

PIANO DELLA PERFORMANCE 2015-2017

**PROGETTI DI INCREMENTO DI PRODUTTIVITA' E QUALITA
E PROGETTI DI NUOVI SERVIZI E/O DI MIGLIORAMENTO
QUALI-QUANTITATIVO DEI SERVIZI EROGATI VARIATI**

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

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

Titolo: **Evoluzione del 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 si è già dotato di un sistema di telefonia e FAX con tecnologia 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. Tale soluzione ha permesso di portare un notevole risparmio economico e miglioramento dei servizi e ad oggi è utilizzato dai principali uffici dell'Amministrazione. Questo primo intervento necessita però di un'ulteriore evoluzione dato che il frazionamento degli uffici dell'Amministrazione Comunale comporta la presenza di un numero elevato di linee telefoniche, centralini tradizionali e linee ADSL.

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

L'evoluzione del sistema VOIP prevede di passare a tale tecnologia tutti gli altri uffici e scuole che ad oggi sono connesse alla rete pubblica con singole linee telefoniche e dati

Obiettivo: Implementazione delle postazioni telefoniche con riduzione delle postazioni fisiche e attivazione di postazioni virtuali su gli uffici periferici nonché scuole di vari livelli

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), telefoni virtuali (softphone) e FAX virtuali (FAX server). Per rendere operativo il nuovo sistema di comunicazione si renderà necessaria la creazione di un sistema di comunicazione radio dedicato e l'ampliamento della fibra ottica comunale.

3. Indicatori di risultato

Il processo di evoluzione del sistema di telefonia VOIP, avviato nel 2013, porterà entro il 2015 alla sostituzione pressoché totale degli apparecchi telefonici su tutti gli uffici distaccati del Comune nonché nelle scuole .

I risultati attesi entro la fine dell'anno 2015 sono:

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
2	Attivazione postazioni telefoniche VoIP	numero	400	500
3	Attivazione linee dati connesse al sistema dati RTRT comunale	numero	0	45

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 €. 35.000,00

Per la realizzazione di tale obiettivo è previsto un investimento iniziale di circa € 15.000,00 per la realizzazione delle connessioni in fibra e la fornitura degli apparati telefonici e di rete. Per la realizzazione dei collegamenti wireless è invece prevista una attività di partenariato pubblico privato che porterà alla realizzazione dei suddetti collegamenti in cambio della concessione in uso di beni Comunali per l'installazione di antenne di trasmissione dati.

4. Gantt

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

N r .	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	2015												
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
Proposta per attivazione copertura Wireless e fibra ottica dei siti interessati	prev. Iniz.		x	x	x	x	x								
	stato al 31/8														
	stato al 31/12														
Attivazione postazioni telefoniche VoIP e connessioni dati	prev. Iniz.				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	x		
	stato al 31/8														
	stato al 31/12														
Disattivazione vecchie utenze	prev. Iniz.							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	Progettazione	Direttore esecuzione
Caneschi	Sabrina	P.O.	Gestione Amministrativa OO.PP.	Gestione delle procedure di affidamento

Del Brenna	Lucia	D	Gestione Amministrativa OO.PP.	Gestione delle procedure di affidamento
Caposciutti	Lara	D	Gestione Amministrativa OO.PP.	Gestione delle procedure di affidamento
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.ssa Anna Guiducci

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 catastali) di competenza statale. Per l'anno 2015 si prevede la messa a regime della attività di compartecipazione attivata sperimentalmente dall'ufficio tributi nell'anno 2012. In particolare per l'anno 2015 si prevede di operare prioritariamente nell'ambito di intervento degli "affitti in nero", della "capacità contributiva" di alcune categorie di contribuenti, delle residenze fittizie all'estero, delle attività ricettive e dello svolgimento di attività in assenza o difformità di partita IVA.

Risultati:

Per l'anno 2015 si prevede che almeno l'85% delle segnalazioni qualificate siano prese in carico dall'agenzia delle entrate/guardia di finanza. Dovranno inoltre essere effettuate ed inserite nel portale SIATEL segnalazioni qualificate nella seguente misura:

- almeno n. 12 in materia di assenza o difformità di partita IVA
- almeno n. 10 in materia di attività ricettive.

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).

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 numero di "segnalazioni qualificate" prese in carico dall'Agenzia delle Entrate (o dalla Guardia di Finanza) rispetto a quelle inserite nel portale SIATEL, nella sezione appositamente dedicata. In detta sezione 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.

Indicatore
quantitativo:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
-----	---------------	-----------------	-----------------------	------------------

	Segnalazioni qualificate prese in carico / segnalazioni inserite nel SIATEL	percentuale		85,00%

Indicatori qualitativi:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Assenza o difformità di partita IVA	n.		12
2	Attività ricettive	n.		10

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.

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

Indicazioni

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

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

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

Lo standard viene definito a partire da:

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

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

§ bisogni e domande a cui occorre dare risposta;

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

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

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

4. Gantt

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

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Studio materie di intervento	prev. Iniz.	X	X	X									
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Formazione specifica sui settori di intervento	prev. Iniz.		X	X									
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Esame banche dati per acquisizione flussi informativi esterni	prev. Iniz.		X	X	X	X							
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Esame pratiche del gruppo dei referenti	prev. Iniz.				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	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 e istruttoria

				tecnica
Guiducci	Anna	Dirigente	Area Servizi Finanziari	Coordinamento
Bianchini	Lara	D	tributi	Coord. Gruppo referenti e istruttorie segnalazioni (fino a maggio 2015)
De Bacci	Alessandra	C	tributi	Istruttorie segnalazioni
Tirabosco	Enrico	D	tributi	Istruttorie tecniche ambito urbanistica
Fani	Marisa	D	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.

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio: Servizi Educativi e Scolastici

Titolo:

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

*Il Responsabile di Progetto è:
Dr.ssa Susanna Neri*

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

Incremento dell'attività di controllo ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) in materia di agevolazioni tariffarie nei settori beneficiari trasporto e rette scolastiche e/o contributi per i seguenti istituti:

Assegno del nucleo familiare, assegno di maternità, trasporto sociale, servizio di assistenza domiciliare, servizio mentoring, servizi diurni presso le strutture residenziali, servizio pasti a domicilio, in ottemperanza alle disposizioni di legge.

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

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

Dopo il progetto dell'anno 2014, l'attività ordinaria dell'ufficio ha ottenuto i seguenti risultati (monitorati al 30 giugno 2014, e che dovranno essere integrati con l'estrazione delle pratiche relative alle richieste di agevolazioni sulle rette scolastiche della scuola primaria e secondaria statali)

- Controllo a campione su richieste di benefici in materia di Diritto allo Studio, tramite estrazione del 22% che ha dato il seguente esito: n. 189 pratiche di cui n.169 conformi, n. 20 difformi.
- Controllo a campione per l'accesso alle graduatorie per Asilo Nido tramite estrazione dell'10% sulle domande.
- Controllo a campione per l'accesso alle graduatorie per Scuola dell'infanzia comunale tramite estrazione del 10% sulle domande.
- Controllo a campione sulle dichiarazioni ISEE presentate per la richiesta del servizio di trasporto scolastico tramite estrazione del 22% sulle domande di agevolazione tariffaria.
- Estensione del controllo a campione su richieste di agevolazioni tariffarie per il settore rette scolastiche(asilo nido/scuola dell'infanzia comunali e statale/scuola primaria e secondaria di 1°): dal 16% al 20% che ha dato il seguente esito:n. 120 pratiche di cui n.83 conformi, n.32 difformi, n. 5 conformi dopo accertamento.

Incremento dell'attività di controllo dichiarazioni ISEE 2015 :

A Estendere il controllo a:

1. i beneficiari del settore rette scolastiche: dall'attuale 20% al 21%;

2. dichiarazioni ISEE presentate per la richiesta del servizio di trasporto scolastico: dall'attuale 22% al 24% (2015);
3. richieste benefici in materia di Diritto allo Studio dal 22% al 23%;
4. domande per l'accesso alle graduatorie per Asilo Nido dall'10% al 12%.
5. domande per l'accesso alle graduatorie della Scuola dell'infanzia comunale tramite estrazione dal 10% al 12%;
6. richiesta di beneficio per assegno di maternità, assegno del nucleo familiare, servizio mentoring, assistenza domiciliare per anziani, servizio di trasporto sociale, servizi diurni presso le strutture residenziali dall'8% al 10% sul totale delle domande pervenute

B) Recupero delle somme delle pratiche risultate non conformi

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

Obiettivo

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

Risultati

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

Percorso e misure organizzative

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

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

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

Indicatori di risultato

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza 2014	Risultato Atteso 2015
beneficiari del settore rette scolastiche (Asili nido, scuola dell'infanzia comunale e statale/s.primaria e secondaria 1° grado statale)	Controllo a campione	%	20	21
richieste benefici in materia di Diritto allo Studio	Controllo a campione	%	22	23
domande per l' accesso alle graduatorie per Asilo Nido e della Scuola dell'infanzia comunale	Controllo a campione	%	10	12
utenti che si avvalgono di agevolazioni tariffarie trasporto scolastico	Controllo a campione	%	22	24
	Recupero somme: La cifra è indicativa poiché subordinata al numero di pratiche non conformi non quantificabile prima della fine del controllo.	€	4.500,00	3.800,00
beneficiari del settore Assegno di maternità	Controllo a campione	%	8%	10%
beneficiari del settore Assegno del nucleo familiare	Controllo a campione	%	8%	10%
beneficiari del servizio mentoring	Controllo a campione	%	8%	10%
beneficiari del servizio di	Controllo a	%	8%	10%

8. Personale coinvolto nel progetto

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

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/ Ufficio di appartenen za	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Ballerini	Daniela	D	Direzione Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<i>Direzione</i>
Vincenti	Anna	D	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Coordinamento attuazione progetto.</p> <p>Istruzione della pratica: consultazione delle banche dati.</p> <p>Attività di controllo.</p> <p>Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti .</p> <p>Disponibilità ad articolare l'orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì</p> <p>dalle ore 8,30 alle ore 13,30 martedì dalle ore 15 alle ore 18 il giovedì dalle ore 15 alle ore 19 nel periodo di convocazione dell'utenza.</p> <p>Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute.</p>
Gregori	Miriam	D	Ufficio Servizio Sociale Integrato	<p>Coordinamento attuazione progetto. (per le pratiche afferenti all'ambito Sociale)</p> <p>Istruzione della pratica: consultazione delle banche dati.</p> <p>Attività di controllo.</p> <p>Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti .</p> <p>Disponibilità ad articolare l'orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì</p> <p>dalle ore 8,30</p>

				<p>alle ore 13,30 martedì dalle ore 15 alle ore 18 il giovedì dalle ore 15 alle ore 19 nel periodo di convocazione dell'utenza. Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute.</p>
Sgaravizzi	Stefania	D		<p>Collaborazione attuazione progetto/ istruzione delle pratiche relative al trasporto scolastico e al diritto allo studio. Attività di controllo. Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti . Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute. Funzioni di segreteria</p>
Pagetti	Leda	D	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Collaborazione attuazione progetto/ istruzione delle pratiche relative al nido e scuola infanzia. Attività di controllo. Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti . Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute. Funzioni di segreteria.</p>
Rosadi	Francesca	C	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Collaborazione attuazione progetto dal punto di vista giuridico amministrativo. Archiviazione della pratica.</p>
Testi	Antonella	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p>Collaborazione attuazione progetto: istruzione della pratica: consultazione delle banche dati. Attività di controllo. Invio esito del controllo e ricevimento degli utenti per presa visione degli atti . Disponibilità ad articolare l'orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30 martedì dalle ore 15 alle ore 18</p>

				<p><i>il giovedì dalle ore 15 alle ore 19 nel periodo di convocazione dell'utenza. Ricalcolo e recupero delle somme delle rette dovute.</i></p>
Caneschi	Carla	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p><i>Collaborazione attuazione progetto/ istruzione delle pratiche relative al nido e scuola infanzia. Funzioni di segreteria.</i></p>
Zurli <i>dipendente attualmente in maternità, qualora rientri in servizio verrà coinvolta nel progetto con le modalità descritte</i>	Alessandra	B	Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici	<p><i>Collaborazione attuazione progetto dal punto di vista giuridico amministrativo. Archiviazione della pratica.</i></p>

PROGETTO

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

Direzione/Servizio/Ufficio:
SUAP E SVILUPPO ECONOMICO

.....

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

Il Responsabile di Progetto è:

Ing Giovanni
Baldini.....

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

A maggio 2015 verrà inaugurato un nuovo servizio per i cittadini e i turisti : il Mercato Logge del Grano. L'attività prevista nell'immobile di Piazza del Popolo in corso di ristrutturazione con finanziamento dei fondi PIUSS e dell'Amministrazione Comunale, è riservata a produttori agricoli e artigiani del settore alimentare del territorio, sviluppando il sistema della filiera corta e della vendita del prodotto stagionale e di qualità. E' previsto un sistema nuovo di vendita diretta che comporta la costituzione di una rete di impresa tra tutte le imprese che parteciperanno al mercato. Sono state selezionate e ammesse con obbligo di associarsi n 66 aziende che garantiranno un'ampia e diversificata offerta di prodotti di qualità.

Il progetto si propone quindi di offrire ai cittadini un servizio per l'acquisto di prodotti locali, di qualità a prezzi sicuramente più vantaggiosi rispetto a quelli acquistabili nei consueti supermercati, un servizio ai turisti poiché in questo luogo possono trovare il prodotto tipico aretino, ma rappresenterà anche un servizio di vicinato per gli abitanti del centro storico che è quasi del tutto carente di questi servizi. Quindi un nuovo servizio per l'utenza soprattutto di qualità.

Indicazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

Risultati: numero di aziende partecipanti al mercato : > di 70

Interventi di monitoraggio n 4

Entrate nelle casse comunali da volume di affari Euro 15.000,00

Percorso e misure organizzative: il progetto già avviato nel 2014 ha previsto la selezione e l'ammissione al mercato delle aziende agricole in possesso dei requisiti richiesti, l'accompagnamento alla costituzione della rete di impresa dei produttori agricoli, che sarà concessionaria dell'immobile e interlocutore nei rapporti con il Comune, la predisposizione degli atti necessari all'allestimento della struttura e definito il canone di concessione.

Nel corrente anno sarà predisposto e sottoscritto l'atto di concessione dell'immobile e avviati interventi di sensibilizzazione verso i consumatori e l'inaugurazione della struttura.

Sarà costituito un comitato di coordinamento con il compito di monitorare il funzionamento del servizio, sia rispetto alle modalità di partecipazione delle aziende, sia in merito alla qualità dei prodotti messi in vendita. Sono previsti 4 interventi di monitoraggio.

Con deliberazione della giunta comunale è stato stabilito un canone di concessione in parte fisso e in parte a percentuale (3%) del volume di affari annuo. In considerazione che nel 2015 il mercato sarà attivo per 7 mesi abbiamo ipotizzato un volume di affari pari a Euro 500.000,00 con una entrata pari a Euro 15.000,00.

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 anno 2015

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	n. di aziende agricole/artigianali associate	numero	66	51
3	Entrate da volume di affari	numero	0	Euro 1.000

3. Indicatori di risultato anno 2016

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	n. di aziende agricole/artigianali associate	numero	70	80
2	N interventi di monitoraggio	numero	0	4
3	Entrate da volume d'affari	Euro	15.000,00	30.000,00

3. Indicatori di risultato anno 2017

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	n. di aziende agricole/artigianali associate	numero	80	>80
2	N interventi di monitoraggio	numero	0	4
3	Entrate da volume di affari	Euro	30.000,00	45.000,00

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

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

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

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

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

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

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

Direzione SERVIZIO SPORT, GIOVANI, TURISMO CULTURA
ufficio: Cultura

.....

Titolo: Riapertura Teatro Petrarca

.....

Il Responsabile di Progetto è:

Drssa Silvana Chianucci

.....

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

La Città di Arezzo dispone attualmente di tre teatri agibili: Teatro Pietro Aretino con 129 posti, Teatro Mecenate, con 298 posti e Teatro Tenda con 800 posti, quest'ultimo atto ad accogliere solo specifiche programmazioni artistiche per la sua stessa natura.

La città risulta sprovvista tuttavia della sua principale struttura storica e di prestigio, idonea ad accogliere per caratteristiche uniche sia spettacoli lirici, sinfonici, cameristici, corali, sia spettacoli teatrali, coreutici, di danza che coinvolgano una maggiore presenza di pubblico.

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

La riapertura del Teatro Petrarca dopo il restauro con la sua disponibilità di circa 550 posti, consentirà di garantire un'ulteriore struttura da adibire a spettacoli di vario genere, assicurando una migliore offerta artistica, implementando la diversificazione dei generi di spettacolo, sia per la tipologia (storico teatro all'italiana dell'800), le caratteristiche strutturali, estetiche e acustiche, sia per la capienza che consentirà di ospitare spettacoli che attualmente non possono essere allestiti negli altri tre teatri cittadini.

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

Obiettivo: Riapertura del Teatro storico della Città di Arezzo, con conseguente incremento delle strutture teatrali comunali soprattutto garantendo alla città una struttura unica per caratteristiche, strutturali estetiche e per dimensioni .

Nel 2014 sono stati utilizzati i Teatri comunali Pietro Aretino, Mecenate e anche il Tenda (il cui funzionamento attivato solo alla fine di marzo 2014) che tuttavia non risulta idoneo per tutte le tipologie di spettacolo. Con l'apertura del Teatro Petrarca si garantisce non solo una sede ulteriore, ma anche una maggiore capienza per la tipologia di spettacoli svolti in genere al Teatro Pietro Aretino e teatro Mecenate, e soprattutto possa essere prevista una programmazione artistica, che le strutture precedenti non hanno potuto accogliere, per scarsa capienza di pubblico, dimensioni del palcoscenico e qualità acustica.

Risultati: Riapertura dell'unico Teatro all'italiana della città di Arezzo, quale teatro storico e di prestigio, aumento delle sedi teatrali, della disponibilità di posti per spettacolo, offerta di programmazioni artistiche di alta qualità realizzabili esclusivamente in un Teatro all'italiana.

Percorso e misure organizzative: Dal momento in cui il Teatro Petrarca avrà l'agibilità da parte della Commissione Provinciale Vigilanza Pubblico Spettacolo, e l'Ufficio Cultura, di concerto con gli Uffici Manutenzione e Sicurezza avrà predisposto la scheda tecnica del Teatro, parte integrante e indispensabile per l'utilizzo della struttura, l'Ufficio Cultura gestirà anche il Teatro Petrarca sia per spettacoli organizzati dall'ente che da terzi.

Le tariffe di utilizzo della struttura dovranno essere definite dall'Ufficio Patrimonio, trasmesse alla Giunta, successivamente all'approvazione del Consiglio Comunale. L'ufficio Cultura si occuperà dell'individuazione delle modalità di gestione della struttura che è unica sia per caratteristiche strutturali particolari (Teatro all'italiana) che richiede una serie di servizi specifici.

La programmazione teatrale e concertistica e coreutica promossa dall'Amministrazione e la relativa gestione calendario prenotazioni verrà realizzata prevalentemente presso il Teatro Petrarca.

L'ufficio Cultura garantirà pertanto la gestione di una nuova struttura comunale passando dalla gestione di 63 teatri a n. 4 teatri.

3 Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

	indicatore	Numero
1	Incremento numero teatri in città	1
2	Numero spettatori per spettacolo rispetto alla media delle presenze dell'anno precedente	10,00%

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

4. Gannt

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

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Definizione tariffe utilizzo Teatro da parte di Terzi	prev. Iniz.			X	x								
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Individuazione modalità di gestione della struttura	prev. Iniz.										X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Definizione programmazione teatrale, musicale e coreutica	prev. Iniz.										X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Attivazione servizio richiesta utilizzo Teatro Petrarca: gestione calendario prenotazioni.	prev. Iniz.										X	X	X
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

5. Personale coinvolto nel progetto

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

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Chianucci	Silvana	Dirigente	Servizio Cultura, Turismo, Sport, Giovani e Ist. Compili	Coordinamento varie fasi
Merli	Nicoletta	D	Ufficio Cultura	Individuazione modalità di gestione della struttura, coordinamento nell'attività di programmazione delle attività e della, definizione tariffe di concessione terzi
Fabbi	Alice	C	Ufficio Cultura	Modalità gestione struttura, Gestion e calendario,
Funghini	Aldo	C	Ufficio Cultura	programmazione teatrale, musicale coreutica e Gestione calendario,
Terziani	Sandra	C	Ufficio Cultura	programmazione teatrale, musicale coreutica e Gestione calendario,
Cerbini	Fabrizio	C	Ufficio Cultura	