



COMUNE DI AREZZO

PROGETTI DI INCREMENTO DI
PRODUTTIVITÀ' E DI QUALITÀ'

2014-2016

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

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

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

Il Responsabile di Progetto è:

dott. ing. Antonella Fabbianelli

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

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

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

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

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

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

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

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

Obiettivo: comunicazione semplificata e costo zero per la cittadinanza.

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

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

3. Indicatori di risultato

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

Indicatori:

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

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

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

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

4. Gantt

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

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
	Fornitura dei sistemi ed apparecchiature	prev. Iniz.	x	x	x	x								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Attivazione dei set di servizi	prev. Iniz.			x	x	x	x	x	x	x			
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
	Formazione e comunicazione	prev. Iniz.					x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

5. Personale coinvolto nel progetto

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

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Fabbianelli	Antonella	Dir	Progettazione	RUP
Sani	David	D	Gare e patrimonio	Direttore esecuzione
Marconi	Giacomo	D	Innovazione tecnologica	Formazione e comunicazione
Crestini	Fernando	D	Innovazione tecnologica	Formazione e comunicazione
Corsi	Filippo	D	Innovazione tecnologica	Formazione e comunicazione

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

Direzione Servizi Finanziari

COMPARTECIPAZIONE AL RECUPERO
DELLE IMPOSTE ERARIALI

Il Responsabile di Progetto è: Dott. Mario Daniele Rossi

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

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

Indicazioni

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

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

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

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

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

Obiettivo:

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

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

Risultati:

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

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

Percorso e misure organizzative

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

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

Indicazioni

non generici miglioramenti dei servizi, ma concreti risultati.

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

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

Ad esempio:

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

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

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

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

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

3. Indicatori di risultato

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

qualificate inserite nei settori specifici (indicatori qualitativi).

Indicatore quantitativo:

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

Indicatori qualitativi:

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

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

Indicatore quantitativo:

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

Indicatori qualitativi:

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

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

		stato al 31/12															
3	Esame banche dati per acquisizione flussi informativi esterni	prev. Iniz.			X	X	X										
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
4	Esame pratiche del gruppo dei referenti	prev. Iniz.			X	X	X	X	X	X	X	X					
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
5	Istruttoria comunicazione segnalazioni ad Agenzia delle Entrate	prev. Iniz.						X	X	X	X	X	X	X			
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															

5. Personale coinvolto nel progetto

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Rossi	Mario Daniele	D	tributi	coordinamento
Guiducci	Anna	Dirigente	Area Servizi Finanziari	Coordinamento
Bianchini	Lara	D	tributi	Coord. Gruppo referenti e istruttorie segnalazioni
De Bacci	Alessandra	C	tributi	Istruttorie segnalazioni
Tirabosco	Enrico	D	tributi	Istruttorie tecniche ambito urbanistica
Fani	Marisa	D	tributi	Supporto istruttorie
Di Feo	Giovanna	B	tributi	Supporto istruttorie

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

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

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

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

Indicazioni

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

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

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

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

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

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

COMUNE DI AREZZO
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO

Servizio Pianificazione

Ufficio Edilizia

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

ANNO 2014-2016
(agg. Nov 2014)

OGGETTO:

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

(Trasmissione e acquisizione pratiche on - line)

Premessa

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

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

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

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

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

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

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

UFFICIO EDILIZIA

INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI IN MATERIA EDILIZIA

1. Obiettivo gestionale correlato

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

IL PRESENTE OBIETTIVO HA CARATTERE PLURIENNALE.

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

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

2 Procedimenti interessati dal nuovo servizio

- PERMESSI DI COSTRUIRE, relative varianti, ivi compresi i cd depositi finali.
- Permessi a costruire IN SANATORIA e ATTESTAZIONI DI CONFORMITA' in sanatoria.
- SCIA, relative varianti, ivi compresi i cd depositi finali, riferiti alle seguenti opere:
 - Restauro e risanamento conservativo;
 - Ristrutturazione edilizia (comprese le addizioni funzionali, gli interventi di recupero dei sottotetti, le demolizioni con fedele ricostruzione, la demolizione/ricostruzione dei volumi secondari)
 - Opere pertinenziali
 - Piani casa
 - Scia ex art. 79 c. 1 lett. a) LR 1/2005

3 Personale assegnato all'Ufficio Edilizia coinvolto nel progetto:

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

4 Impostazione e criteri di sviluppo del progetto

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

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

Lo stesso si colloca altresì nell'ambito delle previsioni normative di cui alla Legge n. 35 del 4 aprile 2012 di conversione del decreto legge n. 5 del 9 febbraio 2012 recante: «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo». Nella stessa norma infatti, tra le altre previsioni normative, è contenuto:

- Entro 90 giorni è adottato un programma triennale (2012-15) per la riduzione degli oneri amministrativi che gravano sulle Pubbliche amministrazioni nelle materie di competenza statale. Con il programma triennale scatterà anche un piano triennale "per la misurazione e la riduzione dei tempi e dei procedimenti amministrativi e degli oneri regolatori, gravanti su imprese e cittadini, ivi inclusi gli oneri amministrativi".

- A partire dal primo gennaio 2014 nella pubblica amministrazione saranno utilizzati "esclusivamente" i "canali e i servizi telematici" compresa la "posta elettronica certificata".

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

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

Obiettivi da conseguire

Il servizio tende a soddisfare i bisogni degli utenti in termini di: Semplificazione, Standardizzazione, Dematerializzazione ed Orientamento. Questi bisogni sono resi ancora più immediati dalle recenti e continue modifiche normative in ambito edilizio.

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

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

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

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

Una fase successiva potrà prevedere anche:

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

Standard di risultato

Il servizio intende offrire al Professionista:

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

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

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

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

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

Linee di prodotto e servizi erogati dall'Ufficio Edilizia

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

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

Processo di prima attivazione

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

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

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

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

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

5 Indicatori

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

7 Importo economico del progetto

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

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

COMUNE DI AREZZO
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO

Servizio Pianificazione

Ufficio Edilizia

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

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

OGGETTO:

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

(Trasmissione e acquisizione pratiche on - line)

Premessa

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

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

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

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

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

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

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

UFFICIO EDILIZIA

INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI IN MATERIA EDILIZIA

1. Obiettivo gestionale correlato

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

IL PRESENTE OBIETTIVO HA CARATTERE PLURIENNALE.

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

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

2 Procedimenti interessati dal nuovo servizio

- PERMESSI DI COSTRUIRE, relative varianti, ivi compresi i cd depositi finali.
- Permessi a costruire IN SANATORIA e ATTESTAZIONI DI CONFORMITA' in sanatoria.
- SCIA, relative varianti, ivi compresi i cd depositi finali, riferiti alle seguenti opere:
 - Restauro e risanamento conservativo;
 - Ristrutturazione edilizia (comprese le addizioni funzionali, gli interventi di recupero dei sottotetti, le demolizioni con fedele ricostruzione, la demolizione/ricostruzione dei volumi secondari)
 - Opere pertinenziali
 - Piani casa
 - Scia ex art. 79 c. 1 lett. a) LR 1/2005

3 Personale assegnato all'Ufficio Edilizia coinvolto nel progetto:

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

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

4 Impostazione e criteri di sviluppo del progetto

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

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

Lo stesso si colloca altresì nell'ambito delle previsioni normative di cui alla Legge n 35 del 4 aprile 2012 di conversione del decreto legge n. 5 del 9 febbraio 2012 recante: «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo». Nella stessa norma infatti, tra le altre previsioni normative, è contenuto:

- Entro 90 giorni è adottato un programma triennale (2012-15) per la riduzione degli oneri amministrativi che gravano sulle Pubbliche amministrazioni nelle materie di competenza statale. Con il programma triennale scatterà anche un piano triennale "per la misurazione e la riduzione dei tempi e dei procedimenti amministrativi e degli oneri regolatori, gravanti su imprese e cittadini, ivi inclusi gli oneri amministrativi".

- A partire dal primo gennaio 2014 nella pubblica amministrazione saranno utilizzati "esclusivamente" i "canali e i servizi telematici" compresa la "posta elettronica certificata".

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

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

Obbiettivi da conseguire

Il servizio tende a soddisfare i bisogni degli utenti in termini di: Semplificazione, Standardizzazione, Dematerializzazione ed Orientamento. Questi bisogni sono resi ancora più immediati dalle recenti e continue modifiche normative in ambito edilizio.

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

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

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

- la gestione di tutte le comunicazioni necessarie per espletare la pratica, comprese eventuali integrazioni e nomine;

- i report di monitoraggio per il controllo continuo ed efficace della pratica.

Una fase successiva potrà prevedere anche:

- l'attestazione del pagamento dei diritti, avvenuto con mezzi elettronici o tradizionali;

- la consultazione di un archivio digitale delle istanze, allegati e comunicazioni tra Comune e Professionista, appositamente predisposto;

Standard di risultato

Il servizio intende offrire al Professionista:

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

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

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

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

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

Linee di prodotto e servizi erogati dall'Ufficio Edilizia

- Ricezione di tutte le istanze edilizie (permessi di costruire, attestazioni di conformità, compatibilità ambientale) nonché delle S.C.I.A. e Comunicazioni Attività Libera;

- gestione amministrativa e tecnica per l'istruttoria e le verifiche di conformità dei titoli edilizi abilitativi obbligatori a sensi del DPR 380/2001 e della L.R. 1/2005, nonché determinazione degli oneri onerosi;

- verifica di completezza formale e sostanziale delle segnalazioni certificate di inizio attività, comunicazioni di inizio lavori attività edilizia libera, nonché di tutte quelle pratiche connesse ad interventi di modifica edilizia/urbanistica del territorio, nonché verifica degli oneri onerosi;

- emissione pareri preventivi in materia edilizia;

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

Processo di prima attivazione

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

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

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

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

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

5 Indicatori

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

7 Importo economico del progetto

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

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

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio:

Ufficio Servizi Demografici

Titolo:

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

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Orietta Occhiolini

1. contesto di riferimento e servizi oggetto del progetto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. obiettivo del progetto e risultati perseguiti

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

Nel corso dell'anno, pertanto, dovranno essere contattati i residenti delle abitazioni con numeri civici non censiti, per il loro inserimento in mappa.

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

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

3. Indicatori di risultato

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

5. Personale coinvolto nel progetto

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

- Servizio Sviluppo organizzativo e innovazione tecnologica
- Sportello Unico

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

Orietta Occhiolini	1	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	5%	1%	0,09
Rossella Iannaccone	1	1%	1%						5%	1%	0,10
Roberta Mugnai	1										0,01
Miriam Gregori	1										0,01
Isabella Fei	1										0,04
Giovanna Carlettini	1								1%	1%	0,04
Rossella Ricciarini	1								1%	1%	0,04
Fabio Buricchi	1	2%	20%	8%	20%				1%	1%	0,04
Alessandra Boncompagni	1										0,52
Maria Arriguucci	1								1%	1%	0,04
Giuseppina Baldini	1								1%	1%	0,04
Naira Biribicchi	1										0,01
Maria Bamonte	1										0,01
Paola Aldinucci	1										0,01
Marino Pierini	1										0,01
Guido Severi	1										0,01
Daniele Biagi	1										0,01
Mauro Butti	1										0,01
Patrizia Panzetta	1										0,01
Eleonora Fratini	1										0,01
Cecilia Agostini	1										0,01
Silvana Chianucci	1										0,00
											0,00

Totale FTE

1,03

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
Servizio Pianificazione Urbanistica/ Ufficio Mobilità
(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) Supporto tecnico e giuridico – amministrativo: nel sistema saranno scaricabili moduli standard precompilati per le istanze e avvisi per eventuali ulteriori richieste del Comune previsti dalla normativa locale. Sarà inoltre previsto un sistema di HELP che dovrà supportare l'utente in ogni fase di utilizzo del servizio e sarà inoltre prevista la redazione di un MANUALE UTENTE consultabile on line o scaricabile, oltrechè un servizio informativo sulla normativa e una sezione FAQ.

3. Indicatori di risultato

Indicatori di risultato

-Predisposizione piattaforma web: cartelle-canali di comunicazione: valore atteso 1

Il progetto sarà attuato dai num. 4 componenti l'ufficio Mobilità ognuno incaricato di specifici compiti in base al profilo e mansione, concorrendo tutti in egual misura e peso all'attuazione del medesimo;

L'attuazione del progetto necessita di un'alta intensità di lavoro, che l'obiettivo prefigurato risulta sfidante e non scontato, ad alta visibilità esterna, conseguibile attraverso un maggior impegno e disponibilità del personale,

4. Gantt 2014

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio															
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D			
1	Predisposizione della modulistica per la presentazione delle domande on- line	prev. Iniz.	X	X													
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
2	Predisposizione piattaforma web : cartelle – canali comunicazione	prev. Iniz.			X	X	X										
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
3	Predisposizione modulistica per titoli autorizzativi – strumenti per la verifica del pagamento	prev. Iniz.						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
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 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
			1	Trasferimento dei dati dagli archivi cartacei alla procedura informatica	Prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Formazione dei soggetti interni interessati alle procedure	prev. Iniz.	X	X	X	X								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

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

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

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

Direzione/Servizio/Ufficio:

POLIZIA MUNICIPALE

Titolo:

Promuovere la sicurezza stradale

Il Responsabile del Progetto è:

Comandante Dott. ssa Meloncelli

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

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

Con tali azioni si persegue l'obiettivo sfidante di aumentare la percezione di controllo e sicurezza da parte di tutti gli utenti della strada – pedoni e/o conducenti di veicoli. Tali attività sono progettate partendo dal contesto oggettivo della società odierna: è indubbio infatti che la quotidianità costringa sempre più spesso a ritmi frenetici e serrati, a causa dei quali si possono verificare distrazioni, dimenticanze o volontarie inosservanze delle norme suddette. Tuttavia ciò non può essere

scriminante per i comportamenti *de quo*, causa di grave pregiudizio per la propria e l'altrui incolumità, così come dimostrato dall'analisi dei tassi d'incidentalità nonché dall'inasprimento delle correlate sanzioni ad opera del legislatore.

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

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

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

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

Obiettivi del progetto

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

RISULTATI: dalla compilazione dei monitoraggi relativi alle attività previste nel corso degli anni precedenti, si evince che gli obiettivi individuati sono stati pienamente conseguiti.

Con questo progetto ci si pone l'obiettivo sfidante di potenziare sensibilmente la suddetta tipologia di servizi, stabilendo come risultato atteso un numero sempre maggiore rispetto alla baseline dei precedenti anni, nell'ambito di servizi mirati in attività di controllo e monitoraggio, con un numero di conducenti controllati specificamente per la mancata osservanza dell'uso di cinture, telefonini, velocità non conforme e implementazione del numero di posti di controlli espletati con tali finalità, oltre alla prevenzione/repressione della guida in stato d'ebbrezza e sotto influenza di sostanze stupefacenti.

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

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

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

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

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

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

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

RISULTATI: l'attività degli anni precedenti ha visto svolgersi almeno n. 15 corsi di formazione presso le scuole d'infanzia e n.16 nelle primarie; nel 2013 si sono altresì realizzati incontri nelle scuole primarie per la presentazione del progetto "Bicibus/Pedibus". Il risultato atteso per l'attuale progetto è di almeno n. 35 iniziative di formazione in scuole di vario ordine e grado, oltre a n. 120 brochure distribuite anche nel corso di eventi mirati e incontri con la cittadinanza.

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

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

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

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

3. Indicatori di risultato

Indicatori anno 2014:

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

Indicatori anno 2015:

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

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

Indicatori **anno 2016**:

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

4. Gantt

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

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

5. Personale coinvolto nel progetto

Nome	Qualifica	Categoria	Unità operativa	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
MELONCELLI VALERIA	Comandante	Dirigente		RESPONSABILE PROGETTO
Milloni Massimo	Commissario Ufficiale di PG	D		Coordinamento , organizzazione servizi
MILLONI MASSIMO	Commissario Ufficiale di PG	D	Sicurezza Stradale	COLLABORATORE
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	"

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

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

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

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
SERVIZIO AMBIENTE

.....

Titolo:

ISTITUZIONE SERVIZIO VERIFICA IMPIANTI TERMICI

Il Responsabile di Progetto è:
DR.SSA DANIELA FARSETTI

.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gli obiettivi prefissi con la gestione informatica delle certificazioni sono:

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

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

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

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

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

ANNO 2015

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

5. Personale coinvolto nel progetto

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

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

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

Titolo:

Sistema digitale integrato di promozione territoriale della città di Arezzo.

Il Responsabile di Progetto è: dott.ssa Laura Guadagni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gannt 2015

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

Gannt 2016

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

5. Personale coinvolto nel progetto

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

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

