

ALLEGATO A)

fficio Auto nomp	Uffici o	Program ma RPP	Obb.	Descrizione Obiettivo	Peso	Risorse Umane (in termini di FTE utilizzati)	Indicatori	Target	Valore Consuntivo Indicatori	Raggiungimento Obiettivo (scala da 1 a 3)
CB	CB	1	1	Presidio operazioni PiuSS città di Arezzo	86	0,5	partecipazione iniziative promozionali e di diffusione report monitoraggio report erogazione contributi supervisione nr. 14 piani gestionali	6 6 6 224		3
SG	CC	18	1	Istituzione registro cittadinanze onorarie. La cittadinanza onoraria può essere attribuita a persone non residenti che attraverso la propria attività abbiano stabilito duraturi legami con la città di Arezzo. Si rende pertanto opportuno	46,67	0,2	Ricognizione cittadinanze Raccolta dati e documenti	100% 70%	100% 100%	3
SG	AI	1	1	Redazione e pubblicazione/elaborazione su supporto informatico della raccolta del nuovo statuto e dei principali regolamenti del Comune.	42,67	0,04	N. volumi/supporti consegnati	100%	100%	3
DF	PZ	6	1	Predisposizione e proposta di indirizzi strategici per il riposizionamento delle gestioni già in house providing del servizio cimiteriale e del servizio parcheggi ed aree di sosta a pagamento	63,33	1,21	Tempestività analisi scenario numero atti e documenti propedeutici, di pertinenza dell'Ufficio, per avvio procedure	<= 90 gg >=2	11gg 2	3
DF	PZ	6	2	Regolamentazione ed adeguamento degli strumenti operativi per l'esercizio delle funzioni di vigilanza e controllo sui servizi pubblici locali esternalizzati di competenza dell'Ente	52,67	0,79	N. articoli modificati o integrati / N. schemi contratti adeguati/N. contratti esistenti	>=20% 66%	120% proposti in adeguamento n° 4 contratti su 5	3
DF	PA	6	1	Valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente mediante alienazioni e concessioni di beni immobili non utilizzati, nonché mediante la razionalizzazione degli spazi occupati ed il riutilizzo di beni di proprietà al fine di dismettere locazioni passive	86	1,12	Aumento canoni da concessioni 2011/2010 Riduzione fitti passivi Incassi alienazioni	3% 1% 1 milione	0 3,66% 2.214.100	2
DF	PA	6	2	Allineamento dati inventariali con dati finanziari	62,33	0,18	n. cespiti rilevati/n.pagamenti a ril.patrimoniale n. giorni intercorrenti tra scritture finanziarie e rilevazioni inventariali (1 ver. trim.) n. giorni intercorrenti tra scritture finanziarie e rilevazioni inventariali (2 ver. trim.) n. giorni intercorrenti tra scritture finanziarie e rilevazioni inventariali (3 ver. trim.)	100% 60gg 50gg 40gg	29% 60gg 50gg 40gg	2
DF	TR	6	1	Compartecipazione al recupero delle imposte	78	0,6	formazione specifica	20 ore	32 ore	3

				erariali. L'obiettivo consiste nell'avvio delle procedure per garantire la partecipazione del Comune di Arezzo al contrasto all'evasione delle imposte dirette (in particolare IRPEF ed IRES) di competenza statale. Nell'anno 2011 il Comune dovrà attrezzare la propria struttura sotto il profilo formativo, esaminare le proprie banche dati di interesse ai fini delle imposte dirette, apprendere le procedure di comunicazione con l'agenzia delle entrate ed infine effettuare segnalazioni specifiche a quest'ultima (o all'agenzia del territorio) in ordine a persone fisiche o giuridiche potenziali evasori delle citate imposte			segnalazioni all'agenzia delle entrate (o del territorio)	n.4	n. 13	
DF	PV	6	1	consolidamento gestione ufficio unico gare e studio della potenziale evoluzione del servizio	67,33	0,89	Riduzione dei contratti di acquisto per attivazione gare entro i termini fissati dal elaborazione schemi tipo di contratto	-10 >=90% 5	-14 93% 5	3
DF	RA	6	1	Ulteriore riduzione tempi di pagamento fatture per appalti, forniture e somministrazioni imputabili alla spesa corrente, al fine di alleggerire le tensioni economiche in atto.	76,33	0,13	riduzione tempi di pagamento fattura spesa corrente	20 giorni data liquidazione	15 gg dalla data arrivo in rag. della liquidazione; 18 giorni dalla data liquidazione	3
DF	RA	6	2	Rendicontazione operazioni PIUSS città di Arezzo	76,67	0,53	Numero giorni intercorrenti tra la comunicazione di inizio lavori/certificazione per stato di avanzamento e la consegna della documentazione al responsabile della Rendicontazione	20 gg	18 gg	3
DF	PC	16	1	Formalizzazione e strutturazione, previa selezione operata dal livello politico, di almeno il 10% degli attuali e dei nuovi rapporti di partenariato, per la loro trasformazione in stabili rapporti di cooperazione decentrata tra territori orientati al co-sviluppo;	45,67	0,75	convegno in Palestina incontro seminariale in Italia con partenariato programma incontri di partenariato comitati di direzione ed esecutivi incontri in regione tavoli di coord. indagine valutazione soddisfazione participant	2 1 3 4 4 2	2 1 3 4 4 2	3
DF	PC	16	2	Offerta ad almeno il 5% dei servizi comunali di una opportunità di integrazione delle politiche comunali all'interno delle politiche e programmi europei e coinvolgimento di almeno il 5% della popolazione su progetti e iniziative di sensibilizzazione per la cittadinanza europea;	45,67	0,75	pubblicazione della ricerca sul benessere città di arezzo n. 1 proposta di progetto europeo di scambio 1 convegno aree urbane – ANCI Toscana una iniziativa celebrativa festa europa n. 1 questionario di gradimento dei servizi comunali coinvolti rispetto all'attività n. 1	1 1 1 1 1	1 2 2 2 3	3

DI	VF	17	1	Realizzazione di una banca dati dei giochi ubicati nelle aree verdi comunali finalizzata alla programmazione degli interventi di manutenzione	54,33	0,6	giochi rilevati schede compilate dati acquisiti	700 700 4200	700 700 4200		3
DI	MS	7	1	Riorganizzazione del servizio di trasporto scolastico con individuazione di nuove modalità di gestione per alcuni percorsi	74	1	Mantenimento globale di tutti i percorsi in essere	n.12	n.12		3
DI	SP	14	1	Valutazione soggettiva dello stress lavoro correlato - messa a punto e somministrazione di un questionario di valutazione dello stress lavoro correlato e valutazione dei risultati	49,67	1,22	DIPENDENTI INTERESSATI	100% DI 50	100% DI 50		3
DI	MI	7	1	Elaborazione del fascicolo di edificio per gli stabili comunali, scuole ed impianti sportivi al fine di programmare gli interventi di manutenzione	67	1	Banca dati edifici scolastici e impianti sportivi dazione modello del fascicolo di edificio/impianto Fascicoli edifici scolastici Fascicoli impianti sportivi	100% 100% 10% 10%	100% 100% 10% 10%		3
DI	PR	7	1	PIUSS 3° fase: effettuazione/conclusione appalti opere portanti, con aggiudicazione provvisoria, definitiva e stipula contratto	83,33	1,67	Aggiudicazione provvisoria entro il termine ultimo consentito - Progetto 1 Aggiudicazione provvisoria entro il termine ultimo consentito - Progetto 2 Aggiudicazione provvisoria entro il termine ultimo consentito - Progetto 3 Aggiudicazione provvisoria entro il termine ultimo consentito - Progetto 4 Aggiudicazione provvisoria entro il termine ultimo consentito - Progetto 5 Aggiudicazione provvisoria entro il termine ultimo consentito - Progetto 6 Aggiudicazione definitiva entro il termine ultimo consentito - Progetto 7	entro 16.4.2011 entro 9.4.2011 entro 22.1.2011 entro 16.1.2011 entro 31.1.2011 entro 31.1.2012 entro 14.5.2011	in linea in linea in linea in linea in linea in linea in linea		3
DI	PR	7	2	RIORGANIZZAZIONE GESTIONE APPALTI MANUTENZIONE - definizione di modalità standard per gli appalti di manutenzione "in economia" per garantire maggiore trasparenza, accesso e partecipazione	63,33	2,57	applicazione regolamento	entro dicembre 2011	in linea		3
DI	UP	7	1	Monitorare e razionalizzare il processo dell'opera pubblica. Definizione dei processi dell'opera pubblica. 1° fase - dall'ideazione alla progettazione. 2° fase - dalla realizzazione al collaudo e consegna a patrimonio.	71,33	0,72	Manuale contenente i passaggi obbligatori per progettare un'opera pubblica Nuova stesura dello schema di contratto rispondente ai dispositivi introdotti dal nuovo regolamento	1 1	1 1		3

							Redazione di fax-simile dei documenti contabili	9	9	
							Stesura del capitolato speciale per gli affidamenti di incarichi a professionisti esterni	1	1	
DI	UP	7	2	PIUSS 4° fase - monitoraggio dei progetti portanti e richiesta anticipazione del 20% dovuta dopo la consegna dei lavori	80,33	2,25	Procedere alla consegna dei lavori dei progetti ancora in corso di completamento delle procedure (n. 5 progetti)	entro 30/06/2011	entro 30/06/2012	3
							Completamento della fase di consegna dei lavori per le progettazioni completate nell'anno (n. 2 progetti)	entro 31/12/2011	consegnato solo 1 progetto su 2	
DP	EU	3	1	Apertura di un servizio per la fascia 18-36 mesi senza incremento di costi	86,33	0,23	Aumento di posti di asilo nido	20	20	3
DP	EU	3	2	Definizione di un progetto che individui modalità gestionali per i servizi in essere mantenendo il livello qualitativo dei servizi a risorse invariate	84	0,39	Mantenimento degli attuali posti bambino (nido)	474	474	3
							Mantenimento degli attuali posti bambino (materna)	450	450	
DP	EU	3	3	Definizione di un set di indicatori di processo leggibili e trasparenti per l'utenza	71,33	2,13	Set di indicatori customer sul processo	8	11	3
								80%	96,82%	
DP	AS	4	2	Riserva e assegnazione din.10 appartamenti da destinare a uomini/ donne in situazione di disagio.	81,33	0,2	n.alloggi assegnati	10	9	3
DP	AS	4	3	Stesura di un piano condiviso di interventi coerenti con i bisogni espressi	82,7	0,08	predisposizione del piano sociale	1 piano	1	3
							partecipazione del soggetti coinvolti	90%	90%	
DP	AA	4	1	Programmare nell'ambito socio sanitario azioni condivise con Comuni della Zona e ASL ed efficaci nell'ottica di razionalizzare e ottimizzare i servizi.	71,33	0,15	Servizi in gestione condivisa	2	7	3
							strutture per anziani a disposizione Zona	1	1	
							grado di copertura della domanda rispetto alle situazioni	60%	75%	
DP	AA	4	2	Controllo e verifica situazioni di bisogno dichiarate nell'ambito dei contributi erogati a sostegno di disagio familiare	73	1,3	Riduzione, a parità di richiesta, del budget previsto	5%	5%	3
DT	AM	12	1	Riduzione della produzione dei rifiuti-proseguimento progetti 2009-2010	66	0,27	Riduzione rifiuti	1%	2,90%	3
DT	AM	12	2	Approvazione Piano Energetico Comunale (PEC) (2 stralcio)	79,67	0,29	Redazione definitiva PEC	1	100%	2
							Grado di soddisfazione rispetto al processo	4	n.d.	
DT	AM	12	3	Redazione e approvazione del regolamento degli scarichi domestici non in pubblica	59,33	0,37	Approvazione regolamento	1	100%	2
							Grado di soddisfazione	4	n.d.	

				ognatura							
DT	AM	12	5	Attuare iniziative per migliorare il rapporto tra cittadini, animali e ambiente- Modifica del Regolamento Tutela Animali	63,33	0,25	Approvazione regolamento Grado di soddisfazione	1 4	100% n.d.		2
DT	ED	2	1	Smaltimento del carico pregresso delle pratiche di condono edilizio anni 1985-1994-2004	58,67	3,92	Numero pratiche definite Recupero entrate da oneri Archiviazione pratiche (definite e non)	20% € 50.000 n. 2500	21% € 70.284 1400		2
DT	ED	2	2	Utilizzo della posta elettronica certificata in sostituzione del cartaceo (posta ordinaria e raccomandate) per i rapporti con i liberi professionisti dotati di PEC	70	0,9	Aumento del numero degli utenti dotati di PEC Riduzione spese postali Riduzione tempi definizione pratiche	15% € 8.000 5gg	40% 6.920,00 5gg		3
DT	ED	2	3	Revisione completa del Regolamento Edilizio	87,67	0,62	testi elaborati Grado di soddisfazione degli attori coinvolti	1 4	1 -	1	2
DT	ED	2	4	Redazione Regolamento Comunale per l'erogazione dei contributi derivanti dagli oneri di urbanizzazione	43,33	0,06	testi elaborati	1	1		3
DT	PI	2	1	Predisposizione attività finalizzate all'approvazione del Regolamento Urbanistico	88	2,41	n. osservazioni in CU ogni settimana grado soddisfazione attori coinvolti	150-200 4	150-200 7		3
DT	PI	2	2	Predisposizione attività finalizzate all'approvazione dei Piani Complessi di Intervento	81,33	2,48	grado soddisfazione attori coinvolti elaborazione proposta di adozione elaborazione proposta di approvazione	4 1 1	4 1 1		3
DT	CT	12	1	Razionalizzazione dei processi e procedimenti nei settori dell'Ufficio Espropri e Casa	55,33	0,49	Interventi di razionalizzazione maggiore presidio sugli imprenditori assegnatari di aree PIP verificando (tramite controllo puntuale su tutte le istanze) il livello di infrazione dei vincoli stabiliti nelle convenzioni Copertura della informazione ai potenziali acquirenti per retrocessione aree espropriate	4 11% 100%	12 47% 100%		3
DT	CT	2	3	gestione diretta fasi propedeutiche alla realizzazione del nuovo Scalo Merci in loc. Indicatore,	73	0,22	Rendicontazione alla Regione Consegna lotti nuovo Mercato Ortofrutticolo Stipula convenzioni dir. superficie entro il 31 luglio	100% 8 31-lug	100% 8 29-lug		3

							Relazione per il completamento acquisizione area (stato di attuazione/finanziamenti/iter)	31-dic	31-dic	
DT	TF	12	1	PROGETTO COMUNALE INFOMOBILITA' - GUIDA AI PARCHEGGI 1° stralcio DESCRIZIONE : VEDI NOTE	78	0,29	parcheggi monitorati pannelli di indicazione posti liberi pannelli infocity - messaggio variabile postazioni rilevazione traffico ncremento bigliettazione in un parcheggio campione (CADORNA)	5 19 3 3 5	- 19 3 3 -	2
DT	TF	12	3	PROGETTO PER RISTRUTTURAZIONE SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI AREZZO PER GARA REGIONALE DESCRIZIONE: VEDI NOTE	66,7	0,85	Prosecuzione contratto (obbligo stipula convenzione redazione progetto x nuove linee	6 mesi n.1 100%	6 mesi n.1 100%	3
AP	AP	6	1	Miglioramento sicurezza stradale	80	0,66	Tempi d'intervento su sinistro stradale dopo la chiamata della C.O.: Rispetto del tempo massimo di 20 minuti Rispetto del tempo massimo di venti giorni per l'inserimento nel programma: n.sinistri caricati dei termini /numero sinistri totali caricati Rispetto del tempo massimo di trenta giorni per la consegna degli atti:Numero copia atti rilasciati/tempi per il rilascio Rafforzamento qualità e quantità servizi di Polizia Stradale: Organizzazione campagne di controllo violazioni specifiche (velocità, soste,stato di ebrezza ect.):Numero di veicoli controllati	Mantenimento soglia del 95% degli incident Mantenimento soglia del 95% degli incidenti Riduzione dei tempi di almeno 5 giorni del 50% Almeno 1.800 veicoli controllati	100% 96% Riduzione dei tempi di almeno 5 giorni del 97% tot veicoli controllati 5237	3
AP	AP	6	2	Controllo del territorio	80	1,72	Monitoraggio casi trattati dai vigili di quartiere Servizi con telelaser Elaborazione di protocolli operativi con il coinvolgimenti di altri settori :numero casi trattati	Aumento del 10% rispetto al 2010 Almeno numero 100 servizi all'anno Risposte al cittadino almeno nel 90% dei casi entro 15 gg. dalla presentazione	Aumento 44% (432 casi rispetto a 300) 86 80%	2
AP	AP	6	3	Grado di copertura della zone del territorio	71	0,84	numero servizi nelle varie zone	Effettuazione di almeno 54 servizi con il coinvolgimernto di tutte le U.O.	76	3

							Analisi fonte normativa	Febbraio	Febbraio	
AP	AP	6	4	Centrale Operativa/ gestione del personale: miglioramento qualità dei servizi resi ai cittadini , nonché della performance organizzativa	81,33	2,44	<p>Sviluppo di attività di monitoraggio servizi, attività effettuate ed elaborazione di strumenti di pianificazione degli interventi: numero operatori oggetto di formazione</p> <p>Effettuazione di attività formativa, anche con personale interno in qualità di docente:numero operatori oggetto di formazione</p> <p>Notizie relative all'attività degli Uffici, episodi di cronaca, informazioni ai cittadini:numero di comunicati emessi</p> <p>Sondaggio di opinioni rivolto ai cittadini effettuato dal servizio comunicazione del Comune di Arezzo: Intervista ad un campione n. cittadini coinvolti</p> <p>Sondaggio di opinioni rivolto ai cittadini effettuato dal servizio comunicazione del Comune di Arezzo: percentuale di soddisfazione rilevata</p>	<p>Almeno 40 operatori</p> <p>Formazione al 50% del personale</p> <p>Almeno 24 comunicati all'anno</p> <p>n.700</p> <p>50%</p>	<p>70</p> <p>100%</p> <p>38</p> <p>709</p> <p>71,9</p>	3
AP	AP	6	5	Miglioramento sicurezza stradale - procedure sanzionatorie	80	1,12	<p>Verifica offerte pervenute,assegnazione,stipula contratto; elaborazione protocollo operativi:Riduzione spese</p> <p>Verifica offerte pervenute,assegnazione,stipula contratto; elaborazione protocollo operativi: Riduzione operatori</p> <p>Attività notifica verbali sia in Italia che all'estero: riduzione tempi</p> <p>Elaborazione protocolli operativi : n. verbali</p> <p>Miglioramento degli incassi (elaborazione ruoli, lettere di sollecito, controlli attività concessionarie riscossioni):numero verbali pagati/numero verbali contestati o notificati:Incrementi del 2-3 %</p> <p>Attivazione pagamento via Web e sportelli bancari</p>	<p>Riduzione del 5% spese procedurali</p> <p>riduzione di almeno 2 operatori</p> <p>Riduzione dei tempi di almeno gg.5 Italia, 20 estero</p> <p>almeno 200 verbali</p> <p>Raggiungimento del 45% dei verbali pagati</p> <p>120 gg.</p>	<p>11,42%</p> <p>riduzione di 2 operatori</p> <p>Riduzione dei tempi di almeno gg.5 Italia, 20 estero</p> <p>100 verbali</p> <p>51,39% dei verbali notificati e/o contestati</p> <p>180gg</p>	3

							Incremento numero di ore di accesso all'Ufficio rispetto all'anno precedente	40%	62%	
AP	AP	6	6	Implementazione sistema di controlli Fiera Antiquaria, commercio su aree pubbliche, pubblici esercizi, attività produttive, circoli privati	73,67	0,64	numero controlli svolti/numero controlli di riferimento	Aumento del 10% rispetto al valore di riferimento	55%	3
AP	UA	6	1	Migliorare le funzioni di tutela e controllo del territorio e razionalizzare le funzioni amministrative	46,33	1,06	Partecipazione a riunioni di lavoro Creazione gruppo di lavoro per la redazione del reg.to dello spettacolo viaggiante Elaborazione testo normativo	almeno 5 incontri almeno 5 oncontri almeno 5 incontri	13 12 5	3
DR	SL	9	1	Sportello Polifunzionale: consolidamento attività per: - migliorare e potenziare i servizi esistenti, con l'introduzione dell'erogazione on line per alcuni di essi; - favorire l'introduzione di una cultura gestionale ed organizzativa tesa a valorizzare il rapporto con il cittadino utente ed a conseguire un elevato livello di qualità dei servizi resi e delle attività espletate; - favorire l'introduzione di un sistema di collegamenti informatici tra gli Enti coinvolti nei procedimenti amministrativi, per lo snellimento dei medesimi e la conseguente riduzione dei tempi di attesa per la loro definizione.	83,67	4,27	numero di interventi di customer previsti percentuale di soddisfazione attesa percentuale di soddisfazione rilevata ore di formazione per dipendente incremento competenze degli operatori a seguito della formazione ipotesi di semplificazione prodotte	1 70% 70% 50 20% 5	1 75% 75% 60 20% 5	3
DR	SD	9	1	Progetto di digitalizzazione archivi cartacei Anagrafe (schede individuali e di famiglia, periodo 1930/1960) e cartellini di identità (periodo 2004/2011)	60,67	0,27	Schede individuali digitalizzate Schede di famiglia digitalizzate Cartellini carte di identità digitalizzati	65.000 30.000 60.000	59.957 - 115.038	3
DR	CU	5	1	Progetto finalizzate al reperimento di risorse per il finanziamento di attività culturali-turistiche al fine del mantenimento quali-quantitativo dei servizi	79	0,35	azioni di marketing realizzate aumento delle risorse economiche del PEG 2011 riconducibile a sponsorizzazioni, partecipazioni a bandi ecc progetti da realizzare con risorse esterne in continuità con quelli dell'anno 2010	6 € 40.000 5	6 € 123.400 6	3
DR	SN	5	1	Progetto finalizzato al reperimento di risorse per il finanziamento di attività turistiche e culturali al fine del mantenimento quali-quantitativo dei servizi e delle attività	79	0,83	azioni di marketing realizzate progetti da realizzare con risorse esterne in continuità con quelli dell'anno 2010 aumento delle risorse economiche del PEG riconducibile a sponsorizzazioni, partecipazioni a bandi ecc sponsor tecnici definiti	6 6 € 35.000 3	7 6 € 140.014 3	3

DR	ST	11	1	Progetto finalizzato al reperimento di finanziamenti per assicurare il mantenimento dei servizi a seguito della riduzione delle disponibilità di bilancio	79	0,88	Aumento risorse economiche per riconducibile a sponsorizzazioni, partecipazioni a bandi ecc Coinvolgimento dei giovani di età 14-35 anni nelle attività e servizi loro rivolti in relazione all'anno 2010 (popolazione residente al 31.12.2010 età 14-35 n. 22103 Percentuale ore di apertura di tutti gli impianti sportivi comunali rispetto al 2010 (ore apertura impianti nel 2010: 69700)	€ 25.000 10% 100%	€ 37.576 10% 100%	3
DR	PD	8	1	Progetto Casa delle Culture: Predisposizione condizioni per l'attivazione	68	0,63	finanziamento ottenuto relazione su modelli organizzativi	€ 38.000 n. 1	€ 36.400 1	3
DR	CO	13	1	Progetto di attivazione di un unico punto di accesso telematico per l'avvio di attività di impresa che garantisca tempi certi di risposta e semplificazione del processo	83,67	1,18	n schede localizzate/n schede totali n ore di formazione	95% 10	100% 12	3
DR	CO	13	2	Progetto per la definizione di un disciplinare di qualità e realizzazione di un software interattivo per la prenotazione di spazi pubblici	71,33	0,36	Definizione disciplinare, n.pareri acquisiti elaborazione software al 31.12.2011	100% 100%	100% 100%	3
IT	US	17	1	Organizzazione e gestione delle nuove modalità di censimento generale della popolazione e delle abitazioni. Il censimento generale 2011 richiede nuove forme di organizzazione delle attività di rilevazione. Sarà	69,67	0,51	incontri specialistici struttura dedicata di accessibilità (front-office) struttura dedicata di verifica e validazione (back-office)	5 1 1	7 1 1	3
IT	US	17	2	Semplificazione delle procedure di rilevazione dei prezzi al consumo. Per razionalizzare l'impiego del tempo-lavoro dei rilevatori comunali, sarà ampliato l'utilizzo delle procedure web dell' ISTAT per il prelievo e la restituzione dei dati-prezzi mensilmente lavorati. I prezzi dei prodotti nella grande distribuzione saranno raccolti attraverso codifiche informatiche, cessando progressivamente la rilevazione nelle singole strutture. Saranno organizzate attività di monitoraggio e verifica di congruenza dei prezzi	60,67	0,16	punti vendita rilevati con nuova modalità quotazioni rilevate in forma codificata	3 500	3 500	3
IT	IT	17	1	Analisi e progettazione di una procedura informativa integrata a supporto dei processi di gestione delle entrate tributarie dell'ente	70,67	0,76	1 procedura nei tempi indicati grado soddisfazione utenti su analisi svolta	1 80%	1 80%	3
IT	IN	17	1	Redazione della proposta di regolamento comunale del sistema di videosorveglianza per la definizione, concordata con gli altri attori del sistema di raccolta e trattamento delle immagini	67,33	0,7	predisposizione di un regolamento comunale per la gestione e il controllo del sistema di video sorveglianza	1	1	3

				(Polizia municipale e Questura), delle condizioni, limiti e vincoli (privacy) e connesse procedure integrate di gestione, conservazione ed accesso alla banca dati multimediale.			incontri con gli altri soggetti interessati	5	6	
PE	PE	14	1	Progettazione e realizzazione di iniziative a monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indagini di customer satisfaction da realizzare su tre servizi comunali	81	0,45	Gradimento dei responsabili dei servizi per i quali viene progettata la customer	80%	95%	3
UL	UL	1	1	Riduzione del contenzioso portato a sentenza	78	0,49	Riduzione del contenzioso portato a sentenza	5%	-57%	3