . L'obiettivo del progetto e i risultati perseguiti

Obiettivo ► Miglioramento nell'anno 2014 degli aspetti costitutivi della DIMENSIONE ORGANIZZATIVA all'interno dei Servizi 0-6 anni a gestione diretta mediante un percorso di condivisione e scambio con tutti gli educatori del sistema volto alla creazione di stili comportamentali coerenti e alla applicazione di buone pratiche educative .

Risultati ► Potenziamento della qualità della DIMENSIONE ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO

Percorso e misure organizzative ► si prevedono incontri con gli educatori del sistema finalizzati alla conoscenza e alla condivisione delle buone pratiche rispetto alla dimensione organizzativa.

3. Indicatori di risultato

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Routines	<p>Unità di misura</p> <p>check list campi formativi autonomia personale su campione (bambini 15 mesi/2 anni circa): acquisizione competenze rispetto alla cura di sé (lavarsi le mani, togliersi e rimettersi le scarpe, spogliarsi e rivestirsi, mangiare con cucchiaino etc., servirsi a tavola...)</p>	N° 8 bambini	N°15 bambini
2	Organizzazione della giornata educativa	<p>n° attività individuali per ciascuna sezione</p> <p>n° attività di piccolo gruppo per ciascuna sezione</p>	n° 5	N°10
3	Momenti di transizione	<p>Isola dell'intimità (nido)</p> <p>Cerchio della conversazione (scuola dell'infanzia)</p>	N°9	N°13
			N°12	N°18

5. Personale coinvolto nel progetto

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Baldi	Maria Olga	D3	Ufficio servizi educativi e scolastici	Indirizzo supervisione e coordinamento progetto Scambi pedagogici/Report dati check listi campi formativi bambini
Salvi	Valter	D3	Ufficio servizi educativi e scolastici	Indirizzo supervisione e coordinamento progetto Report dati check listi campi formativi bambini
Bennardi	Angela	D	Acropoli	Elaborazione degli obiettivi, dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatori di risultato: scambi pedagogici, autovalutazione e verifica della dimensione organizzativa di

							ciascun servizio
Berenzi	A. Maria	D		Acropoli	idem		
Cappelletti	Paola	D		Acropoli	idem		
Marchi	Maria R.	D		Acropoli	idem		
Palumbi P	Patrizia	D		Acropoli	idem		
Toti	Paola	D		Acropoli	idem		
Venza	M. Rita	D		Acropoli	idem		
Tani	Iva	D		Acropoli	idem		
Agutoli	Loretta	D (presente fino a marzo 2014)		Scuola orciolaia	idem		
Banelli	Tania	C		Scuola orciolaia	idem		
Cagnazzo	Rita	D		Scuola orciolaia	idem		
Caruso	Marzia	C		Scuola orciolaia	idem		
Foschi	Gabriella	D		Scuola orciolaia	idem		
Giorgi	Patrizia	D		Scuola orciolaia	idem		
Poponcini	Lorenza	D		Scuola orciolaia	idem		
Sisti	Enrica	C		Scuola orciolaia	idem		
Ciccarelli	Simona	C		Scuola orciolaia	idem		
Brizzi	Emanuela	D		Don Milani	idem		
Botarelli	Lucia	C		Don Milani	idem		
Giuliani	Costanza	D		Don Milani	idem		
Bucca	Rosaria	D		Don Milani	idem		
Pastorino	Franca	D		Don Milani	idem		
Ricchi	M. Teresa	D		Don Milani	idem		
Ulisse Carla	Carla	D		Don Milani	idem		
Barbini	Alba	D		Pallanca	idem		
Bartalini	Tiziana	D		Pallanca	idem		
Bonucci	Marinella	D		Pallanca	idem		
Borri	Patrizia(prese nte fino a giugno 2014)	D		Pallanca	idem		
Cini	Giuliano	B		Pallanca	Supporto e condivisione delle buone pratiche organizzative		
Coradeschi	Giuseppina	D		pallanca	Idem		
Giustizi	Giovanna	D		pallanca	Idem		
Gori	Davide	B		pallanca	Supporto e		

Leprai	Rita				condivisone buone pratiche :organizzative
Papini	Piero	B		pallanca	Supporto e condivisone buone pratiche organizzative
Sodi	M. Grazia	D		pallanca	idem
Vernaccini	Floreana	D		Pallanca	idem
Floreana		D		pallanca	idem
Aloisio	Ginevra	C		sitorni	idem
Bellucci	Serenella	D		sitorni	idem
Cini	Matilde	D		sitorni	idem
Gigliotti	Elena	D		sitorni	idem
Meazzini	Alba	D		girotondo	idem
Rinaldi	Tiziana	D		girotondo	idem
Boscherini	Maura	C		girotondo	idem
Borghini	Luigia	D		cesti	idem
Fortuna	Gabriela	B		cesti	Supporto e condivisone buone pratiche organizzative
Chezzi	Lidia	D		cesti	idem
Gudini	Barbara	D		cesti	idem
Livi Dina	Dina	C		cesti	idem
Magnani	Antonella	C		cesti	idem
Mascelloni	Anna	C		cesti	idem
Nocciolini	M. Cristina	B		cesti	Supporto e condivisone buone pratiche :organizzative
Pisa	Ciro	B		cesti	Supporto e condivisone buone pratiche :organizzative
Pulitini	Emanuela	D		cesti	idem
Sanchini	Simona	C		cesti	idem
Senserini	Francesca	C		cesti	idem
Stancampiano	Anna	D		cesti	idem
Alunni	Loretta	D		nido orciolaia	idem

Bartalini	Silvia	D	nido orciolaia	idem
Becattini Giovanni	Giovanni	C	nido orciolaia	idem
Belardini	Antonella	D	nido orciolaia	idem
Frullano	Loredana	D	nido orciolaia	idem
Gerioni	Donella	D	nido orciolaia	idem
Meacci	Luciana	D	nido orciolaia	idem
Nencioli	Carolina	D	nido orciolaia	idem
Nucci	Ilaria	C	nido orciolaia	idem
Rusconi	Pietro	D	nido orciolaia	idem
Tesei	Cinzia	D	nido orciolaia	idem
Zaltron	Joelle	D	nido orciolaia	idem
Brunaccini	Anna	B	nido orciolaia	Supporto e condivisione buone pratiche : organizzative
Casucci	Valentina	B	nido orciolaia	Supporto e condivisione buone pratiche :organizzative,
Franci	Daria	D	masaccio	idem
Fruscini	Jolanda	D	masaccio	idem
Gambineri	A. Maria	D	masaccio	idem
Giangeri	Antonella	D	masaccio	idem
Notri	Francesca	D	Masaccio	idem
Padrini	Patrizia	D	Masaccio	idem
Romualdi	Barbara	D	Masaccio	idem
Scifo	Giovanna	B	Masaccio	Supporto e condivisione buone pratiche organizzative
Senesi	Gloria	D	Masaccio	idem
Ghinazzi	Lia	D	Cucciolo	idem
Marziari	Grazia	D	Cucciolo	idem
Peruzzi	Riccarda	D	Cucciolo	idem
Barucci	Daniela	B	Cucciolo	Supporto e condivisione buone pratiche :organizzative
Boncompagni	M. Pia	B	Cucciolo	Supporto e condivisione buone pratiche organizzative

Burali	Patrizia	C		Peter pan	Idem
Cisterni	Saviana	C		Peter pan	Idem
Fantacchiotti	M. Teresa	D		Peter pan	Idem
Fognani	Roberta	D		Peter pan	Idem
Lucattini	Simonetta	D		Peter pan	Idem
Mearini	Manuela	D		Peter pan	Idem
Nepi	Maia	D		Peter pan	Idem
Peruzzi	Marcella	D		Peter pan	Idem
Simeoni	Vilma	B		Peter pan	Supporto e condivisione buone pratiche : organizzative
Testi	Patrizia	D		Peter pan	Idem
Tognolini	Siliana	B		Peter pan	Supporto e condivisione buone pratiche : organizzative
Casini	Francesco	b		Ufficio servizi educativi e scolastici	Supporto alla cura e alla manutenzione delle strumentazioni informatiche e tecniche

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

Direzione/Servizio/Ufficio:

Polizia Municipale

Titolo:

MIGLIORARE L'EFFICIENZA AMMINISTRATIVA

Il Responsabile di Progetto è:

Comandante Meloncelli Valeria – Silipo Maria Letizia

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

L'Ufficio Amministrativo si occupa, tra le altre attività, del rilascio su istanza di parte, attraverso idonea istruttoria della seguente tipologia di atti:

- autorizzazioni all'occupazione di suolo pubblico per cantieri edili, propaganda elettorale, associazioni, pubblici spettacoli, spettacolo viaggiante, etc;
- autorizzazioni per spettacoli ed intrattenimenti pubblici, spettacoli viaggianti, taxi, vidimazione registri;
- ordinanze sulla viabilità a carattere provvisorio, inerenti cantieri edili, manifestazioni etc.

Il volume prodotto nel 2013 è di circa 2000 atti rilasciati: la **misurazione** e la **valutazione** dei relativi processi è già stata effettuata nel corso dell'anno 2012.

L'obiettivo si pone nell'ottica di migliorare l'accesso alla pubblica amministrazione da parte dei cittadini, erogare servizi di alta qualità con il minor tempo di attesa possibile, razionalizzare le risorse economiche ed umane assegnate.

Il progetto si prefigge:

1. Il miglioramento delle attività di front office, che si concretizza in: un ampliamento dell'orario di ufficio – nella possibilità di presentare le istanze allo Sportello Polifunzionale
2. la riduzione dei tempi di rilascio degli atti di autorizzazione attraverso la revisione della modulistica, unificandola laddove possibile con quella degli altri uffici dell'Amministrazione comunale che interagiscono, per quanto di specifica competenza al completamento della pratica, rendendola disponibile on line e coadiuvata da specifiche linee guida, semplificandone ricevimento/ritiro attraverso pec, al fine di limitare tempi di attesa presso gli uffici interessati agli accessi;
3. archiviazione informati ca in coerenza con la normativa sulla trasparenza e di controllo interno degli atti amministrativi, che ne consenta in tempo reale la consultazione da parte di altri uffici/enti interessati anche al fine di consultazioni finalizzate, ad esempio, al controllo dell'evasione fiscale (concessioni di suolo pubblico).

- L'archiviazione informatizzata
rispondente al bisogno di conservare il materiale documentario in modo razionale e uniforme per renderlo recuperabile nella ricerca e rispondere in maniera trasparente alla totalità dei soggetti

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

Obiettivo 1: revisione della modulistica per le domande di rilascio di autorizzazione di occupazione di suolo pubblico, manifestazioni sportive e di pubblico spettacolo, ordinanze, etc., per finalità indicate nel paragrafo precedente in collaborazione e coerenza con gli altri uffici dell'Amministrazione e con la normativa vigente.

Risultati: Step 1 Analisi e revisione della modulistica; pubblicazione sul sito istituzionale con link di rimando per le competenze degli altri uffici. **Step 2** previsione di istanza unica per gli eventi che coinvolgano più uffici.

Percorso e misure organizzative: analisi della **modulistica** già prevista dell'Amministrazione per analoghe tipologie di prodotti (SUAP, UOT, Ufficio Ambiente, Ufficio Strade, CED, etc.), integrazione con prescrizioni previste dalla normativa vigente specifica per materia, revisione da parte dell'organo di controllo interno, condivisione con le categorie imprenditoriali, associazionistiche, etc. interessate, pubblicazione sito istituzionale, pubblicità nuova formula autorizzativa: ogni unità organizzativa all'interno dell'Ente rivede la modulistica di propria competenza; gruppo di lavoro ristretto per la condivisione e l'integrazione dei moduli di domanda; **pubblicazione sul sito istituzionale con linee guida** . Elaborazione di misure organizzative intersettoriali per consentire allo **sportello Unico** di gestire le istanze per le manifestazioni di pubblico spettacolo. Previsione di un sistema automatico che inserisca le domande sull'agenda di prenotazione manifestazioni o sul SIT per le occupazioni di suolo pubblico per avere in tempo reale indicazioni sulla disponibilità alla fruizione dell'area interessante. A fronte di una maggiore articolazione della modulistica di domanda si evita la necessità, da parte dell'utenza, di recarsi in orari precisi presso gli uffici, riducendo i tempi di attesa del pubblico e aumentando al contempo la fruibilità degli stessi per procedure più complesse (grandi cantieri edili, manifestazioni di grande impatto), prevedendo la possibilità di ricevimento su appuntamento.

Obiettivo 2: Gestione e archiviazione atti.

Attualmente le autorizzazioni di qualsiasi tipologia vengono protocollate nel protocollo generale dell'Amministrazione e archiviate esclusivamente in via cartacea.

Risultato: Archiviare online, uniformare i prodotti dell'Amministrazione, maggiore trasparenza, pubblicità ed accessibilità dall'esterno.

1	Implementazione softwares esistenti	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																		
2	Revisione della modulistica per le domande di rilascio di autorizzazione di occupazione di suolo pubblico e manifestazioni in collaborazione e coerenza con gli altri uffici dell'Amministrazione e con la normativa vigente. Predisposizione piattaforma online questionario di gradimento	prev. Iniz.		X	X	x														
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
3	Condivisione dati on line altri enti /uffici per competenze	prev. Iniz.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
4	Ricevimento istanze on line – sportello unico	prev. Iniz.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
5	Gestione e archiviazione atti.	prev. Iniz.																		
		stato al 31/8					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		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

Nome	Qualifica	categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
	Comandante			Responsabile del

MELONCELLI VALERIA				Progetto
SILIPO LETIZIA				Studio nuove
Commissario				procedure
GUIDELLI STEFANIA				
Ispettore		D		
GIACINTI REMO	Ispettore	D	Tutela terr.cons	PROCEDURE
	Istr. D.vo		Uff.Amministrativo	SITO WEB
FERRI STEFANO	Amm.vo	D		
ROSSI FEDORA	Agente PM	C	Tutela terr.cons	LINEE GUIDA
BATISTELLI IRIS	Agente PM	C	Tutela terr.cons	LINEE GUIDA
			Uff.Amministrativo	INSERIMENTO
				SITO
ACETI LAURA	Agente PM	C	Uff.Amministrativo	INSERIMENTO
				SITO
BERTOCCI ENZO	Add.att.Amm.ve	B		
CALAMATI PAOLA	Add.att.Amm.ve	B	Uff.Amministrativo	MODULISTICA
REPANAI M. LUISA	Add.att.Amm.ve	B	Uff.Amministrativo	MODULISTICA
DONATI LIU'	Add.att.Amm.ve	B	Uff.Amministrativo	MODULISTICA

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
Servizio Sociale integrato

Servizio servizi educativi scolastici e sociale integrato

.....

Titolo:

Migliorare la qualità degli interventi a favore dei minori in carico al servizio sociale attraverso un coinvolgimento attivo delle loro famiglie

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Mara Pepi

.....

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 n 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 permettere 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'équipe 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 favorire 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.

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

3. Indicatori di risultato

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Favorire la qualità e l'omogeneità dell'intervento sui minori in condizione di disagio attraverso un procedimento condiviso che preveda il mantenimento degli impegni presi dai genitori dei minori beneficiari degli interventi per la riuscita del progetto personalizzato	% nuclei familiari dimessi dal servizio		10,00%
2	Genitori coinvolti nei percorsi di sostegno alla genitorialità	N genitori coinvolti		100%
3	Genitori che sottoscrivono il piano	n-genitori		50%

4. Gantt

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Presentazione del progetto e degli obiettivi al gruppo di lavoro		X	X										
2	Stesura di un piano individualizzato efficace			X	X									
3	Presentazione e sottoscrizione da parte delle famiglie che beneficiano dei servizi per minori del piano individualizzato					X								
4	Attuazione degli interventi previsti sul minore e sulle famiglie		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Anagrafe delle prestazioni erogate													

5. Personale coinvolto nel progetto

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Bigi	Maurizio	D	SERVIZIO SOCIALE	Elaborazione degli obiettivi, dei percorsi e delle fasi del lavoro fino agli indicatori di risultato.
Mencaroni	Giulia	D	SERVIZIO SOCIALE	Idem

Messina	Alberto	D	SERVIZIO SOCIALE	
Ciorba	Mariangela	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Scapocchi	Chiara	D	SERVIZIO SOCIALE	idem
Barone	Paola	D	SERVIZIO SOCIALE	Idem
Mannelli	Marzia	D	SERVIZIO SOCIALE	Idem
Severi	Maria Cristina	D	SPAZIO FAMIGLIA	idem
Casati Garinei	Gloria	D	SPAZIO FAMIGLIA	idem
Garavelli	Paola	D	SPAZIO FAMIGLIA	idem
Petri	Grazia	C		idem
Borri	Luca	D		Procedure amministrative
				idem

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
SUAP E SVILUPPO ECONOMICO

.....

Titolo:
PIANO SALE
GIOCHI.....

.....

Il Responsabile di Progetto è:

...Dott.ssa Miretta
Mancioppil.....

.....

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

E' recentemente entrata in vigore la Legge Regionale n. del avente ad oggetto: "....." E' una legge chiesta con forza dai Comuni per arginare il fenomeno della ludopatia e conseguentemente per un maggior presidio delle zone sensibili del territorio in termini di apertura di sale giochi e locali equivalenti. A tale scopo la legge individua aree in cui le sale giochi non possono insediarsi e precisamente Con il progetto in oggetto si intende perseguire l'obiettivo di semplificare il lavoro degli operatori addetti a questa materia sia all'interno dell'amministrazione che all'esterno (Questura, organi di vigilanza, professionisti incaricati di presentare le pratiche per la realizzazione e l'avvio di queste attività. Infatti il progetto prevede la realizzazione di una mappatura di tutte le strutture indicate nella normativa regionale che vanno a identificare le zone sensibili dove è vietata l'apertura di sale giochi e simili. Il SUAP potrà così fornire un servizio puntuale su adempimenti/dichiarazioni che l'utente è tenuto a verificare e a dichiarare con snellimento dei tempi e abbassamento dei costi di produzione della pratica. D'altro canto l'elaborazione del piano fornirà all'operatore addetto, sia comunale che della Questura, un immediato strumento per la corretta istruttoria della pratica diminuendo i tempi del procedimento e quindi la risposta all'utente. Di fatto si va a realizzare un nuovo servizio per favorire il miglioramento del servizio all'utenza in termini di riduzione del tempo del procedimento e anche una riduzione dei costi a suo carico.

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: l'obiettivo è quello di agevolare l'utente nella corretta scelta della ubicazione di attività di sala giochi, nella corretta presentazione dell'istanza, nella diminuzione dei tempi di presentazione della stessa, nella riduzione dei tempi di istruttoria, nel rilascio della autorizzazione...Qndi migliorare il rapporto con l'utente e semplificare l'iter amministrativo della pratica.

Risultati: 100% di pratiche presentate in zone idonee; riduzione del tempo di presentazione della pratica e dei costi: (tempo non misurabile e costi non quantificabili in quanto la legge è di nuova applicazione ma ragionevolmente ipotizzabile che si produca un vantaggio); riduzione del tempo di conclusione del procedimento : 1 settimana (rispetto all'ipotesi che la legge venisse applicata senza questo strumento e quindi necessitasse ogni volta una verifica ad hoc) .

Percorso e misure organizzative: il progetto, per la sua realizzazione vede il coinvolgimento di più uffici, alcuni interni all'area altri esterni. Sono infatti coinvolti in primis l'ufficio Pianificazione, per la redazione della mappa e per l'inserimento di alcuni edifici pubblici, l'ufficio sport e giovani , l'ufficio politiche sociali, l'ufficio ambiente, l'ufficio scuola, tutti coinvolti nel censimento delle strutture di riferimento esistenti e l'ufficio SUAP per la parte di inserimento nel sito, comunicazione /informazione alle categorie/professionisti. Il progetto assume quindi una valenza trasversale. Ha una ricaduta positiva sulla attività dell'Ufficio Edilizia e SUAP e sviluppo economico.

Sarà costituito un gruppo di lavoro, tra gli uffici sopra indicati che dovrà pianificare le fasi del lavoro da concludersi entro il mese di marzo 2014.

Il gruppo sarà coordinato dall'Ufficio Suap e sviluppo economico

Si indicano le seguenti fasi:

- ricognizione delle tipologie di attività/luoghi da censire
- predisposizione degli elenchi delle attività/servizi/luoghi da parte di ciascun componente del gruppo, completi di indirizzo, civico, località
- inserimento di tutto quanto censito nella cartografia del comune di Arezzo attraverso il SIT
- individuazione delle aree sensibili in cui è vietata l'apertura di sale giochi e simili
- inserimento nel sito del Comune di Arezzo e nella informativa del SUAP e dell'Edilizia
- incontri con categorie economiche e ordini professionali per informazione e visualizzazione della mappa elaborata

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

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Adozione piano per localizzazione sale giochi	Si/no	NV	Si
2	Diminuzione tempo del procedimento	giorni	nv	-7
3	Istanze corrette/istanze totali	%	nv	90%

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

Indicazioni

4	Inserimento nel sito del Comune e attività di comunicazione e informazione	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

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
Finocchi	Roberta	D	Suap e sviluppo economico	Coordinamento gruppo e attività di comunicazione informazione
Papini	Stefano	C	Suap e sviluppo economico	Inserimento nel Sito
Zei	Giordano		Suap e sviluppo economico	Verifica cartografica

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:
SERVIZIO GARE E PATRIMONIO

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 SUSANNA NERI

.....

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 2014

- analisi del contesto e progettazione degli interventi
- Incontri con associazioni di categoria e CCIAA per condividere le modalità e i contenuti degli interventi formativi da attuare
- Elaborazione 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.
- Apertura (almeno 3 giornate) di uno sportello per dare informazioni e diffondere la conoscenza delle procedure di gara telematiche.

Nr.	Descrizione e tempistica anno 2016	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
	Analisi del contesto e progettazione intervento	prev. Iniz.	x											
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Incontri con associazioni di categoria e CCIAA per condividere le modalità degli interventi formativi da attuare -	prev. Iniz.		x	x									
		stato al 31/8												
		Stato al 31/12												
	Elaborazione opuscolo contenente linee guida per operare sui mercati telematici	prev. Iniz.				x	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
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Apertura sportello a disposizione delle imprese	prev. Iniz.						x	x		x			
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	- Organizzazione convegno per diffondere 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 2014

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

Farsetti	Cristina	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Emiliani	Raffaello	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Finocchi	Roberta	D	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione
Farini	Rolando	C	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione

Personale coinvolto nel progetto anno 2015

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Neri	Susanna	Dirigente	Servizio Gare e Patrimonio	Direzione
Mancioppi	Miretta	Dirigente	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Collaborazione per contatti con le Associazioni di categoria e CCIAA
Piccini	Katia	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Paggini	Paola	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Sani	David	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Salvadori	Fabrizia	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Peruzzi	Patrizia	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Farsetti	Cristina	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Emiliani	Raffaello	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Finocchi	Roberta	D	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione
Farini	Rolando	C	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione

Personale coinvolto nel progetto anno 2016

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Neri	Susanna	Dirigente	Servizio Gare e Patrimonio	Direzione
Mancioppi	Miretta	Dirigente	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Collaborazione per contatti con le Associazioni di categoria e CCIAA
Piccini	Katia	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Paggini	Paola	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Sani	David	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Salvadori	Fabrizia	D	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Peruzzi	Patrizia	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Farsetti	Cristina	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione

Emiliani	Raffaello	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Finocchi	Roberta	D	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione
Farini	Rolando	C	Servizio progetto SUAP e Sviluppo Economico	Attuazione

COMUNE DI AREZZO
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO
Servizio Pianificazione

**PROGETTO DI PROMOZIONE E SALVAGUARDIA DEL TERRITORIO
COMUNALE**

ANNO 2014-2016
(Aggiornamento gennaio 2014)

OGGETTO:

**FAVORIRE LA RIPRESA DELL'ATTIVITA' EDILIZIA CON LA TUTELA DEL
PAESAGGIO E DEL TERRITORIO**

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.

SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA

FAVORIRE LA RIPRESA DELL'ATTIVITA' EDILIZIA CON LA TUTELA DEL PAESAGGIO E DEL TERRITORIO

1. Obiettivo gestionale correlato

REDAZIONE DEL NUOVO PIANO STRUTTURALE DEL COMUNE DI AREZZO

IL PRESENTE OBIETTIVO HA CARATTERE PLURIENNALE.

L'OBIETTIVO PER L'ANNO 2014 E' QUELLO DI REDIGERE LA PROPOSTA DI ADOZIONE DEL NUOVO PIANO STRUTTURALE. PER L'ANNO 2015 E' PREVISTA L'APPROVAZIONE DEFINITIVA. PER L'ANNO 2016 E' PREVISTA L'ADOZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO URBANISTICO

LE RICADUTE CONCRETE DERIVANTI FIN DAL 2015 SARANNO QUELLE DI OFFRIRE NUOVE OPPORTUNITA' DI TRASFORMAZIONE DEL TERRITORIO, SENZA CONSUMO DI NUOVO SUOLO.

2 Procedimenti interessati

Sono interessati tutti i procedimenti tipici del settore urbanistico-edilizio, a partire dall'atto di programmazione strategica (piano strutturale), che traduce di fatto tutte le politiche amministrative di governo del territorio, e, a cascata, il piano operativo (Regolamento urbanistico) e le trasformazioni edilizie (permessi di costruire, SCIA)

3 Personale assegnato al Servizio Pianificazione coinvolto nel progetto:

1. CALUSSI ROBERTO DIRIGENTE
2. ANGELI OMERO Cat. D3 Esperto Pianificazione Urbanistica
3. ROGIALLI LAURA Cat. D3 Esperto Pianificazione Urbanistica
4. PAGLIAI LAURA Cat. D1 Esperto Opere ed impianti
5. MAZZONI VALENTINA Cat. C1 Tecnico Edilizia ed impianti
6. ROMOLINI LUCA Cat. D3 Esperto Opere ed impianti
7. ANDREI LUCA Cat. C1 Tecnico Edilizia ed impianti
8. TOLA SALVATORICA Cat. B1 Addetto attività amministrative
9. VERDELLI FIORENZA Cat. C1 Tecnico delle attività amministrative
10. OLIVA VINCENZO Cat. D3 Esperto giuridico amministrativo
11. MOLLICCHI FRANCO Cat. C1 Tecnico delle attività amministrative
12. BENOCCI ANTONELLA Cat. C1 Tecnico delle attività amministrative
13. PIERINI TIZIANA Cat. C1 Tecnico delle attività amministrative
14. GRASSO ANTONELLA Cat. B1 Addetto attività amministrative

Il progetto, per la sua realizzazione prevede il coinvolgimento di più uffici (SUAP, Ambiente, opere Pubbliche, sport, politiche sociali, scuola, sport). Dovrà pertanto essere costituito un apposito gruppo di lavoro, coordinato dal Servizio Pianificazione Urbanistica.

Il progetto si pone l'obiettivo di redigere il Piano Strutturale, limitando il ricorso ad incarichi esterni

4 Impostazione e criteri di sviluppo del progetto

La redazione dell'atto di pianificazione strategica conterrà tutte le politiche di governo del territorio dell'amministrazione, codificate nella cd "smart city". Inoltre le politiche territoriali ed energetiche afferenti il "patto dei sindaci" trovano collocazione di sintesi sul Piano Strutturale.

Obbiettivi da conseguire

L'obiettivo da conseguire è quello di dotare il comune di Arezzo di un piano Strutturale rispondente alle politiche dell'amministrazione, che definisca le linee di sviluppo del territorio, coniugando tutela del territorio, adeguamento infrastrutturale, promozione delle attività economiche e turismo.

Il vigente Piano Strutturale (adottato nel 2003), pur non essendo particolarmente datato, non è rispondente alle necessità del territorio aretino. Propone interventi alle reti infrastrutturali ed un modello di città, in parte fondato sul consumo di nuovo suolo.

La particolare situazione economica impone delle riflessioni di fondo che possono portare ad un diverso modello di città, incentrato sul recupero del patrimonio edilizio esistente, sul recupero delle aree degradate, sul contenimento dello sviluppo edilizio che altrimenti genera ulteriore domanda di mobilità e di servizi.

Processo di prima attivazione

2014

Redazione dell'atto di avvio procedimento
 Processo di comunicazione e partecipazione
 Redazione degli atti del quadro conoscitivo
 Redazione degli atti del progetto
 Adozione

2015

Pubblicazione
 esame osservazioni e approvazione definitiva

5 Indicatori

Nr	Denominazione	Unita di misura	Risultato di partenza	Risultato atteso
1	Riduzione del consumo di suolo residenziale	mq	647,000 mq	- 30% di consumo di suolo rispetto al PS attuale
2	Riqualificazione esistente	Num. Aree da riqualificare	0	10
3	Interventi di densificazione, alternativi al	num		50

	consumo di suolo			
4	Tempi di attività dell'Ufficio (proposta di adozione)	data		31/12/14

6 Diagramma di Gantt

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Atto di avvio procedimento	Prev. iniz.	X	X	X									
		stato al 31.08												
		stato al 31.12												
2	Comunicazione e partecipazione	Prev. iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
		stato al 31.08												
		stato al 31.12												
3	Redazione degli atti progettuali	Prev. iniz.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31.10												
		stato al 31.12												
4	Proposta di adozione											X	X	

7 Importo economico del progetto

Il progetto è attuato dai componenti del Servizio Pianificazione Urbanistica, ognuno incaricato di specifici compiti in base al profilo e mansione, e dall'apposito gruppo di lavoro da costituire.

Saranno ridotte al minimo le consulenze esterne

L'attuazione del progetto necessita di un'alta intensità di lavoro tenuto conto che l'obiettivo prefigurato risulta altamente 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.

COMUNE DI AREZZO

DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO

Servizio Pianificazione

**PROGETTO DI PROMOZIONE DELLA QUALITA' ARCHITETTONICA E
DELL'EDILIZIA SOSTENIBILE
E CONTESTUALE INCREMENTO QUALI-QUANTITATIVO
DEI SERVIZI EROGATI DAL SERVIZIO PIANIFICAZIONE
URBANISTICA**

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

OGGETTO:

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

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 quali-quantitativo 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.

SERVIZIO PIANIFICAZIONE URBANISTICA

PROGETTO DI PROMOZIONE DELLA QUALITÀ ARCHITETTONICA E DELL'EDILIZIA SOSTENIBILE

1. Obiettivo gestionale correlato

REDAZIONE DI REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DI INCENTIVI (ECONOMICI ED URBANISTICI) PER LA PROMOZIONE DELLA QUALITA' ARCHITETTONICA, ENERGETICO AMBIENTALE E SISMICA

IL PRESENTE OBIETTIVO HA CARATTERE PLURIENNALE.

L'OBIETTIVO PER L'ANNO 2014 E' QUELLO DI REDIGERE, IN ATTUAZIONE DELL'ART. 13 DEL VIGENTE REGOLAMENTO EDILIZIO, IL REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DI INCENTIVI (ECONOMICI ED URBANISTICI) PER LA PROMOZIONE DELLA QUALITA' ARCHITETTONICA, ENERGETICO AMBIENTALE E SISMICA

LE RICADUTE CONCRETE DERIVANTI DALL'APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO POTRANNO ESSERE REGistrate FIN DAL 2014 E, IN MANIERA PIU' SIGNIFICATIVA NEL BIENNIO SUCCESSIVO.

2 Procedimenti interessati dal nuovo servizio

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
 - Scia ex art. 79 c. 1 lett. a) LR 1/2005

3 Personale assegnato al Servizio Pianificazione coinvolto nel progetto:

1. CALUSSI ROBERTO	DIRIGENTE	
2. ANGELI	OMERO	Cat. D3 Esperto Pianificazione Urbanistica
3. ROGIALLI	LAURA	Cat. D3 Esperto Pianificazione Urbanistica
4. PAGLIAI	LAURA	Cat. D1 Esperto Opere ed impianti
5. MAZZONI VALENTINA		Cat. C1 Tecnico Edilizia ed impianti
6. ROMOLINI	LUCA	Cat. D3 Esperto Opere ed impianti
7. ANDREI	LUCA	Cat. C1 Tecnico Edilizia ed impianti
8. TOLA	SALVATORICA	Cat. B1 Addetto attività amministrative
9. VERDELLI	FIorenZA	Cat. C1 Tecnico delle attività amministrative
10. OLIVA	VINCENZO	Cat. D3 Esperto giuridico amministrativo
11. MOLLICCHI	FRANCO	Cat. C1 Tecnico delle attività amministrative

4 Impostazione e criteri di sviluppo del progetto

A seguito della recentissima approvazione del Regolamento Edilizio, l' art. 13 dispone

Art 13 - Promozione della qualità architettonica, energetico ambientale e sismica

1. In attuazione delle norme vigenti per l'edilizia sostenibile, per l'erogazione degli incentivi economici ed urbanistici, il Regolamento Edilizio promuove:

- a) la qualità architettonica, ambientale e paesaggistica;
- b) l'eco-efficienza energetica;
- c) il comfort abitativo;
- d) la salvaguardia della salute dei cittadini;
- e) la protezione sismica.

2. Il Comune, con separato atto, in attuazione delle norme di cui al presente capo, definisce:

- a) il sistema di valutazione;
- b) il sistema di attribuzione dei punteggi e dei requisiti per l'accesso agli incentivi;
- c) il procedimento di controllo e di verifica del rispetto degli impegni assunti;
- d) l'entità e la ripartizione degli incentivi economici;
- e) l'entità degli incentivi urbanistici;
- f) le modalità per la redazione della certificazione di cui all'art. 86 comma 1 della L.R. 1/05;
- g) la durata e la modalità di costituzione delle garanzie e del monitoraggio;
- h) le sanzioni in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

Previa redazione dell'atto regolamentare, potrà essere di attivare un nuovo e significativo servizio, la cui ricaduta determinerà un significativo incremento della qualità del costruito, intesa sia come qualità architettonica che come migliore efficientamento energetico del costruito, che contribuirà in primo luogo a ridurre il consumo energetico, ed al contempo di promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili.

E' probabilmente uno degli elementi più significativi della cd "smart city" e una delle azioni principali del programma europeo del "patto dei Sindaci"

Obbiettivi da conseguire

Il servizio 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 sono più assoggettati a titoli autorizzatori, ma sono legittimati con il deposito della SCIA.

L'obbiettivo principale è quello di attivare un processo che induca comportamenti virtuosi da parte di tutti i soggetti che 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 e 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

Standard di risultato

Con l'approvazione del Regolamento al cittadino ed al progettista è offerto un servizio che valuta la qualità dell'intervento proposto, riconoscendo il corrispondente incentivo.

Processo di prima attivazione

Approvazione del Regolamento Comunale, entro il primo semestre del 2014.

Erogazione del servizio di valutazione dei progetti a partire dal secondo semestre del 2014.

La ricaduta concreta sarà apprezzabile pertanto a partire dal 2015

5 Indicatori

- Numero incontri con stakeolder per la formazione del Regolamento Comunale
- Numero pratiche edilizie che richiedono l'erogazione del nuovo servizio

Nr	Denominazione	Unita di misura	Risultato di partenza	Risultato atteso
1	Numero incontri con stakeolder	num	0	3
2	Numero procedimenti attivati (pratiche edilizie che richiedono il servizio di valutazione "premiante")	num	0	10% degli interventi di sostituzione edilizia/nuova edificazione

6 Diagramma di Gantt

b

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	Acquisizione know-how attraverso attività di formazione	Prev. iniz.	X	X	X										
		stato al 31.08													
		stato al 31.12													
2	Redazione del regolamento, con preventiva condivisione con gli stakeolder	Prev. iniz.	X	X	X	X	X	X							
		stato al 31.08													
		stato al 31.12													
3	Attivazione del servizio di valutazione dei progetti	Prev. iniz.							X	X	X	X	X	X	
		stato al 31.10													
		stato al 31.12													

7 Importo economico del progetto

Il progetto è attuato dai componenti del Servizio Pianificazione Urbanistica, ognuno incaricato di specifici compiti in base al profilo e mansione.

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:
Servizio Pianificazione urbanistica – UFFICIO MOBILITA'
(Agg. Feb 2014)

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 si è iniziato il processo di attuazione che modificherà l'attuale 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.

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.

Obiettivi correlati:

- Miglioramento della qualità ambientale.
- Diffusione di una maggior consapevolezza dell'importanza di forme di mobilità maggiormente sostenibili.

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
Senserini	Luca	C	mobilità	(rilievi – ordinanze)
Andreini	Massimo	B	mobilità	Personale operativo (segnaletica)
Conti	Sergio	B	mobilità	Personale operativo (segnaletica)
Ghinassi	Alessandro	B	mobilità	Personale operativo (segnaletica)

Le risorse economiche stimate per attivare la convenzione con FIAB ammontano a circa € 3.000. Per le altre attività si utilizzano le risorse stanziare nei capitoli del PEG di competenza (manutenzione segnaletica)

PROGETTO BIENNALE

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

Direzione/Servizio/Ufficio:

POLIZIA MUNICIPALE

Titolo:

RECUPERO PROVENTI EVASIONE/ELUSIONE FISCALE

I Responsabili del Progetto sono : Comandante Valeria Meloncelli

Vice Com. Silipo - Comm. Milloni.

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

Le attività che la Polizia Municipale di Arezzo vuole porre in essere, anche con il coinvolgimento di altri settori dell'Amministrazione Comunale, di enti, organizzazioni esterne e cittadinanza, sono finalizzate alla progettazione, organizzazione, formazione e aggiornamento, per un intervento permanente ed efficace di contrasto all'evasione fiscale e contributiva e recupero proventi da ciò derivanti.

Quanto sopra già avviato nell'anno 2013, in realizzazione del progetto denominato "Articolo 53 Costituzione", che è stato a suo tempo articolato in fasi ben distinte, finalizzate al conseguimento dei seguenti obiettivi: sviluppo della collaborazione con l'Ufficio Tributi (già iniziata nell'anno 2012) e con la Guardia di Finanza; formazione del personale; aumento delle numero delle segnalazioni qualificate rispetto agli anni precedenti, mediante incremento dei controlli negli ambiti di intervento indicati dalla direzione nazionale agenzia delle entrate.

Obiettivi del progetto

L'Art. 53 della Costituzione Italiana afferma che "tutti sono tenuti a concorrere alla spesa pubblica in ragione della loro capacità contributiva". Disposizioni normative nazionali e regionali hanno progressivamente definito il ruolo degli enti locali e della polizia locale nelle attività di contrasto all'evasione fiscale e contributiva.

La Legge Delega n. 42 del 2009 ha introdotto importanti principi relativi al federalismo fiscale, modificando l'Art. 119 C e andando a equiparare Regioni e Enti Locali dal punto di vista dell'autonomia finanziaria, basti pensare alle entrate, riferite ai tributi propri, nonché alla compartecipazione al gettito dei tributi erariali.

Nella Manovra finanziaria del 2010 sono stati previsti maggiori controlli e misure più attente nei confronti di soggetti considerati a rischio di evasione.

Si sottolinea che la partecipazione dei Comuni all'attività di accertamento tributario e contributivo viene incentivata attraverso il riconoscimento di una quota rilevante delle maggiori somme relative ai tributi statali riscosse a titolo definitivo per l'intervento del Comune che ha contribuito all'accertamento. Gli importi che lo Stato riconosce ai Comuni a titolo di partecipazione all'accertamento sono calcolati al netto delle somme spettanti ad altri Enti e all'U.E.

È pertanto *ictu oculi* riconosciuta la funzione dei Comuni nel campo della perequazione fiscale ed a vantaggio dell'aumento delle entrate comunali.

Il ruolo della Polizia Locale nel delicato settore della lotta all'evasione fiscale è rilevabile dalla competenza relativa ai procedimenti per le attività sottoposte al controllo di polizia amministrativa trasferita agli Enti Locali (D.P.R. 616 /77 e successivo Decreto 112/98 – Art. 159): tale attività si concretizza pertanto nelle misure preventive e repressive, dirette a tutelare la collettività da danni o pregiudizi, comprese quelle poste a tutela degli interessi economici dell'Ente Locale. Il tutto come avvalorato dalle indicazioni rilasciate dall'Agenzia delle Entrate circa l'attività d'indagine prodromi che alle c.d. segnalazioni qualificate, che individuano tra le fonti d'informazioni principale i controlli di polizia locale: la Polizia Locale infatti, agendo ex Art. 13 Lex 689/81, può rilevare quelle informazioni ,suscettibili di riscontro con le banche dati comunali, sufficienti a evidenziare le presunzioni gravi, precise e concordanti necessarie per il recupero dell'evasione e/o elusione fiscale.

La Polizia Municipale ha l'obiettivo di sviluppare e implementare il *modus operandi* finalizzato al contrasto dell'evasione tributaria e recupero dei relativi proventi – attività di recente introduzione rispetto a quelle già esercitate ordinariamente. L'insieme delle azioni da svolgere, riconducibili a tecniche operative di investigazione (raccolta di informazioni e collegamento con situazioni al fine di determinare – nell'attività *de quo* - una presunta condizione e relativa capacità contributiva) richiedono un particolare sforzo, organizzativo ed operativo, costituendo una novità - ancorché strategica -che si aggiunge alle numerose altre già garantite, prevalentemente concernenti l'ambito delle violazioni tangibilmente accertabili.

La natura di prossimità dell'attività della polizia locale garantisce un effettivo valore aggiunto a quanto già offerto dalle varie banche dati disponibili, che altrimenti, per la loro quantità e non sempre garantita interconnessione ed attualità, potrebbero restare inefficaci.

Alla luce del recente convegno tenutosi in Arezzo nella materia in esame, si evidenzia che al lavoro direttamente svolto dalla Polizia Municipale risulterà preziosa una effettiva collaborazione della popolazione in generale e degli operatori economici stessi. Essenziale la condizione che possa essere veicolata negli stessi la consapevolezza evidenziata nel suddetto convegno: il contrasto all'evasione fiscale e contributiva non si configura come mera attività delatoria fine a sé stessa, dato che una riduzione della massa di evasione si ripercuote in una corrispondente diminuzione del carico fiscale sugli stessi contribuenti.

Si rende pertanto necessario proseguire nello sforzo progettuale ed organizzativo già avviato nel 2013, cui aggiungere un diverso approccio culturale da parte degli operatori, affinché la Polizia Municipale possa svolgere un proprio ruolo di contrasto

all'evasione fiscale e contributiva, i cui risultati produrranno riverberi positivi anche nei confronti della stessa Pubblica Amministrazione in termini economici e di immagine.

Il progetto si pone l'obiettivo generale di incrementare il già avviato sistema integrato per il contrasto all'evasione, elusione tributaria e fiscale, con il coinvolgimento di altre pubbliche amministrazioni o servizi dell'Amministrazione Comunale, implementando i risultati conseguiti nell'anno 2013.

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

Obiettivi e risultati attesi dal progetto

Ambiti di intervento

Il progetto si compone essenzialmente di due processi:

- a. il primo, sostanzialmente mirato all'acquisizione/implementazione della professionalità necessaria per l'attività *de quo* nonché alla definizione del *modus operandi* e conoscenza del territorio ove operare (fase di progettazione – organizzazione – formazione – mappatura del territorio con individuazione delle zone ove concentrare gli accertamenti, tenendo conto anche di segnalazioni pervenute al Comando dai cittadini/stakeholders);
- b. il secondo, di taglio essenzialmente operativo, ove l'attività d'indagine verrà focalizzata sui seguenti ambiti, alcuni già suggeriti dall'Agenzia delle entrate (direttiva 78785/2012):
 - commercio e professioni (comprese organizzazioni non commerciali che svolgono attività lucrative es. attività d'impresa in assenza di partita IVA attiva; oppure attività diversa da quella dichiarata; enti qualificatisi con "non commerciali" che invece svolgono attività lucrative);
 - urbanistica, territorio, edilizia (realizzazione di opere di lottizzazione – anche abusiva – in assenza di correlati redditi dichiarati; partecipazione a operazioni di abusivismo edilizio);
 - patrimonio immobiliare;
 - beni, patrimonio e tenore di vita indicanti capacità contributiva;
 - residenze fiscali estere;
 - **lavoro sommerso cd "in nero", di particolare interesse alla luce dei fatti di cronaca recentemente accaduti (incendio fabbrica di Prato con manodopera clandestina).**

Come sopra detto, il progetto si articola in più fasi, nello specifico:

A) Partecipazione a gruppi di lavoro intersettoriali dell'amministrazione comunale:

- Gruppo di lavoro per attività di contrasto all'evasione tributaria, coordinato dal Direttore Operativo del Comune (provvedimento n. 922 del 13.4.2012);
- Gruppo di referenti per segnalazioni inerenti il recupero dell'evasione tributaria, coordinato dal responsabile dell'Ufficio Tributi del Comune (provvedimento n. 2490 del 1.10.2012);

B) Formazione, aggiornamento, comunicazione, coinvolgimento:

- Formazione/aggiornamento operatori Polizia Municipale e personale dell'Ufficio Tributi in materia fiscale-contributiva -tributaria;
- campagna informativa tramite mass-media locali e produzione opuscoli e brochure da distribuire alla cittadinanza o alle associazioni di categoria;
- organizzazione gruppi di lavoro con operatori economici, stakeholders e eventualmente cittadini;
- organizzazione attività finalizzate alle segnalazioni qualificate.

C) Dotazioni necessarie:

- implementazione e integrazione di sistemi operativi e database esistenti (SISTER; Catasto; programma Centrale Operativa da potenziare con finalità specifica del sistema cd "Intr@pm", utile per la specifica attività d'indagine tributaria);
- acquisto forniture e servizi per le suddette attività di coinvolgimento/comunicazione a terzi;
- abbonamenti consultazione banche dati.

3. Indicatori di risultato

Modalità di monitoraggio del progetto

Trattandosi di un progetto a carattere eterogeneo, il monitoraggio viene focalizzato su indicatori qualitativi e quantitativi; al fine di rendere l'analisi oggettivamente misurabile, si ritiene fondamentale inserire anche i seguenti indicatori:

- quantità ed esiti della formazione degli operatori e operatrici della Polizia Municipale;
- quantità di cittadini/e e operatori economici coinvolti;
- numero delle segnalazioni qualificate inoltrate.

Indicatori anno 2014

Nr	Denominazione	Unità di misura	Baseline	Risultato atteso	Al 31/8/2014	Al 31/12/2014
1	Attività di formazione in materia di evasione fiscale e tributaria	N	65%	80% del personale formato		
2	Partecipazione ad attività formative	N	20 ore	80% delle ore di formazione		
3	Segnalazioni qualificate inviate all'Ufficio Tributi e alla GdF	N	25	Almeno 30 segnalazioni		
4	Indagini effettuate in relazione alle segnalazioni qualificate	%	60	70		
5	Elaborazione di opuscoli informativi inerenti l'attività della PM in materia di contrasto all'evasione fiscale	Tempo		Entro novembre		
6	Diffusione opuscoli in occasione di eventi e incontri	%		Distribuzione di almeno 70% degli opuscoli stampati		

Indicatori anno 2015

Nr	Denominazione	Unità di misura	Baseline	Risultato atteso	Al 31/8/2015	Al 31/12/2015
1	Attività di aggiornamento in materia di evasione fiscale e tributaria	N	0%	40% del personale formato		
2	Partecipazione ad attività di aggiornamento	N	20 ore	80% delle ore di formazione		
3	Segnalazioni qualificate inviate all'Ufficio Tributi e alla GdF	N	30	Almeno 35 segnalazioni		
4	Indagini effettuate in relazione alle segnalazioni qualificate	%	70	80		

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
biennio 2014-2015

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Realizzazione corsi di formazione e aggiornamento relativi alla materia fiscale	prev. iniz.				X	X	X						
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Predisposizione misure organizzative; collaborazione con GdF e Uffici comunali coinvolti in tale attività	prev. iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Campagna informativa rivolta a cittadini e stakeholder	prev. iniz.					X	X	X		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		RESPONSABILE PROGETTO
SILIPO MARIA LETIZIA	Commissario Ufficiale di PG	D		Coordinamento
MILLONI MASSIMO	Commissario Ufficiale di PG	D	Sicurezza Stradale	Coordinamento
AGNOLOZZI ELISABETTA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
ARATOLI TERESA	Agente PM Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BANDELLONI SILVIA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BARBAGLI TULLIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
BARBONI CLAUDIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
BARGELLINI DANIELA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza Stradale	"
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	"

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
MELONCELLI VALERIA	COMANDANTE	DIRIGENTE		RESPONSABILE PROGETTO
BOSCHI TIZIANA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
BUTALI FABIO	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
CARNESCIALI MARCO	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	"
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	"
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	"

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
MELONCELLI VALERIA	COMANDANTE	DIRIGENTE		RESPONSABILE PROGETTO
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	"
MEATTINI LUCA	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	"
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	"

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
MELONCELLI VALERIA	COMANDANTE	DIRIGENTE		RESPONSABILE PROGETTO
SERAFINI LAURA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
STATUTI FIORELLA	Agente Agente di PG	C	Sicurezza del Territorio	"
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: DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI – Servizio Finanziario
.....

Titolo: REVISIONE DEGLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE STRATEGICA ED
ECONOMICO FINANZIARIA DEL COMUNE DI AREZZO

(Progetto triennale 2014/2016)
.....

Il Responsabile di Progetto è:

.....D.SSA ANNA GUIDUCCI
.....

1. Contesto di riferimento e descrizione dei servizi oggetto del progetto

La riforma della contabilità degli Enti Locali è uno dei tasselli fondamentali della armonizzazione dei sistemi contabili di tutti i livelli di governo nata dall'esigenza di garantire il monitoraggio ed il controllo degli andamenti della finanza pubblica e consentire la raccordabilità dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio con quelli adottati in ambito europeo.

L'uniformità dei sistemi contabili di tutti i livelli istituzionali consente infatti il pieno controllo dei conti pubblici e favorisce una ripartizione degli oneri finanziari più equa ed equilibrata tra i diversi soggetti istituzionali.

Non è da sottovalutare il contesto in cui questa riforma si inserisce, un contesto di estrema confusione e incertezza dell'intera finanza locale in cui le risorse finanziarie dei Comuni continuano ad assottigliarsi a causa dei ripetuti interventi e tagli in attesa del pieno riconoscimento di quella autonomia impositiva che costituisce una delle fondamenta del federalismo fiscale.

Attraverso l'armonizzazione contabile, si dovrebbe dunque raggiungere il consolidamento e il monitoraggio dei conti pubblici, nonché il miglioramento della raccordabilità dei conti delle Amministrazioni pubbliche con il sistema europeo dei conti nazionali nell'ambito delle rappresentazioni contabili.

Il principio della competenza finanziaria potenziata consentirà il raggiungimento di un livello elevato di trasparenza e veridicità dei bilanci, in quanto solo le obbligazioni giuridiche attive e passive perfezionate potranno essere imputate negli esercizi in cui le stesse saranno esigibili. L'operazione di riaccertamento straordinario dei residui, da effettuare a decorrere dal 1/1/2014 e sino al termine di approvazione del rendiconto 2013, dovrebbe condurre alla puntuale ricognizione dell'indebitamento dell'ente, da attuare in concomitanza con la predisposizione del cronoprogramma degli stati di avanzamento dei lavori.

Il progetto si propone tra l'altro, a regime, la puntuale rappresentazione della reale situazione debitoria dell'ente e la trasparente rappresentazione delle risorse necessarie al sostenimento dei programmi dell'ente.

La programmazione è il processo di analisi e valutazione che, comparando e ordinando coerentemente tra loro le politiche e i piani per il governo del territorio, consente di organizzare, in una dimensione temporale predefinita, le attività e le risorse necessarie per la realizzazione di fini sociali e la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità di riferimento.

Attraverso il progetto in questione ci si propone la strutturazione di un unico documento di programmazione da integrare nel ciclo di gestione della performance.

Il documento di sintesi dovrà evidenziare gli indirizzi strategici e le conseguenti azioni operative e gestionali attraverso cui dare attuazione al programma di mandato dell'Amministrazione comunale.

Il documento unico, che si incardina nel processo di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio del comparto pubblico, dovrà essere strutturato in una sezione strategica ed una sezione operativa (di competenza rispettivamente della Direzione Pianificazione e Gestione Operativa e del Servizio Finanziario).

La *sezione operativa* di competenza del Servizio Finanziario, dovrà evidenziare i seguenti elementi:

PARTE 1:

- Risorse (umane, finanziarie, strumentali) disponibili;
- Bisogni, per ciascun programma, con riferimento ai servizi fondamentali
- Patto di stabilità interno
- Valutazione dei mezzi finanziari, delle fonti di finanziamento, analisi trend storico
- Indirizzi su tributi e tariffe
- Valutazioni indirizzi su indebitamento
- Analisi impegni pluriennali già assunti
- Analisi del "Gruppo Pubblico Locale"
- Analisi "Fondo Pluriennale Vincolato" sia parte corrente che conto capitale: valutazione tempi e modalità realizzazione programmi e obiettivi Amministrazione

PARTE 2:

- Lavori pubblici
- Fabbisogno di personale e ulteriori strumenti di programmazione relativi all'attività istituzionale dell'Ente (Piani triennali di razionalizzazione e riqualificazione della spesa, ...)
- Patrimonio.

Di forte impatto innovativo è la costruzione di un documento unico di programmazione che coinvolge per la prima volta, il Gruppo Ente Locale, cioè il Comune e tutti gli organismi partecipati e ad esso collegati.

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

Ci si propone la realizzazione di un documento unico di programmazione strategica ed operativa del *Gruppo Ente Locale*.

Attraverso inoltre, l'applicazione dei nuovi principi dell'armonizzazione contabile, il progetto si propone la rappresentazione veritiera dei debiti per investimenti del Comune negli anni di riferimento del bilancio triennale.

L'obiettivo pertanto, si propone la riduzione per l'anno 2014 dei debiti in conto capitale del 6,17% rispetto all'esercizio 2013 e di una ulteriore riduzione del 5% dal 2015 al 2014 e del 2% dal 2016 al 2015.

3. Indicatori di risultato

ANNO 2014

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Elaborazione schema documento unico di programmazione valenza triennale 2014/16	numero	zero	1 entro il 31/3/2014

4. Gantt

fasi in cui si articola il progetto e tempi di realizzazione **ANNO 2014**

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Analisi del contesto esterno ed interno all'Ente	prev. Iniz.	x	x	x									
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Analisi dei vincoli di finanza pubblica che incidono sulla programmazione di periodo	prev. Iniz.	x	x	x									
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Applicazione nuovi principi contabili	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Revisione straordinaria di tutti i residui attivi e passivi del bilancio	prev. Iniz.	x	x	x	x	x							
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
5	Implementazione di una batteria di indicatori di bilancio armonizzato	prev. Iniz.							x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
6	Elaborazione del Documento Unico di Programmazione 2014-16	prev. Iniz.			x									
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
7	Reimputazione dei residui secondo il criterio di Competenza Finanziaria Potenziata	prev. Iniz.						x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
8	Elaborazione delibera di G.C. con evidenziazione nuova consistenza debiti/crediti	prev. Iniz.	x	x	x	x	x							
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
9	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" entro 10 giorni dalla approvazione del bilancio	prev. Iniz.					x							
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
10	Elaborazione del Documento Unico di Programmazione 2015-17	prev. Iniz.							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
Guiducci	Anna	Dirigente	Servizio Finanziario	Programmazione e coordinamento
Marchi	Cristina	D	Servizio Finanziario	Attività relative al Fondo Pluriennale Vincolato
Micheli	Silvia	D	Servizio Finanziario	Attività relative al Fondo Crediti di dubbia esigibilità
Spighi	Stefania	D	Servizio Finanziario	Riclassificazione nuovo bilancio (anno 2014) Sviluppo contabilità economica/aggiornamento (anni 2015 2016)
Branchi	Tiziana	B	Servizio Finanziario	Gestione pagamenti con nuovi principi
Celletti	Rita Giuseppina	B	Servizio Finanziario	Supporto amministrativo
Ferraboi	Donatella	B	Servizio Finanziario	Supporto amministrativo
Bianchi	Elisa	C	Servizio Finanziario	Gestione pagamenti con nuovi principi
Ciofi	Gianfranco	C	Servizio Finanziario	Gestione entrate con nuovi principi e riaccertamento straordinario e ordinario residui
Ferretti	Augusto	C	Servizio Finanziario	Gestione pagamenti e visti contabili con nuovi principi
Giustini	Stefania	C	Servizio Finanziario	Riaccertamento straordinario e ordinario residui e gestione bilancio con nuovi principi
Lolli	Maria Fiorella	C	Servizio Finanziario	Gestione pagamenti con nuovi principi
Lombardi	Maria Luisa	C	Servizio Finanziario	Gestione entrate con nuovi principi
Salvi	Alessandro	C	Servizio Finanziario	Gestione pagamenti con nuovi principi

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

Direzione/Servizio/Ufficio: DIREZIONE STRATEGICA E ATTUAZIONE POLITICHE,
GABINETTO DEL SINDACO – Ufficio Supporto alla pianificazione strategica e
programmazione comunitaria

.....

Titolo: REVISIONE DEGLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE STRATEGICA ED
ECONOMICO FINANZIARIA DEL COMUNE DI AREZZO

.....

Il Responsabile di Progetto è:

1. Contesto di riferimento e descrizione dei servizi oggetto del progetto

La riforma della contabilità degli Enti Locali è uno dei tasselli fondamentali della armonizzazione dei sistemi contabili di tutti i livelli di governo nata dall'esigenza di garantire il monitoraggio ed il controllo degli andamenti della finanza pubblica e consentire la raccordabilità dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio con quelli adottati in ambito europeo.

L'uniformità dei sistemi contabili di tutti i livelli istituzionali consente infatti il pieno controllo dei conti pubblici e favorisce una ripartizione degli oneri finanziari più equa ed equilibrata tra i diversi soggetti istituzionali.

Non è da sottovalutare il contesto in cui questa riforma si inserisce, un contesto di estrema confusione e incertezza dell'intera finanza locale in cui le risorse finanziarie dei Comuni continuano ad assottigliarsi a causa dei ripetuti interventi e tagli in attesa del pieno riconoscimento di quella autonomia impositiva che costituisce una delle fondamenta del federalismo fiscale.

Attraverso l'armonizzazione contabile, si dovrebbe dunque raggiungere il consolidamento e il monitoraggio dei conti pubblici, nonché il miglioramento della raccordabilità dei conti delle Amministrazioni pubbliche con il sistema europeo dei conti nazionali nell'ambito delle rappresentazioni contabili.

Il principio della competenza finanziaria potenziata consentirà il raggiungimento di un livello elevato di trasparenza e veridicità dei bilanci, in quanto solo le obbligazioni giuridiche attive e passive perfezionate potranno essere imputate negli esercizi in cui le stesse saranno esigibili. L'operazione di riaccertamento straordinario dei residui, da effettuare a decorrere dal 1/1/2014 e sino al termine di approvazione del rendiconto 2013, dovrebbe condurre alla puntuale ricognizione dell'indebitamento dell'ente, da attuare in concomitanza con la predisposizione del cronoprogramma degli stati di avanzamento dei lavori.

Il progetto si propone tra l'altro, a regime, la puntuale rappresentazione della reale situazione debitoria dell'ente e la trasparente rappresentazione delle risorse necessarie al sostenimento dei programmi dell'ente.

La programmazione è il processo di analisi e valutazione che, comparando e ordinando coerentemente tra loro le politiche e i piani per il governo del territorio, consente di organizzare, in una dimensione temporale predefinita, le attività e le risorse necessarie per la realizzazione di fini sociali e la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità di riferimento.

Attraverso il progetto in questione ci si propone la strutturazione di un unico documento di programmazione da integrare nel ciclo di gestione della performance.

Il documento di sintesi dovrà evidenziare gli indirizzi strategici e le conseguenti azioni operative e gestionali attraverso cui dare attuazione al programma di mandato dell'Amministrazione comunale.

Il documento unico, che si incardina nel processo di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio del comparto pubblico, dovrà essere strutturato in una sezione strategica ed una sezione operativa.

		stato al 31/12																	
		prev. Iniz.					x	x	x										
5	Elaborazione Documento unico di programmazione 2015-2017	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
Giuliattini	Marzia	Dirigente	Direzione Pianificazione e gestione Operativa	Programmazione e coordinamento
Rossi	Gianni	Direttore	Ufficio Supporto pianificazione strategica	Coordinamento progetto
Riccioni	Silvia	D	Ufficio Supporto pianificazione strategica	Analisi obiettivi operativi e predisposizione documento
Alvelli	Barbara	C	Ufficio Supporto pianificazione strategica	Analisi obiettivi operativi e predisposizione documento
Dell'Ogna	Lisa	B	Ufficio Supporto pianificazione strategica	Predisposizione documento
Masetti	Mirella	B	Ufficio Supporto pianificazione strategica	Predisposizione documento

PROGETTO

di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti 2014

Direzione: Servizi alla Città

Ufficio: Manutenzione Verde pubblico e foreste

Titolo: Riduzione dei tempi di attesa per espletamento di alcune pratiche amministrative.

Il Responsabile di Progetto: Alfredo Strazzullo

1. Contesto di riferimento e descrizione dei servizi oggetto del progetto

Fra i servizi svolti dall'ufficio ve ne sono alcuni di carattere amministrativo quali, ad esempio, il rilascio di autorizzazioni all'abbattimento di alberi privati e il rilascio di pareri alla Polizia Municipale e al SUAP relativi all'occupazione temporanea di aree verdi per manifestazioni, cantieri edili, ecc. Trattasi di due procedure i cui tempi attuali di svolgimento sono rispettivamente 15 giorni e 4 giorni (rilevamento effettuato nel 2013 utilizzando dati di anni precedenti scaturiti dalla data di protocollo in entrata e in uscita).

Da considerare che i tempi di rilascio dell'autorizzazione all'abbattimento alberi ha già subito nel 2013 una riduzione di 5 giorni rispetto ai tempi dell'anno precedente. Il miglioramento che si intende compiere nel 2014 è rivolto dunque a ridurre ulteriormente i tempi di attesa del cittadino. L'attuazione di tale progetto comporta modifiche all'organizzazione interna dell'Ufficio

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

Relativamente alla procedura di rilascio di autorizzazione all'abbattimento di alberi privati i tempi di attesa verranno ridotti di 2 giorni, pertanto, l'attuale tempo medio necessario per evadere la domanda, verrà ridotto dagli attuali 15 giorni a 13 giorni naturali consecutivi.

Per quanto concerne il periodo di rilascio dei pareri alla Polizia Municipale e al SUAP, il tempo medio verrà ridotto dagli attuali 4 giorni a 3 giorni.

Si intende, dunque, migliorare ancora due servizi erogati al pubblico incidendo sull'organizzazione interna all'ufficio. Un miglior coordinamento fra personale amministrativo (deputato a ricevere la domanda e a redigere la risposta) e personale tecnico, (deputato ad effettuare il sopralluogo previo appuntamento con il richiedente) favorirà la riduzione dei "tempi di coda" fra una fase e l'altra del procedimento. La presenza al sopralluogo del proprietario richiedente è necessaria per consentire l'ingresso del tecnico comunale all'interno del giardino privato dove si trova l'albero oggetto di richiesta di abbattimento.

Per la procedura di autorizzazione all'abbattimento di alberi la misurazione dei tempi terrà conto della data di protocollo generale e di quella di protocollo di uscita. Nel caso di rilascio di parere a PM e SUAP - trattandosi di documento interno all'Amministrazione - la misurazione dei tempi terrà conto della data protocollo in entrata e di quella in uscita dell'ufficio.

3. Indicatori di risultato

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Tempo medio di attesa rilascio autorizzazione di abbattimento albero	giorno	15	13
2	Tempo medio di attesa rilascio parere alla PM e al SUAP	giorno	4	3

4. Gantt

Il progetto si articola nelle seguenti fasi e nei seguenti tempi:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Tempi di attesa rilascio autorizzazione abbattimento albero	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Tempi di attesa rilascio parere a PM e SUAP	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

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

Cognome	Nome	Categoria	Ufficio	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Strazzullo	Alfredo	D3	Verde Foreste	Esame domanda abbattimento /richiesta parere occupazione e firma autorizzazione / parere
Forzoni	Teresa	D3	Verde Foreste	Istruzione della pratica abbattimento alberi / parere occupazione - effettuazione del sopralluogo
Grotti	Cesare	C1	Verde Foreste	Effettuazione sopralluogo parere occupazione aree verdi
Paggini	Manuela	B3	Verde Foreste	Istruzione della pratica, verifica dei documenti allegati, predisposizione e rilascio
Nocentini	Alfredo	B3	Verde Foreste	Istruzione della pratica, verifica dei documenti allegati, predisposizione e rilascio

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio: Ufficio Gestione Amministrativa Opere Pubbliche

Titolo: analisi e riorganizzazione processo per concessione occupazione suolo pubblico per passi carrabili

Il Responsabile di Progetto è: Sabrina Caneschi (dir. Uff. Gestione Amministrativa Opere Pubbliche) ed in collaborazione con Cecilia Agostini (dir. Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione) con Filippo Puleri (dir. Uff. Manutenzione Strade e Infrastrutture) e Servizio Polizia Municipale

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

Attualmente il servizio è gestito dall'Uff. Manutenzione Strade e Infrastrutture, sia per quanto attiene gli aspetti amministrativi (rilascio ex novo delle concessioni, variazione/volturazione, rinnovo e cessazione; rapporti con ICA concessionario per il Comune della riscossione del tributo connesso), sia per quanto attiene gli aspetti tecnici (rilevazioni e controlli).

Il progetto intende migliorare qualitativamente la gestione di detto servizio nei seguenti termini:

- 1) rileggere il processo
- 2) individuare all'interno della struttura organizzativa comunale i soggetti idonei/competenti a svolgere ogni singola fase del processo
- 3) facilitare l'accesso al servizio da parte degli utenti
- 3) semplificare i rapporti con ICA
- 4) sviluppare un supporto informatico per la gestione dei controlli

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

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: riorganizzazione del servizio in ottica di semplificazione delle procedure e facilitazione dell'accesso da parte degli utenti.

Risultati: l'individuazione delle competenze/responsabilità del processo porterà ad una chiarificazione dello stesso con conseguente riduzione delle tempistiche collegate con il rilascio delle concessioni. Per gli utenti verrà semplificato l'accesso al servizio con la concentrazione dei contatti nello Sportello Polifunzionale. La riorganizzazione comporterà un maggiore controllo sui pagamenti da effettuare nei confronti di ICA (pagamento tassa occupazione suolo pubblico) e dell'Amministrazione (pagamento importo per il rilascio del cartello segnaletico)

Percorso e misure organizzative:

- analisi del processo con individuazione dei soggetti interni all'Amministrazione responsabili delle singole fasi del processo Segue formale assegnazione delle competenze
- comunicazione al pubblico (stampa, web, altro) delle nuove modalità di svolgimento del servizio (luogo, tempi, ecc.)
- aggiornamento della modulistica presente sul sito web comunale
- individuazione di modalità (telematiche) per la trasmissione dei dati a ICA
- definizione di idoneo strumento informatico per la gestione delle concessioni

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

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Rilettura ed analisi processo con individuazione competenze	numero	0	1 nuovo modello organizzativo
2	Avvio nuova modalità di svolgimento servizio	Data	- - -	31/04/2014
3	Elaborazione strumento informatico per gestione concessioni	numero	0	1
4	Numero giorni medi necessario al rilascio della concessione	Numero giorni		20

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	Analisi processo e attribuzione competenze	prev. Iniz.	X	X	X									
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Inizio gestione del servizio secondo la nuova modalità	prev. Iniz.				X								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Sviluppo ed attivazione strumento informatico per la gestione delle concessioni	prev. Iniz.			X	X	X	X	X	X	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												
		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
Caneschi	Sabrina	D	Gestione Amm.va OO.PP.	Analisi processo – procedimento amministrativo concessioni
Del Brenna	Lucia	D	Gestione Amm.va OO.PP.	Analisi processo – procedimento amministrativo concessioni

Caposciutti	Lara	D	Gestione Amm.va OO.PP.	Analisi processo procedimento amministrativo concessioni
Fedele	Maddalena	B	Gestione Amm.va OO.PP.	Gestione procedimento amm.vo e supporto all'analisi del processo
Ricci	Rita	B	Gestione Amm.va OO.PP.	Redazione atti a supporto del procedimento amm.vo
Guidelli	Stefania	D	Amministrativo Polizia Municipale	Controlli sul rispetto di norme regolamentari
collaboratori				
Puleri	Filippo	D	Manutenzione Strade e Infrastrutture	Analisi processo – verifiche e controlli tecnici
Agostini	Cecilia	Dirigente	Prog. Sportello Polifunzionale e Comunicazione	Analisi processo – accoglimento istanze e rilascio “formale” concessioni
.....	Polizia Municipale	Controlli sul rispetto di norme regolamentari

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:
Consiglio comunale

Titolo:
Intervento di semplificazione dei procedimenti e processi di lavoro con azioni di informatizzazione e dematerializzazione

Il Responsabile di Progetto è:
Marcello Ralli - Davide Zanelli

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

Oggetto del progetto è il servizio di supporto al Consiglio comunale nei suoi aspetti tecnologici. Questo organo politico, che costituisce la massima assemblea cittadina, è titolare delle funzioni di indirizzo e controllo sul governo della città.

In particolare, le funzioni di controllo sono state potenziate nell'ambito dei recenti interventi legislativi in materia di controlli interni, prevenzione della corruzione e trasparenza politico-amministrativa in cui il ruolo del Consiglio comunale si interfaccia principalmente con quello del Segretario generale, figura responsabile del sistema dei controlli.

Il contesto di spending review e di progressiva riduzione delle risorse a disposizione, esige anche alcuni interventi di razionalizzazione e semplificazione dei processi di lavoro, attivabili con un minimo investimento economico e l'impegno del personale interno attraverso un maggior impiego della tecnologia informatica.

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:

Il miglioramento che si intende perseguire riguarda da un lato la qualità della comunicazione tra ufficio ed amministratori comunali. La preparazione e la gestione dei lavori dell'assemblea, sia in seduta plenaria che nelle varie articolazioni (undici commissioni consiliari), costituisce infatti un'attività di segretariato che produce una fitta rete di comunicazioni quotidiane con singoli consiglieri, presidenza del Consiglio comunale, presidenti di commissione, uffici e assessorati. Comunicazioni e convocazioni vengono gestite tramite telefono o posta elettronica, e in parte su tradizionali agende cartacee. I consiglieri vengono inoltre contattati per la calendarizzazione degli ufficiali celebranti dei matrimoni civili (o conferimenti cittadinanze)

L'obiettivo intende migliorare la qualità del servizio potenziando l'utilizzo della telematica attraverso una semplificazione che andrà a vantaggio di tutti gli attori del processo. Il passaggio al digitale garantisce infatti, come è noto, notevoli risparmi di risorse tangibili (carta, toner) e intangibili (tempo e immediatezza delle pratiche burocratiche).

Dall'altro lato, il miglioramento riguarderà il livello qualitativo di comunicazione con i cittadini utenti, relativamente alla trasparenza intesa come servizio streaming (diretta audio video) dei lavori consiliari e archivio della banca dati.

Di seguito sintetizziamo il percorso e le misure organizzative che verranno adottate nella realizzazione del progetto.

Risultati:

- 1) **Razionalizzazione delle modalità di convocazione dei consiglieri comunali.**
Attualmente, ai fini della certezza delle ricezioni, è invalsa la prassi di indirizzare la stessa comunicazione email ad un doppio indirizzo per ciascun consigliere: l'email istituzionale e quella privata. Tale soluzione prudenziale è stata adottata negli anni passati a fronte della constatazione che gran parte degli amministratori non si è abituata ad utilizzare correntemente l'indirizzo istituzionale, con la conseguenza di caselle istituzionali intasate ("over quota") e comunicazioni dell'ufficio non andate a buon fine.

Tale soluzione, pur garantendo il risultato, porta con sé costi sia in termini di complicazioni (duplicazione delle email e l'appesantimento delle mailing list, disomogeneità nei contatti) sia in termini di tempo-lavoro. Si intende quindi eliminare la duplicazione ottenendo un radicale dimezzamento delle email inviate: la nuova soluzione utilizzerà un solo indirizzo per ciascun destinatario, introducendo la p.e.c. o altre modalità di gestione della posta elettronica da valutare di concerto con i servizi tecnologici. Il miglioramento avrà una ricaduta diretta anche dal punto di vista dei consiglieri i quali, in termini di facilitazione, potranno ricevere l'avviso di convocazione direttamente sul telefono cellulare.

- 2) **Informatizzazione della agenda della Presidenza del Consiglio Comunale.** Con tale intervento si otterrà un innalzamento della qualità del lavoro di segreteria della presidenza CC a vantaggio sia dell'ufficio che dello stesso presidente. Senza nessun costo di attivazione, verrà implementata un'agenda elettronica condivisa tra operatori dell'ufficio e presidente il quale riceverà in tempo reale gli aggiornamenti degli appuntamenti direttamente su telefono cellulare e potrà gestire la propria agenda dal medesimo apparecchio. Oltre che un abbattimento nel consumo di carta e toner, questo tipo di agenda comporta evidenti risparmi di tempo-lavoro (contatti telefonici etc.) e semplificazioni operative che eviteranno i possibili disagi nella tenuta degli appuntamenti.

Oltre a tali facilitazioni, si produrrà un allineamento agli standard qualitativi già raggiunti nella gestione agenda degli assessorati e delle sale comunali, per le quali è stata già superata la versione cartacea.

- 3) **Razionalizzazione del servizio streaming (diretta audio-video dei lavori consiliari).**

Nell'ambito di un importante intervento di manutenzione e aggiornamento dei componenti hardware e software dell'impianto tecnologico multimediale presente nella sala di Consiglio comunale, verrà sottoposto a revisione anche l'attuale sistema di streaming ad esso integrato, con l'eventuale migrazione ad una diversa piattaforma. Di concerto con i servizi tecnologici e la Segreteria generale, valuteremo la possibilità e la convenienza di ammodernare il servizio streaming con un nuovo prodotto in cui, oltre al servizio di diretta audio-video, sia inclusa anche l'archiviazione dei dati (e relativa indicizzazione) e trascrizione dei dibattiti. Una simile soluzione comporterà facilitazioni e vantaggi nei termini seguenti: gestione unitaria del processo, affidata ad un unico soggetto fornitore e responsabile, mentre fino ad oggi intervengono da una parte il gestore dello streaming, da un'altra la ditta che provvedere alla trascrizione, ed infine gli addetti dell'ufficio che devono occuparsi periodicamente dell'archiviazione e aggiornamento della banca dati. La razionalizzazione ed ammodernamento del processo (con un significativo snellimento anche del cablaggio sulla postazione) avrà ricadute sia come semplificazione e risparmi di gestione-manutenzione da parte degli uffici, sia come innalzamento del livello qualitativo reso ai consiglieri e ai cittadini, i quali potranno seguire in modo migliore i lavori del consiglio comunale (minori tempi di attesa e di interruzione del servizio) potendo anche effettuare ricerche indicizzate sui dibattiti svolti.

- 4) Nell'ambito della citata manutenzione dell'impianto tecnologico multimediale, **verrà ammodernata anche la postazione informatica presente nei locali dell'antisala consiliare**, a disposizione dei consiglieri durante le sedute per la redazione di interrogazioni e documenti vari. Tale postazione offrirà ai consiglieri strumentazione di qualità superiore (rispetto a quella presente obsoleta), in grado di seguire anche lo streaming dei lavori in aula. Le maggiori funzioni tecnologiche a disposizione dei consiglieri comporteranno una loro maggior autonomia cui corrisponderà un minor impiego del personale dell'ufficio (es. per la redazione di interrogazioni, emendamenti etc.)

- 5) **Nuovo programma gestionale per le interrogazioni, atti di indirizzo e mozioni dei consiglieri comunali.** Il programma informatico attuale è divenuto obsoleto ed inadeguato. Con il supporto dei servizi tecnologici ed un minimo investimento economico, verrà implementato un nuovo sistema che permetterà all'ufficio di gestire ed aggiornare in modo migliore la banca dati delle interrogazioni, mozioni e atti di indirizzo presentate dai consiglieri. Il nuovo sistema produrrà sia facilitazioni e risparmi di tempo-lavoro per l'ufficio, sia un servizio di maggior qualità nei confronti dell'utenza, la quale potrà più efficacemente effettuare ricerche e report sulla performance dei singoli consiglieri e gruppi consiliari, ovvero sulle iniziative ed attività poste in essere dagli stessi.

Indicazioni

non generici miglioramenti dei servizi, ma concreti risultati.

L'innalzamento qualitativo 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:

§ minor tempo 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

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Riduzione percentuale delle e-mail inviate annualmente all'indirizzo dei consiglieri comunali	Numero di e-mail spedite	4900	50%
2	Percentuale trasmissioni audio-video	n. trasmissioni	80%	100%

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:
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 2013

	2013
Gennaio	9152
Febbraio	9540
Marzo	7891
Aprile	7890
Maggio	8963
Giugno	7682
Luglio	7884
Agosto	7252
Settembre	7872
Ottobre	7455
Novembre	6857
Dicembre	6940
totale	95378

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 2014

Il carnet dei servizi erogati allo sportello viene ampliato, andando ulteriormente a razionalizzare il posizionamento di alcuni servizi.

In particolare:

- Consegna atti in deposito alla casa comunale
- noleggio sale comunali
- richieste passo carrabile

Anno 2015

Attivazione, nella sala di attesa dello sportello, di postazioni self service per la stampa dei certificati anagrafici e di stato civile.

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 2014

Consegna atti in deposito alla casa comunale

Trasferimento dell'attività di consegna ai cittadini degli atti in deposito presso la casa comunale dalla portineria, posta a piano terra del palazzo comunale, verso lo sportello unico.

sportello: razionalizzazione degli spazi utilizzati per lo stoccaggio degli atti, recupero dell'armadio rotante utilizzato per i cartellini delle carte di identità.

cittadino: unico punto di erogazione dei servizi, accessibile e facilmente raggiungibile in auto, con i mezzi di trasporto e a piedi

Noleggio sale comunali:

unificazione del procedimento di noleggio delle sale comunali allo sportello

cittadino: riduzione dei tempi e dei passaggi, avvicinamento del servizio al cittadino, ampliamento dell'orario di apertura, riduzione degli adempimenti a carico del cittadino passaggio da servizio a erogazione differita in erogazione in tempo reale (prenotazione, pagamento e rilascio autorizzazione).

sportello: riduzione dei tempi di istruttoria e di lavorazione della pratica. Diminuzione dei passaggi interni.

ufficio patrimonio: individuazione di un unico ufficio referente

segreteria del sindaco: riduzione del pubblico e aumento della disponibilità di operatori da destinare ad altri servizi.

Passo carrabile:

Lo Sportello Unico che riceve la domanda dell'utente effettua una verifica meramente formale della documentazione presentata, sulla base di una check-list predisposta dagli uffici titolari dell'istruttoria sostanziale del procedimento (ovvero Uff. Gestione Amm.va OO.PP. e Uff. Manutenzione Strade). A seguito dell'istruttoria sostanziale e pertanto successivamente alla trasmissione della concessione e del cartello da parte dell'Ufficio Competente, lo S.U. si occuperà di consegnare all'utente la suddetta documentazione solo dietro presentazione da parte di quest'ultimo della documentazione indicata nell'apposita check-list predisposta dagli uffici titolari dell'istruttoria (attestazione del pagamento della tassa occupazione suolo pubblico e del cartello segnaletico; marca da bollo; dichiarazione per ICA firmata dall'utente). Lo S.U. invia la documentazione presentata dall'utente all'Uff. Gest. Amm. OO.PP. per completare il fascicolo della concessione. Inoltre accantona le dichiarazioni per ICA rese dagli utenti; tali dichiarazioni saranno ritirate direttamente dall'ICA a scadenze prestabilite.

sportello: diminuzione dei tempi di lavorazione e contatti con gli uffici coinvolti, revisione/riduzione dei passaggi interni legati alla protocollazione della pratica

Uff. Gestione Amm.va OO.PP. e Uff. Manutenzione Strade: snellimento procedura per il rilascio

cittadini: aumento degli sportelli dedicati al servizio con riduzione dei tempi di attesa

Anno 2015

Sportello: diminuzione del numero di utenti che richiedono il rilascio di certificati con conseguente recupero di tempo da dedicare alla formazione e all'attivazione di nuovi servizi.

cittadini: possibilità di ottenere certificati senza dover fare code e con la possibilità di godere dell'assistenza i operatori qualificati

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"

Anno 2015

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Individuazione postazioni da adibire a sportelli self service e, in collaborazione con il CED, acquisto della strumentazione necessaria	prev. Iniz.	x	x										
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Formazione del personale all'assistenza ai cittadini	prev. Iniz.		x										
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Promozione e Attivazione del servizio	prev. Iniz.			x	x								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

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:

- Ufficio patrimonio
- Segreteria del Sindaco
- Uff. Gestione Amm.va OO.PP.
- Uff. Manutenzione Strade
- Servizio innovazione tecnologica

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Bianchini	Fausta	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Bennati	Stefania	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività

				previste
Laurenzi	Massimo	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Stocchi	Silvia	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Giuliattini	M.Antonietta	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Mattesini	Giuliana	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Pernici	Mara	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Bisaccioni	Marco	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Padrini	Laura	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Pagliai	Rosanna	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Benelli	Lorella	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Grilli	Simona	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Ugolini	Lucia	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Rossi	Maurizio	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Rossi	Rosa	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Bloise	Salvatore	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Mencattini	Daniele	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Mezzetti	M. Stella	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Ducci	Margherita	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste

Hosp	Francesca	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Tagliaferri	Bruna	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Sonnacchi	Roberta	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Del Pianta	Paola	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Sorbini	Paola	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Ferretti	Valeria	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Mencucci	Alessandra	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Romanelli	Nadia	C	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Mannozi	P.Luigi	D	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Ricci	Laura	D	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Agostini	Cecilia	DIR	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Minopoli	Gennaro	B	Sportello Polifunzionale	Partecipazione attiva alle attività previste
Avolio	Gianni	B	Portineria	Partecipazione attiva alle attività previste
Lizzerelli	Gabriella	B	Portineria	Partecipazione attiva alle attività previste
Rossi	Furio	B	Portineria	Partecipazione attiva alle attività previste

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
SERVIZIO GARE E PATRIMONIO

Titolo: ISTITUZIONE DI UNO SPORTELLO DEDICATO AI CITTADINI PER FORNIRE
INFORMAZIONI E SUPPORTO ASSICURATIVO IN MERITO AI SINISTRI SOTTO
FRANCHIGIA PER I QUALI IL SOGGETTO HA PRESENTATO O INTENDE
PRESENTARE RICHIESTA DI RISARCIMENTO DANNI.

.....

Il Responsabile di Progetto è:

DR.SSA SUSANNA NERI

.....

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

Tra le principali aree di rischio che riguardano i comuni si colloca senza dubbio la responsabilità della custodia e della proprietà delle rete viaria e stradale. Questo aspetto configura una delle ricorrenze di danno maggiormente frequente in ambito di responsabilità civile verso terzi e più onerosa dal punto di vista economico sia per quanto riguarda i costi indiretti (premi assicurativi) che i costi diretti (franchigie).

Per tale motivo da alcuni anni è stata attuata una nuova procedura operativa finalizzata alla semplificazione e al contenimento della spesa.

Con deliberazione di G.C. N° 218 del 22.05.2013 è stato approvato l'apposito disciplinare che conferma la gestione diretta, tramite un gruppo intersettoriale di lavoro, delle richieste di risarcimento danni arrecati a terzi a seguito di un fatto riconducibile alla responsabilità civile del Comune, per importi inferiori alla franchigia, attualmente fissata in € 5.000,00.

Gli interessati possono scaricare dal sito dell'Amministrazione la documentazione per la presentazione della richiesta di risarcimento.

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

L'obiettivo è finalizzato a promuovere e ad implementare nel corso degli anni un servizio a favore dei cittadini mediante l'istituzione di uno sportello dedicato ai soggetti che hanno subito un sinistro.

Le cause principali delle richieste di risarcimento danni sono le buche che purtroppo sono presenti in alcune strade cittadine, dal centro alla periferia. Buche che talvolta possono provocare cadute sull'asfalto o danni alle ruote, sospensioni e cerchioni di auto e moto.

Tramite l'istituzione dello sportello verranno fornite informazioni sotto il profilo giuridico-amm.vo e supporto assicurativo per i sinistri sotto franchigia verificatisi per responsabilità attribuita all'Ente, attraverso il coinvolgimento di esperti assicurativi e dei vari Servizi dell'Amm.ne interessati all'evento.

Trattandosi di un progetto a carattere prevalentemente informativo e conoscitivo il monitoraggio verrà focalizzato sulla quantità dei cittadini che usufruiranno di tale servizio rispetto alla totalità dei soggetti che presentano istanza di risarcimento (circa 130 annue).

Percorso e misure organizzative:

Il soggetto danneggiato, tramite una casella di posta elettronica appositamente realizzata dall'Amministrazione, potrà fissare l'appuntamento per la fruizione del servizio.

L'istituzione dello sportello potrà così garantire un'interfaccia particolarmente qualificata in grado di relazionarsi con gli utenti danneggiati tramite capacità di ascolto e creazione di buone relazioni per poter negoziare direttamente le soluzioni limitando i conflitti. Il personale preposto potrà così ascoltare le richieste del cittadino, indicare l'esatta procedura da seguire al fine di semplificare l'iter e accelerare i tempi di definizione della pratica.

In tale sede potranno essere motivate adeguatamente sia le transazioni proposte dall' Amm.ne per il bonario componimento, sia i dinieghi, garantendo informazioni

				svolta nel progetto
Neri	Susanna	Dirigente	Servizio Gare e Patrimonio	Direzione
Marcantoni	Emilia	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Giommoni	Claudia	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Mori	Simona	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione

Personale coinvolto nel progetto anno 2015

ICognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
NERI	Susanna	Dirigente	Servizio Gare e Patrimonio	Direzione
Marcantoni	Emilia	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Giommoni	Claudia	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Mori	Simona	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione

Personale coinvolto nel progetto anno 2016

ICognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
NERI	Susanna	Dirigente	Servizio Gare e Patrimonio	Direzione
Marcantoni	Emilia	C	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Giommoni	Claudia	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione
Mori	Simona	B	Servizio Gare e Patrimonio	Attuazione

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

Direzione SERVIZIO SPORT, GIOVANI, TURISMO CULTURA
ufficio: Cultura

.....

Titolo: APERTURA NUOVO TEATRO: Teatro Tenda

.....

Il Responsabile di Progetto è:

MANUELA FABBRINI

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

La Città dispone di due teatri agibili, Pietro Aretino con 129 posti e Mecenate, con 298 posti. Mancano in Città strutture per accogliere spettacoli che coinvolgono una maggiore presenza di pubblico, specialmente per ospitare spettacoli rivolti ad un target giovanile.

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

L'apertura di un nuovo Teatro (Teatro Tenda), con 800 posti ,consentirà di dare una migliore offerta artistica, implementando la diversificazione dei generi di spettacolo, in quanto la capienza del nuovo teatro consentirà di ospitare spettacoli che non possono essere allestiti negli altri due teatri cittadini. Consentirà inoltre di avere uno spazio atto ad ospitare anche le realtà musicali, teatrali e coreutiche del territorio .

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

Obiettivo: Incrementare il numero di spettacoli e di utilizzo delle strutture teatrali comunali. Nel 2013 i Teatri comunali Pietro Aretino e Mecenate sono stati aperti 310 giorni, da gennaio a giugno, in quanto nel periodo estivo gli spettacoli si svolgono prevalentemente all'aperto. Con l'apertura del Teatro Tenda si presume che le giornate di utilizzo degli spazi teatrali abbiano un incremento del 20% Utilizzare il Teatro Tenda per spettacoli musicali, teatrali e coreutici promossi da gruppi e associazioni del territorio.

Risultati: Aumentare il numero di giorni di utilizzo degli spazi teatrali comunali del rispetto alle giornate di utilizzo del 2013.
Spettacoli promossi da Associazioni teatrali , gruppi musicali e coreutici del territorio

Percorso e misure organizzative: Dal momento in cui il Teatro Tenda avrà l'agibilità da parte della Commissione Provinciale Vigilanza Pubblico Spettacolo, l'Ufficio Cultura gestirà, con le stesse procedure di concessione e utilizzo dei Teatri Pietro Aretino e Mecenate, anche il Teatro Tenda . Le tariffe di utilizzo della struttura sono state definite dall'Ufficio Patrimonio e trasmesse per l'approvazione da parte della Giunta e successivamente da parte del Consiglio Comunale. L'Ufficio Cultura, di concerto con l'Ufficio Manutenzione predisporrà la scheda tecnica del

4	Attivazione servizio richiesta utilizzo Teatro Tenda: gestione calendario prenotazioni. Incarichi personale tecnico e servizi comunali	prev. Iniz.					X													
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
5	Verifica funzionalità nuova struttura	prev. Iniz.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		stato al 31/8																		
		stato al 31/12																		
6	Promozione eventi	prev. Iniz.					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
Fabbrini	Manuela	D	Ufficio Cultura	Acquisizione e verifica scheda tecnica- predisposizione bando- verifica progetti e approvazione
Merli	Nicoletta	D	Ufficio Cultura	Redazione atti e pubblicazione bando- redazione atti per assegnazione teatro
Funghini	Aldo	C	Ufficio Cultura	Gestione calendario, gestione incarichi per personale tecnico e servizi comunali verifica funzionalità nuova struttura
Fabbri	Alice	C	Ufficio Cultura	Gestione calendario, gestione incarichi per personale tecnico e servizi

				comunali
Chieli	Serena	D	Manutenzione	Verifica funzionalità teatro
Biagini	Annalisa	D	Sport-Giovani	Collaborazione Predisposizione bando, verifica progetti e assegnazione
Mori	Luciano	C	Turismo	Promozione eventi

--

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
SUAP E SVILUPPO ECONOMICO

.....

Titolo:
Progetto di valorizzazione promozione Fiera
Antiquaria.....

Il Responsabile di Progetto è:

...Dott.ssa Miretta
Mancioppil.....
.....

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

In data 15 novembre 2013 l'assemblea dei soci dell'Associazione Fiera Antiquaria ha deliberato lo scioglimento della associazione e conseguentemente l'Amministrazione Comunale ha assunto le competenze che erano attribuite a detta associazione. In particolare l'Ufficio Suap e sviluppo economico, oltre alle funzioni già precedentemente svolte quali la gestione dei titoli autorizzatori degli espositori e tutta l'attività amministrativa necessaria per il regolare svolgimento di un mercato, viene a integrare le proprie funzioni con quelle di valorizzazione e promozione della fiera antiquaria. Tali funzioni, esplicitate in apposito progetto, tendono a qualificare il servizio agli espositori, a qualificare la fiera antiquaria nei confronti dei visitatori, a rafforzare il ruolo della fiera per un ulteriore incremento del PIL locale. Il progetto comporta complessivamente un incremento dei servizi prestati dall'ente e un potenziale incremento di risorse.

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: l'obiettivo è quello di incrementare la fiera antiquaria dal punto di vista qualitativo (miglior qualità dei prodotti in vendita), miglior servizio agli espositori (presenza dell'ufficio nell'area di fiera nei due giorni di fiera,) e incrementare il numero dei visitatori mensili attraverso una serie di attività quali: - organizzazione di

iniziative collaterali tematiche (almeno 3) e invito di antiquari di prestigio a esporre quella particolare categoria di prodotto (almeno 15 per ogni iniziativa a tema), contestuale organizzazione di eventi di intrattenimento (concerto, spettacolo), -promozione – pubblicità mirata a paesi con elevata capacità di spesa attraverso un piano di comunicazione diversificato che veda anche il coinvolgimento di compagnie aeree, di Istituti all'estero di commercio, cultura e turismo e la realizzazione di una rete europea delle città dell'antiquariato.

Risultati: incremento del numero di espositori di qualità del 5%

Incremento del numero di visitatori : da 7.000 a 10.000

n. di espositori che esprime giudizio positivo sulla nuova gestione : 60% espositori

incremento budget a disposizione per acquisizione sponsorizzazioni: + 25% (da Euro 116.800,00 a Euro 136.800,00)

Percorso e misure organizzative: il progetto prevede la sottoscrizione di protocolli con partners importanti quali la Camera di Commercio, l'Università degli studi di Siena, il Consorzio Arezzo Fashion, l'associazione Collezionisti storici, la Fondazione Bruschi, e collaborazioni con altre realtà del territorio che operano in questo ambito. Prevede altresì la costituzione di un Comitato tecnico consultivo con il quale l'ufficio si rapporterà per la massima condivisione delle azioni da intraprendere. Nei giorni di Fiera verranno organizzati dei turni di lavoro straordinario con il personale per coprire un orario di apertura del punto Info dalle ore 10 alle ore 13 dalle ore 14 alle ore 17,30 del sabato e della domenica.

Sarà provveduto a individuare apposita agenzia di comunicazione per la promozione della Fiera sia nelle edizioni ordinarie sia per le iniziative collaterali, contemporaneamente si attiveranno contatti con i presidi italiani all'estero che possano veicolare la fiera antiquaria nei territori di riferimento.

Sarà attivato un rapporto costante con l'ufficio Comunicazioni e Ufficio stampa affinché sia data particolare visibilità a tutte le azioni che andremo a intraprendere.

Verrà somministrata una indagine di c. satisfaction per verificare il gradimento da parte degli espositori sulla gestione diretta da parte dell'amministrazione comunale dei servizi precedentemente svolti dall'Associazione Fiera Antiquaria

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 2014

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Incremento degli espositori di qualità (antiquari durante le collaterali)	n	0	15
2	Incremento del n dei visitatori per ogni edizione di fiera	numero	7.000	10.000
3	N .degli espositori che esprime un giudizio positivo sulla nuova gestione	%	nv	60%
4	Incremento budget economico per acquisizione sponsor	euro	0	20.000
5	Presenza di un punto info	numero	0	1
6	Iniziative collaterali tematiche	numero	0	3

3. Indicatori di risultato 2015

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Incremento degli espositori di	numero	15	20

	qualità (antiquari durante le collaterali)			
2	Incremento del n dei visitatori per ogni edizione di fiera	numero	10.000	12.000
3	N .degli espositori che esprime un giudizio positivo sulla nuova gestione	%	60%	70%
4	Iniziative collaterali tematiche	n	3	5
5	Incremento budget con sponsor	euro	20.000	25.000

3. Indicatori di risultato 2016

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Incremento degli espositori di qualità (antiquari durante le collaterali)	numero	20	25
2	Incremento del n dei visitatori per ogni edizione di fiera	numero	12.000	15.000
3	N .degli espositori che esprime un giudizio positivo sulla nuova gestione	%	70%	80%
4	Iniziative tematiche	numero	5	6
5	Incremento budget per sponsorizzazioni	euro	25.000	30.000

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:

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
Boncompagni	Alessandro	D	Suap e sviluppo economico	Coordinamento attività di INFO, supporto alla realizzazione di collaterali, rapporti operativi con i soggetti sottoscrittori del protocollo e comitato tecnico, predisposizione atti di gara e predisposizione indagine di C. Satisfation, attività di referente per il SITO
Benelli	Daniela	C	Suap e sviluppo economico	Supporto alla realizzazione delle collaterali, rapporto con il settore amministrativo FM, redazione degli atti amministrativi, gestione contratto promozione, attività di INFO
Coppola	Antonio	B	Suap e sviluppo economico	Supporto alle attività di aggiornamento del Sito, gestione indagine C.S, supporto alla organizzazione di collaterali, attività di INFO, atti amministrativi esecutivi
Martini	Martino	D	Suap e sviluppo economico	Atti amministrativi generali

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:

Ufficio Gestione del Patrimonio

Titolo:

Valorizzazione del patrimonio immobiliare

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Gioni Marzia

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

Le innovazioni normative di questi ultimi anni hanno portato un radicale cambiamento d'ottica nella valutazione del ruolo della gestione patrimoniale, in particolare nel settore degli Enti locali.

Il patrimonio non è più considerato in una visione statica, quale mero complesso dei beni dell'Ente di cui deve essere assicurata la conservazione, **ma in una visione dinamica, quale strumento strategico della gestione finanziaria**, cioè come complesso delle risorse che l'Ente deve utilizzare in maniera ottimale e valorizzare, per il migliore perseguimento delle proprie finalità d'erogazione di servizi e di promozione economica, sociale e culturale della collettività di riferimento.

In questo quadro il patrimonio è lo strumento che può consentire il riequilibrio finanziario, attraverso un'attenta politica di dismissioni e un aumento della redditività dei beni dati in concessione o locati a terzi.

Pur nella possibilità di destinare parte del patrimonio verso obiettivi di realizzazione di reddito, non si può non considerare che, nell'ambito del patrimonio disponibile, gli enti pubblici devono garantire il perseguimento degli interessi collettivi prima di quelli reddituali.

Da qui l'esigenza di una particolare attenzione, per tutti quei fenomeni, ben noti nell'esperienza comune, che possono avere un'incidenza negativa sui procedimenti, sull'attività e sui risultati complessivi della gestione soprattutto del patrimonio immobiliare: immobili non utilizzati, occupazioni senza titolo, comodati d'uso ingiustificabili, individuazione non imparziale dei potenziali fruitori dei beni, canoni irrisori, ecc

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

L'art. 56 bis del D.L. 21 giugno 2013 n. 69, convertito in legge con modificazioni dalla Legge 9 agosto 2013 n. 98 ha introdotto procedure semplificate per il trasferimento agli Enti territoriali di immobili, in attuazione del decreto legislativo 28 maggio 2010, n. 85 (c.d. Federalismo demaniale). In conseguenza di ciò l'Agenzia del Demanio ha predisposto, sul proprio sito internet un applicativo destinato agli Enti Territoriali con l'individuazione dei beni immobili cedibili ed attraverso il quale è possibile procedere alla richiesta di trasferimento.

Considerato che, a seguito di una ricognizione da parte dell'Ufficio Patrimonio è emersa l'opportunità di richiedere ulteriori beni non inseriti nel suddetto elenco;

Pertanto con atto della GC n. del è stato deliberato, sulla base della proposta dell'Ufficio Patrimonio, di procedere alla richiesta dei seguenti immobili:

Beni cedibili presenti nell'elenco predisposto dall'Agenzia del Demanio

n.	Comune	Indirizzo	Descrizione
1	AREZZO	LOCALITA' SAN GIULIANO SP21 SNC	EX CASA DEL FASCIO S.GIULIANO
2	AREZZO	TRAVERSA DI VIALE MECENATE SNC	TRATTO DI LINEA DELLA CESSATA FERR.AREZZO-FOSSATO DI VICOAREZZO, INTERNAMENTE A VIALE MECENATE E A VIA TRASIMENTO
3	AREZZO	STRADA COMUNALE S. MARIA SNC	EX FERROVIA A SCARTAMENTO RIDOTTO AREZZO-FOSSATO DI VICO. S.MARIA
4	AREZZO	DELLA ROBBIA S.N.C	EX FERROVIA A SCARTAMENTO RIDOTTO AREZZO-FOSSATO DI VICO. VINGONE

5	AREZZO	STRADA STATALE N.73 S.N.C.	EX FERROVIA A SCARTAMENTO RIDOTTO AREZZO- FOSSATO DI VICO. CASELLO DEL TORRINO
6	AREZZO	ARGINE STRADA STATALE N. 73 30	EX FERROVIA A SCARTAMENTO RIDOTTO AREZZO - FOSSATO DI VICO. SANSEPOLCRO
7	AREZZO	VIA COMUNALE DI PIETRA LAVATA SNC	TERRENO AREZZO VALCERFONE PIETRA LAVATA BIVIGNANO
8	AREZZO	DA STRADA VICINALE DI PIETRA LAVATA SNC	TERRENO AREZZO VALCERFONE PIETRA LAVATA BIVIGNANO
9	AREZZO	MOLINARA DI SAN ZENO SNC	GIA' PERTINENZA IDRAULICA DEL CANALE MAESTRO DELLA CHIANA.- PONTE CHIANI - SCARPATA STRADA PUBBLICA MOLINARA
10	AREZZO	STRADA STATALE SENESE SNC	EX FERROVIA A SCARTAMENTO RIDOTTO AREZZO FOSSATO DI VICO SEZIONE VALCERFONE DEL NCT TRA CUI PIEVE A RONCO MOLIN NUOVO FONTESECCA, PALAZZO DEL PERO, BUTA
11	AREZZO	LOC. RIGUTINO EST SNC	BENI PERVENUTI PER DEBITO D'IMPOSTO
12	AREZZO	Loc. Monte Lignano	AREA EX POLIGONO - MINISTERO DELLA DIFESA

Ulteriori beni richiesti dall'ufficio Gestione del Patrimonio

13	AREZZO	VIA GARIBALDI	EX CASERMA CECCHERELLI - SEDE ARCHIVIO PROCURA
14	AREZZO	Piazza della Badia	PORZIONE DI FABBRICATO FACENTE PARTE DEL PLERSSO SCOLASTICO I.T.C. M. BUONARROTI
15	AREZZO	Piazza A. Fanfani	Ex Infermeria
16	AREZZO	Via Baracca	Viabilità di accesso all'aeroporto
17	AREZZO	Loc. Molin Bianco	Area Aeroporto
18	AREZZO	Via Romana	Area ex acque pubbliche

L'Agenzia del demanio, verificata la sussistenza dei presupposti per l'accoglimento della richiesta, ne comunicherà l'esito entro sessanta giorni dalla ricezione della stessa. In caso di esito positivo, L'Agenzia del demanio procederà al trasferimento con successivo provvedimento, previo espletamento da parte degli enti interessati degli adempimenti tecnici e di eventuali proposte progettuali.

Le proposte di utilizzo dovranno tener conto che le Amministrazioni locali hanno varie possibilità per raggiungere l'effetto di valorizzazione dei propri immobili scegliendo le modalità più convenienti e opportune per il Comune.

E' importante evidenziare che con il concetto di valorizzazione del patrimonio non si intende solo il raggiungimento di un risultato economico in senso stretto, ma l'ente ha il compito di curare gli interessi e promuovere lo sviluppo della comunità.

Pertanto sulla base delle caratteristiche dell'immobile, dell'andamento del mercato immobiliare e dei bisogni della collettività e, analizzando i punti di forza e debolezza delle varie forme di gestione è indispensabile scegliere le modalità più convenienti e opportune per il Comune.

In conseguenza di ciò è necessario:

1. Redigere un programma di valorizzazione e/o alienazione (analizzando immobile per immobile la convenienza nel procedere alla dismissione o alla concessione).
2. Analizzare, in caso di alienazione, se il bene può essere collocato direttamente nel mercato oppure se necessità di interventi anche di tipo urbanistico
3. Analizzare, in caso di concessioni analizzare se il bene potrà essere sfruttato sulla base della maggiore redditività economica o se l'interesse pubblico sia superiore, prevedendo quindi condizioni di mercato diverse in considerazione delle peculiari finalità sociali attraverso la concessione a soggetti che non perseguono fini di lucro quali organizzazioni di volontariato, associazioni ecc.
4. Procedere all'attivazione delle relative procedure

3. Indicatori di risultato

Indicatori:

—

Nr.		Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato atteso 2014	Risultato atteso 2015	Risultato atteso 2016
1	Elaborazione proposta progettuale di valorizzazione comprendente tutti gli immobili trasferiti	on/off	off	on	-	-
2	Immobili definitivamente trasferiti/Immobili cedibili da parte del demanio	%	0	80,00%	-	-
3	Numero di immobili oggetto di procedure di valorizzazione-alienazioni attivate/numero di immobili da valorizzare	%	0	0,00%	50,00%	50,00%

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

4. Gantt

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

2014

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Ricognizione immobili per i quali l'Agenzia del demanio ha espresso parere favorevole al trasferimento	prev. Iniz.			x	x								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Adempimenti tecnici e amministrativi propedeutici al trasferimento	prev. Iniz.				x	x	x	x		x	x		
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Predisposizione delibera consiliare	prev. Iniz.							x	x				
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Elaborazione proposta di valorizzazione/alienazione	prev. Iniz.										x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

2015

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Attivazione ed espletamento procedure valorizzazione/alienazione immobili	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

2016

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Attivazione ed espletamento procedure valorizzazione/alienazione immobili	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

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Neri	Susanna	Dirigente	Servizio gare e Patrimonio	Direzione
Gioni	Marzia	D	Ufficio Gestione Patrimonio	Direzione
Meucci	Mario	D	Ufficio Gestione Patrimonio	attività
Merli	Nicoletta	D	Ufficio Gestione Patrimonio	attività
Menchetti	Giancarlo	C	Ufficio Gestione Patrimonio	attività
Sandroni	Maurizio	B	Ufficio Gestione Patrimonio	attività
Vigni	Alessio	C	Ufficio Gestione Patrimonio	attività
Mori	Alessandra	C	Ufficio Gestione Patrimonio	attività
Cherici	Fabrizio	B	Ufficio Gestione Patrimonio	attività
Guidelli	Andrea	C	Ufficio Gestione Patrimonio	attività

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
SUAP E SVILUPPO ECONOMICO

.....

Titolo:
Progetto di attivazione Mercato Logge del
grano.....

Il Responsabile di Progetto è:

...Dott.ssa Miretta
Mancioppi.....
.....

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

A settembre /ottobre 2014 verrà inaugurato un nuovo servizio per i cittadini e i turisti : il Mercato Logge del Grano. L'attività prevista nell'immobile di Piazza del Popolo in corso di ristrutturazione con finanziamento dei fondi PIUSS e dell'Amministrazione Comunale, è riservata a produttori agricoli e artigiani del settore alimentare del territorio, sviluppando il sistema della filiera corta e della vendita del prodotto stagionale e di qualità. E' previsto un sistema nuovo di vendita diretta che comporta la costituzione di una associazione tra tutte le imprese che parteciperanno al mercato. I primi mesi dell'anno saranno destinati a organizzare tutte le attività propedeutiche e necessarie all'attivazione del servizio. Il progetto si propone quindi di offrire ai cittadini un servizio per l'acquisto di prodotti locali, di qualità a prezzi sicuramente più vantaggiosi rispetto a quelli acquistabili nei consueti supermercati, un servizio ai turisti poiché in questo luogo possono trovare il prodotto tipico aretino, ma rappresenterà anche un servizio di vicinato per gli abitanti del centro storico che è quasi del tutto carente di questi servizi. Quindi un nuovo servizio per l'utenza soprattutto di qualità.

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: l'obiettivo è quello di incrementare il consumo di prodotti locali, di qualità offrendo al consumatore un moderno mercato, ben organizzato con la vendita

diretta di prodotti da parte delle aziende agricole, e quindi a filiera corta e quindi anche a prezzi più vantaggiosi, ma anche attraverso interventi di sensibilizzazione e di educazione al consumo di prodotti stagionali e di qualità.

Risultati: numero di aziende partecipanti al mercato : > di 50

Interventi di sensibilizzazione: n 2

Percorso e misure organizzative: il progetto prevede l'accompagnamento alla costituzione dell'associazione dei produttori agricoli, che sarà interlocutore nei rapporti con il Comune, e alla definizione dei regolamenti interni coerenti con il regolamento generale della struttura, la predisposizione degli atti necessari all'allestimento della struttura, la predisposizione e sottoscrizione del rapporto di concessione, una fase di start up con la predisposizione di una campagna promozionale e l'inaugurazione della struttura.

Sarà costituito un comitato di coordinamento con il compito di monitorare il funzionamento del servizio, sia rispetto alle modalità di partecipazione delle aziende, sia in merito alla qualità dei prodotti messi in vendita.

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).

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	n. di aziende agricole/artigianali associate	numero	0	>50
2	N interventi di sensibilizzazione/educazione	numero	0	2
3	N di convocazioni/n di riunioni realizzate	%	0	100%

3. Indicatori di risultato anno 2015

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	n. di aziende agricole/artigianali associate	numero	0	>70
2	N interventi di monitoraggio	numero	0	4

3. Indicatori di risultato anno 2016

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	n. di aziende agricole/artigianali associate	numero	0	>80
2	N interventi di monitoraggio	numero	0	4

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.

		stato al 31/8																			
		stato al 31/12																			
5	Realizzazione iniziative collaterali per sensibilizzazione /educazione del consumatore	prev. Iniz.																	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
Sanfilippo	Giovanni	D	Suap e sviluppo economico	Rapporto con aziende per costituzione associazione, predisposizione atto di concessione e atti di gara per acquisti
Martini	Martino	D	Suap e sviluppo economico	Atti amministrativi per adesione aziende,(bando)
Benelli	Daniela	C	Suap e sviluppo economico	Attività di comunicazione e iniziative collaterali



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.

