



COMUNE DI RAVARINO

Provincia di Modena

Deliberazione nr. 58 del 21/09/2015

VERBALE DI DELIBERAZIONE

Giunta Comunale

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE (P.E.G.) PER L'ESERCIZIO 2015.

L'anno **2015**, addì **ventuno**, del mese di **settembre** alle ore **19:00**, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

Cognome e Nome	Carica	Presente	Assente
REBECCHI MAURIZIA	Sindaco	X	
GESTI MORENO	Assessore	X	
MOLINARI RENATA	Assessore	X	
PIGA PATRIZIO	Assessore	X	
SETTI ADRIANO	Assessore	X	

Presenti: 5 Assenti: 0

Assiste il SEGRETARIO GENERALE, Dott.ssa Amalia Giannetti, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Il Sindaco Maurizia Rebecchi assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- ai sensi dell'art. 169 del D.Lgs. 267/2000, negli Enti locali con oltre 15.000 abitanti, sulla base del Bilancio di previsione annuale deliberato dal Consiglio, l'organo esecutivo deve definire il Piano esecutivo di gestione, determinando gli obiettivi di gestione ed affidando gli stessi, unitamente alle risorse necessarie, ai Responsabili dei servizi;
- l'articolo 169, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, come da ultimo modificato dal decreto legislativo n. 126/2014, prevede che la Giunta Comunale "delibera il piano esecutivo di gestione (PEG) entro venti giorni dall'approvazione del bilancio di previsione, in termini di competenza ... Il PEG è riferito ai medesimi esercizi considerati nel bilancio, individua gli obiettivi della gestione ed affida gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei servizi.";
- questo Comune, avente una popolazione di n. 6.223 unità alla data del 31.12.2014 (Art. 156, comma 2, D.Lgs. 267/2000), non è tenuto agli obblighi normativi di compilazione del predetto documento ma lo ritiene tuttavia indispensabile per una corretta e completa gestione della programmazione contenuta nel bilancio di previsione 2015;

Visto altresì l'articolo 10, comma 1, del D.Lgs. n. 150/2009, il quale prevede:

Art. 10. Piano della performance e Relazione sulla performance

1. Al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche, secondo quanto stabilito dall'articolo 15, comma 2, lettera d), redigono annualmente:
 - a) entro il 31 gennaio, un documento programmatico triennale, denominato Piano della performance da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori;
 - b) un documento, da adottare entro il 30 giugno, denominato: «Relazione sulla performance» che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato.

Preso atto della volontà dell'Amministrazione comunale di fare coincidere il Piano della performance con il PEG ed il PDO, da redigersi conformemente ai programmi e progetti contenuti nella Relazione Previsionale e Programmatica;

Viste:

- la deliberazione del Consiglio comunale n. 38 del 06.07.2015, immediatamente eseguibile, con la quale sono stati approvati il Bilancio di Previsione per l'esercizio 2015, il Bilancio Pluriennale e la Relazione Previsionale Programmatica per il periodo 2015/2017;
- le disposizioni del Sindaco, nonché le convenzioni vigenti, con le quali, sulla base dei vari riassetto subiti dalla struttura organizzativa dell'Ente sono stati definiti ed attribuiti gli incarichi di Responsabilità di area e di servizio ai sensi del TUEL, dello Statuto e del Regolamento per l'ordinamento degli uffici e dei servizi;
- Ritenuto di individuare prima nelle aree e poi nei servizi in cui è suddivisa l'organizzazione

del Comune ai sensi della deliberazione di Giunta n. 46 del 06/07/2015, concernente il nuovo organigramma dell'Ente, le "unità operative" corrispondenti ai servizi previsti dal D.Lgs 267/2000, cui assegnare le risorse finanziarie risultanti dal bilancio 2015;

Ritenuto di individuare nelle aree in cui è suddivisa l'organizzazione del Comune le "unità operative" corrispondenti ai servizi previsti dal D.Lgs. 267/2000, cui assegnare le risorse finanziarie risultanti del bilancio 2015;

Rilevato che i responsabili delle singole unità operative rispondono del risultato della loro attività sotto il profilo dell'efficacia (soddisfacimento dei bisogni) e dell'efficienza (completo e tempestivo reperimento delle risorse e contenimento dei costi di gestione), nonché delle procedure di reperimento e di acquisizione dei fattori produttivi, salvo che quest'ultima responsabilità non sia assegnata ad altra unità organizzativa (unità di supporto);

Ritenuto necessario approvare il Piano Esecutivo di Gestione – Piano dettagliato degli Obiettivi – Piano delle Performances per l'esercizio 2015 provvedendo ad indicare i Responsabili di Area, ai sensi dell'art. 169 del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL.;

Considerato altresì che ai suddetti Responsabili fanno capo:

- unitamente alle dotazioni finanziarie indicate nella competenza dei singoli capitoli di spesa, le dotazioni relative ai residui attivi e passivi dell'esercizio 2014 e precedenti, elencate per capitolo in apposito elenco conservato presso l'Area Contabile Finanziaria e Tributi,
- le risorse umane, assegnate ai vari servizi, individuate nella dotazione organica vigente;

Richiamate inoltre le proprie deliberazioni esecutive che hanno per oggetto l'utilizzo di risorse umane in posizione apicale per il servizio ambiente in Unione e per il servizio unico finanziario con il comune di Bastiglia;

Dato atto che l'art. 33 del vigente Regolamento comunale di contabilità assegna ai responsabili di Aree ed al Segretario la competenza in merito all'assunzione degli impegni di spesa, alle prenotazioni di impegno e alle ulteriori fasi di erogazione della spesa, attraverso l'adozione di apposite determinazioni;

Atteso che dal confronto dei vari responsabili e del Segretario è stato predisposto il sistema degli obiettivi per l'anno 2015, finalizzato a conferire piena esecutività agli indirizzi stabiliti dal Consiglio Comunale con l'approvazione del Bilancio di Previsione 2015 e con la Relazione Previsionale Programmatica 2015-2017;

Richiamata la deliberazione di Giunta n. 6 del 30/01/2015 avente ad oggetto "Piano triennale di prevenzione della corruzione 2015-2017 - Provvedimenti" con la quale in base al disposto della Legge 6.12.2012 n. 190, art.1, comma 7, il Segretario Comunale, in qualità di Responsabile in materia di prevenzione della corruzione, predispone il Piano triennale di Prevenzione della corruzione di cui fa parte il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 14.3.2013 n. 33, quale allegato del Piano triennale di Prevenzione della corruzione stesso.

Ricordato che:

- a decorrere dal 1° gennaio 2015 la riforma nota come "armonizzazione contabile" è entrata in vigore per tutti gli enti territoriali, fatta eccezione per quelli che hanno aderito alla sperimentazione nell'esercizio 2014 (art. 80, comma 1, del D.Lgs. n. 118/2011);
- il decreto legislativo n. 118/2011 individua un percorso graduale di avvio del nuovo ordinamento in base al quale, dal 2015, gli enti locali:
 - a) applicano i principi contabili applicati della programmazione e della contabilità

finanziaria allegati nn. 4/1 e 4/2 al D.Lgs. n. 118/2011 (art. 3, comma 1);

- b) possono rinviare al 2016 l'applicazione del principio contabile della contabilità economica e la tenuta della contabilità economico-patrimoniale, unitamente all'adozione del piano dei conti integrato, ad eccezione degli enti che nel 2014 hanno partecipato alla sperimentazione (art. 3, comma 12);
- c) possono rinviare al 2016 l'adozione del bilancio consolidato, ad eccezione degli enti che nel 2014 hanno partecipato alla sperimentazione (art. 11-bis, comma 4);
- d) adottano nel 2015 gli schemi di bilancio e di rendiconto di cui al DPR n. 194/1996, che conservano funzione autorizzatoria, a cui sono affiancati gli schemi di bilancio e di rendiconto di cui al D.Lgs. n. 118/2011, a cui è attribuita funzione conoscitiva (art. 11, comma 12);

Preso atto che:

- questo comune non ha aderito alla sperimentazione dell'armonizzazione contabile;
- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 37 in data 06/07/2015, è stato disposto il rinvio al 2016 dell'adozione del piano dei conti integrato, del bilancio consolidato e del piano dei conti integrato;

Atteso dunque che per questo ente nel 2015 conserva funzione autorizzatoria il bilancio redatto secondo lo schema ex DPR n. 194/1996, le cui unità elementari sono costituite dagli "interventi" di spesa e dalle "risorse" di entrata;

Vista la FAQ n. 4 pubblicata su Arconet in data 8 aprile 2015, con cui viene precisata l'opportunità (e non l'obbligo) di redigere il PEG 2015 anche in termini di cassa, al fine garantire l'elaborazione del (ed il raccordo con) il bilancio conoscitivo redatto anche in termini di cassa ai sensi del d.Lgs. n. 118/2011;

Visti

- il d.Lgs. n. 267/2000, modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 126/2014;
- il d.Lgs. n. 118/2011;
- il d.Lgs. n. 165/2001;
- il D.Lgs. n. 150/2009;
- lo Statuto Comunale;
- il vigente Regolamento comunale di contabilità;
- il vigente Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;

Dato atto che sulla proposta della presente deliberazione è stato acquisito il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e contabile del Responsabile dell'Area Contabile Finanziaria e Tributi, Lidia rag Mazzi, ai sensi dell'art. 49, comma 1°, del T.U.E.L. 267/2000;

Con voto favorevole unanime, reso in forma palese;

D E L I B E R A

1. di indicare i Responsabili di Area, ai sensi del comma 1 dell'art. 169 del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL., come segue:

AREA	RESP. AREA	SERVIZIO	RESP.SERVIZIO
Amministrativa – Affari generali	Giannetti Amalia Segretario	Servizi Demografici, Segreteria generale, Servizio Cultura e scolastici fino al 31/08/2015	Giannetti Amalia in convenzione con Bastiglia
Amministrativa – Affari generali	Giannetti Amalia Segretario	Servizi Demografici, Segreteria generale	Giannetti Amalia in convenzione con Bastiglia
Servizi alla Persona	Santeramo Maria Rita	Servizio Cultura e scolastici dal 01/09/2015	Santeramo Maria Rita
Contabile finanziaria Tributi	Mazzi Lidia	Servizio ragioneria e finanze, Servizio tributi	Mazzi Lidia in convenzione con Bastiglia
Area tecnica	Secchia Maurizio	Servizio tecnico LL.PP., manutenzione, ambiente, Protezione, Protezione civile.	Secchia Maurizio
	Ferrari Giacomo	Servizio Urbanistica e Sportello unico per l'edilizia	Ferrari Giacomo

2. di dare atto che la suddetta individuazione dei Responsabili di area e degli incarichi di collaborazione esterna recepisce la definizione e l'attribuzione della nomina dei responsabili degli uffici e dei servizi effettuata - in ottemperanza all'art. 50, comma 10, del T.U.E.L. n. 267/2000 - con disposizioni del Sindaco;
3. di approvare in via definitiva il Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2015, redatto in conformità alle previsioni finanziarie del bilancio annuale, approvando il relativo allegato 1), parte integrante della presente deliberazione, contenente le dotazioni economiche di parte corrente (ovvero le risorse complessivamente assegnate), le dotazioni finanziarie di parte corrente (ovvero le risorse per le quali è assegnata la responsabilità del procedimento di spesa) e le entrate di ogni Centro di costo;
4. di approvare, ai sensi dell'art. 169 del d.Lgs. n. 267/2000, l'allegato sub 1) Piano esecutivo di gestione 2015 (avente validità 2015/2017 per gli aspetti pluriennali inerenti gli obblighi normativi derivanti dal D.Lgs. 118/2011 "contabilità armonizzata") contenente il piano della performance di cui all'articolo 10 del d.Lgs. n. 150/2009 ed il piano dettagliato degli obiettivi di gestione di cui all'art. 197, comma 2, lettera a), del d.Lgs. n. 267/2000, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
5. di considerare obiettivi generali per l'esercizio 2015 la realizzazione delle entrate previste, ed in particolare l'attivazione di contributi, l'applicazione delle tariffe deliberate per i servizi a domanda individuale e la realizzazione del gettito previsto e, più in generale, le azioni tese ad assicurare il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dell'Ente, come previsto dal Bilancio Pluriennale 2015-2017, nonché il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi fin qui erogati dall'Ente per ciascun settore di attività;
6. di dare atto che, nelle more dell'esecutività della delibera di approvazione del bilancio di previsione, i responsabili di area e di servizio hanno potuto assumere, per ciascun intervento, spese in misura non superiore mensilmente ad un dodicesimo delle somme previste nel

bilancio deliberato, con esclusione delle spese tassativamente regolate dalla legge o non suscettibili di pagamento in dodicesimi, in base alla normativa vigente;

7. di assegnare ai suddetti Responsabili, unitamente alle dotazioni finanziarie indicate nella competenza dei singoli capitoli di spesa, le dotazioni relative ai residui attivi e passivi dell'esercizio 2014 e precedenti, elencate per capitolo in apposito elenco conservato presso l'Area contabile-finanziaria;
8. di autorizzare i Responsabili di area ad adottare gli atti di gestione relativi alle spese connesse alla realizzazione degli obiettivi, oltre che procedere all'esecuzione delle spese con le modalità previste dai Regolamenti vigenti;
9. di stabilire che le deliberazioni della Giunta comunale e del Consiglio comunale comportanti spese daranno indicazioni della copertura finanziaria nei capitoli di riferimento dei relativi esercizi di bilancio;
10. di considerare già impegnate, ai sensi dell'art. 183 del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL., le spese dovute: per il trattamento economico tabellare già attribuito al personale dipendente e per i relativi oneri riflessi; per le rate di ammortamento dei mutui e dei prestiti, interessi di preammortamento ed ulteriori oneri accessori; per le spese dovute nell'esercizio in base a contratti o disposizioni di legge;
11. di dare atto che, ai sensi dell'art. 183, comma 5, del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL., e successive modificazioni, le spese in conto capitale finanziate con mutui a specifica destinazione si considerano impegnate in corrispondenza del mutuo concesso e che si considerano impegnati gli stanziamenti per spese correnti e per spese di investimento correlati ad accertamenti di entrata aventi destinazione vincolata per legge;
12. di approvare il Piano degli obiettivi come da allegato 2) quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
13. di recepire quali obiettivi del PEG 2015 gli obiettivi del Piano triennale di prevenzione della corruzione contenente anche il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità di cui alla DG n.6 del 30/01/2015;
14. di stabilire che, fermo restando la competenza del Consiglio Comunale nelle materie indicate dall'articolo 42 del D.Lgs. n. 267/2000, si ritiene di riservare alla propria competenza le seguenti tipologie di atti, ferma restando la competenza del responsabile di area di riferimento per l'assunzione del relativo impegno di spesa ove necessaria:
 - Atti di elargizione (concessioni di comodato e contributi di carattere assistenziale, per manifestazioni sportive, ricreative, turistiche (compreso l'acquisto da effettuarsi da parte dell'economista comunale), con esclusione di acquisto di coppe, medaglie, trofei in occasione di particolari eventi sportivi, culturali o sociali che non derivino da una precisa graduatoria o che non siano oggetto di previa specifica regolamentazione;
 - Concessione in locazione di immobili, se non oggetto di previa specifica regolamentazione;
 - Programmazione di attività di qualificazione scolastica, nonché di attività culturali, sportive, ricreative, turistiche;
 - Approvazione dei progetti preliminari di opere pubbliche e delle loro varianti; approvazione dei progetti definitivi, esecutivi se non esattamente corrispondenti al preliminare nella previsione di spesa;
 - Aggiornamento delle tabelle parametriche per oneri di urbanizzazione;
 - Autorizzazione alla presentazione di piani particolareggiati;

- Determinazione di rette e tariffe ;Scelta del rinnovo del contratto di forniture e servizi;
 - Accettazione di lasciti e donazioni di cose mobili;
 - Approvazione di atti di transazione;
 - Deliberazioni relative a spese che, pur riferendosi all'acquisto di beni e servizi di carattere continuativo (e, quindi, rientranti nell'ordinaria gestione dei servizi), impegnano anche i bilanci degli esercizi successivi;
 - Adozione di atti di costituzione in giudizio, di promozione di lite ed arbitrati, con nomina del difensore o dell'arbitro;
 - Autorizzazione alla firma definitiva del contratto decentrato;
 - incarichi di patrocinio e rappresentanza legale in giudizio;
 - erogazione di contributi/trasferimenti non espressamente previsti in atti fondamentali del Consiglio e non disciplinati da specifici regolamenti;
 - convenzioni/accordi;
15. di disporre la pubblicazione del presente atto sul sito istituzionale dell'Ente, nelle varie sezioni di competenza;
16. di trasmettere il presente provvedimento:
- ai dirigenti/titolari di posizione organizzativa;
 - all'Organismo indipendente di valutazione/Nucleo di valutazione;

A seguito di separata votazione, che da quale esito finale l'unanimità dei consensi, il presente atto viene dichiarato immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del T.U.E.L. 267/2000, stante l'urgenza di provvedere in merito.

Allegati:

1. P.E.G. (contabile) per anno 2015;
2. PEG-PDO-Piano della Performance per anno 2015;

Letto, approvato e sottoscritto:

IL SINDACO
Dott.ssa Maurizia Rebecchi
sottoscritto digitalmente

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Amalia Giannetti
sottoscritto digitalmente

COMUNE DI RAVARINO



**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
PIANO DELLA PERFORMANCE**

COMUNE DI RAVARINO

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015

Obiettivi strategici triennali trasversali a tutte le aree/servizi	Pag. 3
Segreteria e Protocollo	Pag. 6
Anagrafe, stato civile, leva, elettorato	Pag. 9
Servizi scolastici, commercio, archivio storico, polizia mortuaria, cultura, sport, tempo libero e gestione elenco associazioni (fino al 30/08/2015)	Pag. 11
Servizi scolastici	Pag. 12
Servizio commercio, archivio storico, polizia mortuaria	Pag. 15
Servizio cultura sport tempo libero e gestione elenco associazioni	Pag. 17
Servizio programmazione finanziaria gestione bilancio contabilità economato. (servizio unico con il comune di Bastiglia)	Pag. 19
Servizio tributi (servizio unico con il comune di Bastiglia)	Pag. 22
Servizio tecnico lavori pubblici manutenzione sicurezza del lavoro e patrimonio	Pag. 25
Servizio amministrativo lavori pubblici manutenzione ambiente e protezione civile	Pag. 27
Servizio squadra operai	Pag. 29
Servizio amministrativo sportello unico edilizia	Pag. 31
Servizio tecnico sportello unico edilizia	Pag. 33
Area organizzazione ed affari generali dell'unione comuni del sorbara	Pag. 35
Questionario soddisfazione utenti	Pag. 36

OBIETTIVI STRATEGICI TRIENNALI TRASVERSALI A TUTTE LE AREE/SERVIZI

FINALITA' STRATEGICA	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE ATTESO
Implementazione dell'uso della posta certificata e della firma digitale, specifica formazione del personale;	Pieno utilizzo della firma digitale e della posta certificata da parte di tutti i da parte di tutti i Responsabili e i dipendenti interessati	Data	31.12.2015
Implementazione del processo di de materializzazione dei documenti, relativi a ciascun procedimento amministrativo e nei rapporti con gli enti pubblici	Dematerializzazione dei documenti. Riduzione dei tempi e della produzione cartacea	Data	31.12.2017
Verifica della gestione dei flussi documentali di concerto con tutti i servizi interessati.	Verifica della gestione dei flussi documentali	Data	31.12.2016
Partecipazione a progetti regionali in ambito di transizione al digitale semplificazione e dematerializzazione con l'obiettivo di razionalizzare e consolidare i processi di dematerializzazione già in atto, o avviarne di nuovi, per garantire una gestione documentale più efficace e funzionale e semplificare le procedure a vantaggio sia di chi opera nell'ente che dell'utente finale.	Dematerializzazione dei flussi interni, in ingresso e in uscita Alimentazione dei sistemi di misurazione e monitoraggio Misurazione dell'utilizzo e degli impatti degli interventi di semplificazione	data	31.12.2017
Perfezionamento del programma di gestione unificata degli atti della Segreteria con particolare riferimento a delibere determinate ed impegni di spesa, che integri un sistema di Workflow management in grado di automatizzare i processi di passaggio dei documenti, delle informazioni o dei compiti da un dipendente e/o responsabile all'altro, all'interno del gruppo di lavoro, conformemente ad un insieme di regole predefinite, con utilizzo di firme digitali e superamento dell'utilizzo del cartaceo. Tutto ciò al fine di: - Incrementare l'efficienza	Perfezionamento del programma	data	31.12.2016
	Completo utilizzo degli strumenti	data	31.12.2017

tramite l'automazione di processi e l'eliminazione dei passi non necessari; - Migliorare il controllo del processo; - dematerializzare e semplificare i procedimenti			
Sviluppo della connessione tra i processi di redazione degli atti e l'integrazione della struttura informatica con i progetti regionali di Parer e Doc-Er	Consolidamento delle procedure volte alla conservazione e archiviazione dei dati presso il Polo archivistico regionale secondo le specifiche nazionali del Cad	data	31.12.2016
Sviluppo della comunicazione tramite i siti istituzionali e servizi on line	Attivazione delle modalità di iscrizione on line ai servizi a domanda individuale, ed al pagamento delle rette. Attivazione di forme di comunicazione on line per l'acquisizione di istanze, fabbisogni e valutazioni da parte dei cittadini	data	31.12.2016
Attivazione e proseguimento di tutte le azioni volte a garantire la ricostruzione post-sisma 2012 e il ripristino post-alluvione 2014	Ricostruzione post-sisma 2012 e il ripristino post-alluvione 2014	data	31.12.2017
Formazione del personale in materia di anticorruzione, sicurezza sul lavoro, protocollo informatico, documento digitale, firma digitale, redazione degli atti, trasparenza.	Organizzazione di corsi periodici per i dipendenti. L'obiettivo è continuativo.	Numero incontri formativi	31.12.2017
Trasparenza: attività di inserimento dati nella sezione "Amministrazione Trasparenza" tenuto conto delle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e del Garante della privacy per la gestione e tutela dei dati personali	Inserimento periodico dei dati. L'obiettivo è di miglioramento e continuativo.	Verifica bimestrale inserimento dati	31.12.2016
Rafforzamento dell'Unione, adeguamento della sua struttura organizzativa alla normativa di riferimento e all'eventuale allargamento dell'ente	Adeguamento della struttura organizzativa	data	31.12.2017
Attivazione e proseguimento delle azioni volte al dispiegamento della contabilità armonizzata	Implementazione conoscenze teoriche e pratiche sulla gestione delle nuove procedure di contabilità. Perfezionamento del programma	Numero incontri	31.12.2015
Criteri generali relativi ai sistemi di incentivazione del personale. Criteri generali delle metodologie di valutazione con introduzione di strumenti informatici di programmazione delle attività, rilevazione degli interventi e valutazione dei risultati conseguiti. Implementazione e sviluppo	Predisposizione dei criteri ed applicazione al sistema di valutazione.	Numero dei controlli effettuati	30.6.2016

delle forme di controllo di gestione e verifica ed adeguatezza dei carichi di lavoro.			
Criteri generali per la modifica dell'orario di lavoro al fine di prevedere l'organizzazione dei servizi e degli uffici negli orari pomeridiani	Verifica della fattibilità sui singoli servizi	Attivazione nuovi orari	31.12.2015
Implicazioni in ordine alla qualità del lavoro e alla professionalità dei dipendenti in conseguenza delle innovazioni degli assetti organizzativi, tecnologici e della domanda dei servizi	Monitoraggio degli assetti organizzativi e della domanda dei servizi	Verifica trimestrale	30.6.2016

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
PIANO DELLA PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA AMMINISTRATIVA – AFFARI GENERALI

RESPONSABILE: Amalia Dott.ssa Giannetti

ASSESSORE di riferimento: Rebecchi Maurizia

Per il periodo dal 01.01.2015 al 31.08.2015 l'Area Amministrativa affari generali è composta da:

- Servizi Segreteria e protocollo
- Servizio Anagrafe, Stato civile, Leva, Elettorato
- Servizi scolastici
- Servizio Commercio, archivio storico, polizia mortuaria
- Servizio Cultura, Sport, tempo libero e gestione elenco associazioni

Dal 01.09.2015 l'Area Amministrativa affari generali è composta da:

- Servizi Segreteria e protocollo
- Servizio Anagrafe, stato civile, leva, elettorato

Servizi assegnati:

1) SEGRETERIA E PROTOCOLLO

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Segretario Comunale	Coordinamento		Condivisione con il comune di Bastiglia
Istruttore	Amministrativo	C3	Comandato in Unione al 20%
Istruttore	Amministrativo	C3	Prot. anche per Unione

ATTIVITA'

- Ordinanze sindacali
- Contratti del servizio
- Rilascio tesserini caccia
- Oggetti ritrovati.
- Segreteria Sindaco e Assessori
- Determinazioni dei responsabili dei servizi
- Deliberazioni di G.C.
- Deliberazioni di C.C.

- Commissioni consiliari
- Posta e Protocollo
- Archivio
- Applicazione Regolamento della privacy a accesso agli atti
- Collaborazione redazione regolamenti del servizio

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
Attività amministrative	Convocazione e funzionamento Giunta, Consiglio, Commissioni	Numero convocazioni	Rispetto dei tempi e puntuale adempimento delle richieste
Centralino	Primo filtro e smistamento delle richieste ai servizi	Numero accessi telefonici	Somministrazione di corrette informazioni e individuazione corretta degli uffici competenti a rispondere
Albo pretorio	Richiesta di pubblicazione all'albo on line di tutti gli atti di competenza soggetti a pubblicazione	Numero atti pubblicati	Rispetto dei tempi e puntuale pubblicazione degli atti
Protocollo informatico Posta Elettronica Certificata	Protocollazione dei documenti in entrata. Gestione della casella di posta elettronica certificata	Numero documenti protocollati	puntuale protocollazione degli atti e corretta assegnazione ai servizi
Controlli interni (ex D.L 174/2012).	Controllo a campione degli atti	Numero di atti controllati	Relazioni semestrali

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Adozione e utilizzo del programma di gestione del flusso documentale	Adozione e gestione del nuovo programma. Riduzione tendenziale della documentazione cartacea a fronte dello sviluppo informatizzato degli atti	Adozione e gestione di un nuovo programma	31.12.15
Protocollo informatico Posta Elettronica Certificata	Definizione di modalità condivise di archiviazione	Adozione di un documento condiviso: un manuale di	31.12.16

		gestione unificato per i comuni dell'Unione	
Nuove modalità applicative in materia di controlli (ex D.L174/2012). Attività di supporto e collaborazione al Segretario Comunale	Controllo a campione degli atti	Numero di atti controllati	Adozione di nuove modalità applicative entro il 31.12.2016
Armonizzazione dei bilanci. Proseguimento delle azioni volte al completo adeguamento alla nuova normativa	Prosecuzione delle azioni volte al completo adeguamento alla nuova norma		31.12.15

Al Segretario, oltre a quelli sopraindicati, sono affidati altresì i seguenti obiettivi:

In qualità di RPC: - Adeguamento del PTPC alle direttive ANAC e al nuovo Piano Nazionale Prevenzione della Corruzione; - Controllo dell'osservanza ed attuazione del vigente PTPC	- Adeguamento del PTPC alle direttive ANAC e al nuovo Piano Nazionale Prevenzione della Corruzione; - Controllo dell'osservanza ed attuazione del vigente PTPC	- Presentazione alla Giunta della proposta di adeguamento del PTPC - relazione	31.01.16 31.12.15
Determinazione dei criteri in materia di incarichi vietati ai dipendenti	Determinazione dei criteri in materia di incarichi vietati ai dipendenti	Presentazione alla Giunta della proposta di delibera in materia di incarichi vietati ai dipendenti	31.12.15
Regolamento sugli incarichi	Regolamento sugli incarichi	Presentazione della proposta di Regolamento sugli incarichi	31.12.16

* Detti obiettivi sono condivisi nell'ambito della Segreteria Convenzionata tra i Comuni di Bastiglia e Ravarino.

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

2) ANAGRAFE, STATO CIVILE, LEVA, ELETTORATO

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Segretario Comunale	Coordinamento		Condivisione con il comune di Bastiglia
Istruttore	Amministrativo	C3	100%
Istruttore	Amministrativo	C1	(in posizione di comando presso l'ente a 18 ore settimanali fino al 30.09.2015)
Istruttore Direttivo	Amministrativo	D1	Istruttore direttivo in posizione di comando a tempo pieno presso l'ente dal 01.09.2015

ATTIVITA'

- Gestione dello stato civile
- Redazione di atti (nascita, cittadinanza, morte, matrimoni, divorzio breve) italiani e stranieri, pubblicazioni di matrimonio, rilascio di certificazioni ed estratti, annotazioni su atti e altro ancora.
- Polizia mortuaria
- Pratiche relative al seppellimento, cremazioni affidamento dispersione ceneri.
- Servizi Elettorali
- consulenza per i seggi elettorali (in caso di consultazioni elettorali), adempimenti e scadenze da rispettare;
- revisioni ELETTORALI semestrali e dinamiche previste 2 volte l'anno;
- Giudici POPOLARI adempimenti finali pubblicazioni dell'albo, iscrizioni e cancellazioni attraverso gli ultimi adempimenti dettati dalla CORTE D'APPELLO DI BOLOGNA.
- Servizi Anagrafici:
- Pratiche di immigrazioni, emigrazioni, nuove competenze in materia di comunitari d. lgs. 30-2007 attestazioni di soggiorno, rilascio di attestazioni certificazioni, carte d'identità (invio quadrimestrale avviso ai cittadini della scadenza della carta d'identità), certificati per espatrio minori.
- E' stata attivata la nuova procedura di rilascio del passaporto
- Sistemazione e verifica degli stranieri in anagrafe. permessi di soggiorno e carte di soggiorno, loro scadenze, verifica degli irreperibili anche in vista del censimento della Popolazione.
- Leva militare: Approntamento liste di leva e relativa stampa anno 2015 su supporto anche ottico.

- Ufficio statistica Formazioni delle statistiche mensili e annuali di stato civile ed anagrafe ed elettorali tramite sistema web.
- Rilascio del vademecum del pescatore
- Attività amministrativa per cessione fabbricati
- Pratiche relative al passaggio di proprietà dei veicoli

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
Albo on line	Gestione e aggiornamento albo on line per le pratiche inerenti al servizio	Numero	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti
Adempimenti Elettorali	Gestione e aggiornamento liste	Numero	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti
Adempimenti Anagrafici	Sistema agenda on-line dei passaporti elettronici maggiorenni/minorenni. Revisione ed aggiornamento dimora abituale. Riorganizzazione degli schedari nuove raccolte nell'ottica di maggiore organizzazione.	Numero	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti
Tenuta del registro relativo al passaggio di proprietà dei veicoli	Gestione e aggiornamento del registro relativo al passaggio di proprietà dei veicoli	Numero	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Attivazione sistema Lepida ANA-CNER	Registrazione dell'anagrafe del Comune di Ravarino presso il sistema Regionale ANA-CNER	Numero	Corretta gestione del programma
Adempimenti Anagrafici	Rielaborazione della modulistica anagrafica, di stato civile, elettorale per inserimento nel sito istituzionale, con lo scopo di dare una nuova veste grafica a tutta la modulistica e offrire un servizio completo agli abitanti.	Numero	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

3) SERVIZI SCOLASTICI, COMMERCIO, ARCHIVIO STORICO, POLIZIA MORTUARIA, CULTURA, SPORT, TEMPO LIBERO E GESTIONE ELENCO ASSOCIAZIONI

I servizi dal 01.09.2015 sono assegnati all'Area Servizi alla persona.

Per le schede relative ai servizi sopra ricordati si rimanda alla sezione relativa all'Area servizi alla persona, ricordando che fino al 31.08.2015 servizi, risorse obiettivi e responsabilità sono in capo al Segretario Generale.

**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
PIANO DELLA PERFORMANCE**

UNITA' OPERATIVA: AREA SERVIZI ALLA PERSONA

RESPONSABILE: Santeramo Maria Rita

ASSESSORE di riferimento: Piga Patrizio

L'Area è istituita dal 01.09.2015 ed è composta da:

- *Servizi scolastici*
- *Servizio commercio, archivio storico- polizia mortuaria*
- *Servizio Cultura- Sport- tempo libero e gestione elenco associazioni*

Dal 01.01.2015 al 31.08.2015 i servizi sopra ricordati hanno fatto parte dell'Area amministrativa affari generali. Per il periodo relativo, servizi, risorse obiettivi e responsabilità sono conseguentemente in capo al Segretario Generale Dottoressa Amalia Giannetti.

Servizio assegnato:

1) SERVIZI SCOLASTICI

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile	Coordinamento		18/36 h
Collaboratore	Amministrativo	B3	100%
Educatrice	Educatrice	C3	100%
Educatrice	Educatrice	C2	100%
Educatrice	Educatrice	C1	100%
Educatrice	Educatrice	C1	100%
Educatrice	Educatrice	C1	100%
Educatrice	Educatrice	C1	100%
Collaboratore	Autista	B6	100%

ATTIVITA'

- Organizzazione dei servizi scolastici gestiti dal Comune e raccordo con i servizi gestiti dalla Unione del Sorbara
- Funzioni relative alla gestione degli appalti per il servizio di asilo nido, per la gestione della refezione scolastica e per le altre funzioni in capo all'Ufficio istruzione
- Sportello scolastico
- Contratti e regolamenti del servizio
- Gestione convenzione Ceas – centro alla sostenibilità con il Comune di Nonantola e attività didattiche collegate
- Gestione ed organizzazione dell'Asilo nido anche in raccordo con il Distretto

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
Gestione del servizio	Predisposizione degli atti amministrativi	Numero atti	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Monitoraggio entrate	Azioni volte a ridurre gli insoluti relativi al pagamento delle rette scolastiche ed il relativo recupero	Numero	Riduzione insoluti
Avvio tavolo di confronto tra ufficio istruzione, Dirigenti scolastici, insegnanti e territorio per la fattibilità di un nuovo plesso scolastico innovativo, condizione necessaria alla riorganizzazione della rete scolastica in Istituti Comprensivi.	Definizione delle azioni da effettuarsi tramite la stesura di un documento condiviso	Stesura della bozza di documento	Verifica fattibilità

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA SERVIZI ALLA PERSONA

RESPONSABILE: Santeramo Maria Rita

ASSESSORE di Riferimento: Rebecchi Maurizia

Servizio assegnato:

2) SERVIZIO COMMERCIO, ARCHIVIO STORICO, POLIZIA MORTUARIA

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile	Coordinamento		18/36 h
Istruttore	Amministrativo	C 3	Presta servizio anche presso il Servizio Cultura sport tempo libero e gestione elenco associazioni

ATTIVITA'

- Polizia mortuari e coordinamento per servizi cimiteriali
- Concessione Loculi
- Contratti e regolamenti del servizio
- Gestione del servizio di pulizia dell'ente Coordinamento con la ditta fornitrice
- Fiere e mercati
- Commercio in sede fissa ed ambulante
- Collaborazione con il SUAP
- Archivio storico

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
Archivio storico	Predisposizione degli atti amministrativi	Numero atti	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti
Polizia mortuaria	Predisposizione degli atti amministrativi	Numero atti	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Adozione Iniziative culturali e ricreative per l'estate	Svolgimento delle iniziative	Numero iniziative	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti
Avviso pubblico per manifestazioni di interesse sponsorizzazione eventi culturali autunno – inverno	Predisposizione degli atti amministrativi	Numero atti amministrativi	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti
Regolamento uso delle sale civiche	Predisposizione degli atti amministrativi	Numero atti amministrativi	Approvazione entro 31/12

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente). Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2014
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA SERVIZI ALLA PERSONA

RESPONSABILE: Santeramo Maria Rita

ASSESSORE di Riferimento: Rebecchi Maurizia

Servizio assegnato:

3) SERVIZIO CULTURA SPORT TEMPO LIBERO E GESTIONE ELENCO ASSOCIAZIONI

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile	Coordinamento		18/36 h
Istruttore	Amministrativo	C 3	Presta servizio anche presso il Servizio Commercio Archivio storico polizia mortuaria
Istruttore	Amministrativo	C 3	Gestione biblioteca supporto ufficio scuola
Istruttore direttivo	Comando a tempo parziale di una dipendente del comune di Nonantola	D1	15 h settimanali fino al 31.08.2015

ATTIVITA'

- Iniziative culturali e ricreative per l'estate: "Le sere d'estate", "Lungo le antiche sponde", "Non Temiamo la Matematica"
- Predisposizione di progetti dedicati all'ampliamento dell'offerta formativa presso le scuole del territorio
- Valorizzazione del territorio, dei beni culturali e artistici, dei luoghi della memoria nonché dell'acetaia comunale
- Rapporti con le associazioni di volontariato e associazioni culturali, per la gestione di servizi in convenzione ed erogazione di contributi per gestione di attività convenzionate.
- Gestione del servizio di biblioteca comunale, delle iniziative di sistema interbibliotecario, della promozione alla lettura e valorizzazione del patrimonio, per le scuole e la cittadinanza, anche in collaborazione con l'Unione del Sorbara; partecipazione al progetto intercomunale Nati per Leggere e progetto Utenza svantaggiata

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
Gestione del servizio	Predisposizione degli atti amministrativi	Numero atti	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Collaborazione con ufficio scuole	Collaborazione per la predisposizione di atti	Data	31.12.2015
Rassegne culturali e ricreative autunno - inverno	Ideazione e realizzazione delle rassegne: “Ti invitiamo all’opera” “Non temiamo la matematica”	Numero rassegne	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti
Progetti didattici di ampliamento dell’offerta formativa , dedicati alle scuole del territorio	Ideazione dei progetti didattici: “Ti invitiamo all’opera” “Non temiamo la matematica” “Luoghi della memoria-visite all’acetaia....”	Numero progetti	Rispetto dei tempi e puntuale predisposizione degli atti

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell’utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell’orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti;Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
PIANO DELLA PERFORMANCE**

UNITA' OPERATIVA: AREA ECONOMICO FINANZIARIA

RESPONSABILE: Mazzi Lidia

ASSESSORE di riferimento: Molinari Renata

Servizio assegnato:

**1) SERVIZIO PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA GESTIONE BILANCIO
CONTABILITA' ECONOMATO. (Servizio unico con il Comune di Bastiglia)**

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo	Coordinamento	D3	Condivisione con il comune di Bastiglia
Istruttore	Amministrativo	C3	Condivisione con il comune di Bastiglia

ATTIVITA'

- Predisposizione Bilancio preventivo e consuntivo;
- Attività inerenti alla gestione del Bilancio;
- Mandati di pagamento e Ordinativi d'incasso;
- Gestione IVA;
- Lampade votive;
- Contratti e regolamenti convenzioni relativi all'area;
- Servizio economato;
- Gestione mutui e altri finanziamenti;
- Statistiche;
- Contabilità economica;
- Gestione ordinaria degli inventari;
- Collaborazione relativa agli incarichi professionali con l'ufficio unico del personale, il servizio segreteria e la corte dei conti;
- Gestione dei rapporti col Revisore dei Conti, gestione degli incontri con lo stesso e redazione dei verbali, (bilancio previsione, rendiconto della gestione, variazioni e assestamenti, variazioni delle dotazioni organiche, ecc...),
- Relazioni Ministeriali ai Bilanci Preventivi e Consuntivi (relazioni al ministero dell'interno),
- Relazioni e questionari Corte dei Conti, SOSE, Provincia
- Gestione di c/c postali on line;
- Coordinamento con le altre aree per la predisposizione e la definizione del recupero delle entrate (patrimoniali, tributari e servizi)
- Coordinamento per la gestione del patto di stabilità

- Gestione coordinamento area economico finanziaria di Bastiglia
- Aggiornamento nuova contabilità
- Espressione pareri di regolarità tecnica, contabile e di copertura finanziarie (TUEL 267/2000)
- Gestione procedura di tesoreria e ottimizzazione disponibilità finanziarie
- Emissione fatture (canoni di concessione reti depurazione/gasdotto/acquedotto ecc..)

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
Controllo di gestione: comparazione servizi a livello unione (collaborazione coi servizi contabili dei rispettivi comuni dell'unione per studi e analisi di controllo di gestione dei servizi sovra comunali)	Elaborazione schede analitiche dei diversi processi gestiti dai medesimi uffici sui diversi enti (per poter addivenire in futuro a ipotesi di soluzione gestionali parti condivise/gestione a "rete")	Data	31.12.2015
Federalismo fiscale: fabbisogni standard e questionari	Redazione in collaborazione coi Servizi Ragioneria dell'Unione delle schede e dei questionari richiesti dal Ministero per la determinazione a livello nazionale dei fabbisogni standard per l'avvio del federalismo fiscale,	Data	31.12.2015
Recupero entrate	Tenuta ed aggiornamento delle entrate patrimoniali dei servizi, comunicazione ai vari uffici predisposizione o/e aiuto nella predisposizione degli atti per l'ingiunzione	Data	31.12.2015
Aggiornamenti modifiche normative in materia di bilancio	Aggiornamento personale e dei programmi	Data	31.12.2015

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Misure organizzative per garantire la tempestività nei pagamenti	Elaborazione condivisa con i Servizi Ragioneria dell'Unione di proposte delle misure per i procedimenti gestiti dai medesimi uffici ragioneria sugli enti dell'unione certificazioni per il Ministero	Data	31.12.2015

Spendig Review	Applicazione della Spendig Review		28.2.2015
D.Lgs 118/2011 – Armonizzazione dei sistemi contabili	Predisposizione del bilancio 2015 in applicazione del D.Lgs 118/2011 - Nuovo sistema contabile		31.12.2016
D.L. 66/2014	Fatturazione Elettronica		31.03.2015

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA ECONOMICO FINANZIARIA

RESPONSABILE: Mazzi Lidia

ASSESSORE di riferimento Molinari Renata

Servizio assegnato:

2) SERVIZIO TRIBUTI (servizio unico con il comune di Bastiglia)

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo	Coordinamento	D3	Condivisione con il comune di Bastiglia
Istruttore	Amministrativo	C1	Condivisione con il comune di Bastiglia

ATTIVITA'

- Predisposizione Bilancio preventivo e consuntivo relativamente ai tributi;
- Gestione Imposte;
- Gestione Tasse;
- Gestione Canoni e tributi;
- Anagrafe canina;
- Gattile;
- Cosap passi carrai;
- Accertamenti;
- Gestione buoni carburante;
- Predisposizione banche dati per gestione IMU e TASI;
- Regolamenti TASI TARI IMU (IUC) predisposizione;
- Determinazione aliquote TASI e TARI;
- Gestione e coordinamento area tributi comune di Bastiglia;
- Acquisti carta e materiale di cancelleria;
- Front-office per IMU TASI COSAP;

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
Attività di accertamento per il recupero di imposte e tasse comunali .	Elaborazioni e verifiche delle posizioni contributive con conseguente emissione di avvisi di accertamento che consentono il recupero delle quote previste in bilancio di imposte e tasse comunali (ICI – COSAP) relativi ad annualità non prescritte.	Data	31.12.2015
Attività di accertamento per il recupero di imposte e tasse comunali	Recupero ICI su immobili attualmente non iscritti in catasto e/o che hanno perso i requisiti di ruralità	Data	31.12.2015
COSAP - Passi carrai Lampade Votive	Predisposizione ed aggiornamento degli elenchi per la riscossione dei passi carrai. Spedizione, solleciti confronto con i cittadini Predisposizione ed aggiornamento degli elenchi per la riscossione delle lampade votive. Spedizione tramite Poste Italiane, controllo delle riscossioni solleciti confronto con i cittadini	Data	31.10.2015

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Attività di accertamento per il recupero di imposte e tasse comunali .	Adeguamento alle modifiche normative intercorse	Data	31.12.2015
Attività di studio per la predisposizione del passaggio a TARI	Predisposizione di atti e regolamenti, coordinamento con la società GEOVEST	Data	31.07.2015

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA TECNICA LAVORI PUBBLICI AMBIENTE

RESPONSABILE: Secchia Maurizio

ASSESSORE di Riferimento: Setti Adriano

Servizio assegnato:

1) SERVIZIO TECNICO LAVORI PUBBLICI MANUTENZIONE SICUREZZA DEL LAVORO E PATRIMONIO

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	Coordinamento	D1/D3	Comandato anche in Unione
Istruttore Direttivo tecnico	Amministrativo	D1	p.t. 25 h

ATTIVITA'

- Toponomastica stradale;
- Acquisizione al demanio pubblico di aree e opere;
- Convenzioni, ordinanze, deliberazioni di Giunta Comunale e di Consiglio Comunale e determinazioni per Servizio Lavori Pubblici;
- Rilevazioni dei flussi di traffico;
- Elaborazione schede per partecipazione ai bandi pubblici per elargizione di finanziamenti;
- Verifiche sismiche edifici pubblici;
- Collaborazione con ANAS S.p.A, Provincia di Modena, Soprintendenza, ARPA, AUSL e altri Enti per ottenimento autorizzazioni varie;
- Attività inerenti le mansioni del Responsabile unico del procedimento D.Lgs. 163/2006, Responsabile dei lavori D.Lgs. 81/08;
- Progettazione sicurezza d.lgs.81/08 per lavori pubblici con progettazione interna;
- Gestione messa in sicurezza edifici per sisma
- Autorizzazioni scarichi acque reflue
- Autorizzazioni occupazione suolo pubblico
- Autorizzazioni insegne pubblicitarie
- Collaborazione con il settore Urbanistica per PSC e SITAR
- Procedure di presa in carica di aree dei comparti residenziali, gestione dei rapporti con i soggetti attuatori e stipula dell'atto di cessione;

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO			
OBIETTIVO	DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO FINALE
3° stralcio opere di riqualificazione loc. Stuffione	Lavori di riqualificazione loc. Stuffione	Controllo andamento lavori	31.12.2015
Edilizia scolastica	Lavori di riqualificazione scuole nell'ambito del progetto "Scuole sicure"	Realizzazione e controllo andamento lavori	31/08/2015

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Lavori di controllo ripristino e riqualificazione	Lavori conseguenti agli eventi sismici 2012.	Controllo e Ripristino	31/12/2016
RISANAMENTO INTERNO ORATORIO S.ROCCO	A) Indizione di gara per affidamento dei lavori; B) Rendicontazione spese alla Regione	Data	31/12/2016

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA TECNICA LAVORI PUBBLICI AMBIENTE

RESPONSABILE: Secchia Maurizio

ASSESSORE di Riferimento: Setti Adriano

Servizio assegnato:

2) SERVIZIO AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI MANUTENZIONE AMBIENTE E PROTEZIONE CIVILE

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	Coordinamento	D1/D3	comando anche in Unione
Istruttore amministrativo	Amministrativo	C1/C5	comando anche in Unione
Istruttore amministrativo	Amministrativo	C1/C3	p.t. 30 h comando anche in Unione

ATTIVITA'

- Coordinamento e gestione del servizio ambiente in Unione;
- Procedimento di valutazione danni procurati da sinistri al patrimonio immobiliare e mobiliare;
- Gestione polizze assicurative per rischi dell'Ente
- Predisposizione e gestione piano neve;
- Coordinamento protezione civile;
- Arredo urbano, verde pubblico scolastico;
- Rapporti con le associazioni per la gestione dei servizi in convenzione e con gli enti gestori esterni;
- Gestione amministrativa del servizio ambiente in unione;
- Convenzioni, ordinanze, deliberazioni di Giunta e di Consiglio e determinazioni per servizio edilizia privata, urbanistica;
- Procedure e gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie del patrimonio comunale;
- Procedure autorità dei lavori pubblici MAV, Codice CUP e CIG, DURC, per i servizi di pertinenza;
- Atti deliberativi/determinazioni dirigenziali/disposizioni di liquidazione a valenza settoriale, ordinanze;
- Lotta alle zanzare;
- Front-office.

OBIETTIVI

Servizio ambiente in Unione	A) Procedure di affidamento dei lavori, contabilità e coordinamento della sicurezza in fase progettuale ed esecutiva; B) Indizione di gara per affidamento dei lavori; C) Coordinamento lavori
-----------------------------	--

OBIETTIVI DI SVILUPPO

DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Lavori di controllo ripristino e riqualificazione	Lavori conseguenti agli eventi sismici 2012.	Controllo e Ripristino	31.12.2016

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA TECNICA LAVORI PUBBLICI AMBIENTE

RESPONSABILE: Secchia Maurizio

ASSESSORE di Riferimento: Setti Adriano

Servizio assegnato:

3) SERVIZIO SQUADRA OPERAI

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	Coordinamento	D1/D3	comando anche in Unione
Assistente tecnico	Tecnica	B3/B7	ore 36/sett. Fino al 1/04/2015
Assistente tecnico	Tecnica	B3/B5	ore 36/sett.
Assistente tecnico	Tecnica	B1/B2	ore 36/sett.
Assistente tecnico	Tecnica	B3/B5	P.T. 18/36

ATTIVITA'

- Coordinamento e gestione attività della squadra in stretta collaborazione con il servizio ambiente;
- Manutenzione ordinaria e di pronto intervento beni mobili ed immobili ;
- Rapporti con personale inserviente Scuole/ servizi sociali;
- Ripristino danni procurati da sinistri al patrimonio immobiliare;
- Spalata neve;
- Rischio idraulico, sismico, calamità naturali, incendio: attività di prevenzione mediante attivazione delle procedure ordinarie quali controllo e pulizia : scarichi pubblici, scolmatori di piena, fossi e canali, caditoie, pulizia aree incolte,ecc....
- Verifica e controllo attuazione norme di sicurezza D.Lgs. 81/2008 nell'adempimento dei propri compiti;
- Pulizia e manutenzione aree e arredi urbani, verde pubblico, verde scolastico, cimiteri comunale;
- Manutenzioni itinerari ciclabili provinciali e comunali, e strade comunali;
- Controllo sul territorio, e nelle proprietà immobiliari dell'Ente, delle fognature e scarichi pubblici;
- Collaborazione con servizi comunali in occasione attività culturali e ricreative straordinarie;

- Collaborazione con Servizio Ambiente Unione Comuni del Sorbara per i servizi trasferiti;
- Protezione civile: attività inerenti e conseguenti eventi rischio idraulico, sismico, incendio, viario;

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Lavori di controllo ripristino e sicurezza	Mantenimento del territorio comunale in modo decoroso e sicuro	Controllo e Ripristino	31.12.2015

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA TECNICA EDILIZIA E URBANISTICA

RESPONSABILE: Ferrari Giacomo

ASSESSORE di Riferimento: Rebecchi Maurizia

Servizio assegnato:

1) SERVIZIO AMMINISTRATIVO SPORTELLO UNICO EDILIZIA

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	Coordinamento	D3	100%
Istruttore amministrativo tecnico	Amministrativo	C2	p.t. 30 h

ATTIVITA'

- Atti deliberativi/determinazioni dirigenziali/disposizioni di liquidazione a valenza settoriale;
- Front-office;
- Gestione contributi della R.E.R. per la eliminazione delle barriere architettoniche in edifici privati e pubblici;
- Commissione per la Qualità Architettonica ed il Paesaggio, gestione amministrativa;
- Abusivismo edilizio gestione amministrativa ;
- Attività dello sportello unico: permessi di costruire, segnalazione certificativa di inizio attività, conformità edilizie, controlli cantieri edilizi, valutazioni preventive, conteggio oneri e predisposizione rateizzazioni, gestione del programma informatico parte amministrativa;
- Certificati di destinazione urbanistica;
- Notifica di frazionamenti e tipi mappali;
- Svincoli fideiussioni;
- Determinazioni del nulla osta alla vendita degli alloggi peep con stima del valore ;
- Accesso agli atti;
- Statistiche pratiche edilizie;
- Convenzioni, ordinanze, deliberazioni di Giunta e di Consiglio e determinazioni per servizio edilizia privata, urbanistica;
- Anagrafe tributaria;
- Riscatti Peep gestione amministrativa in collaborazione con ditta esterna

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Accertamento edifici non accatastati	Attività di accertamento degli edifici non iscritti un catasto, sopralluoghi per verifica di eventuali abusi, proposta di archiviazione ed avvio di eventuale procedimento	Data	30.06.2016
Lavori di controllo ripristino e riqualificazione	Lavori conseguenti agli eventi sismici	Controllo e Ripristino	31.12.2017

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA TECNICA EDILIZIA E URBANISTICA

RESPONSABILE: Ferrari Giacomo

ASSESSORE di Riferimento: Rebecchi Maurizia

Servizio assegnato:

2) SERVIZIO TECNICO SPORTELLO UNICO EDILIZIA

RISORSE UMANE ASSEGNATE:

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	responsabile	D3	100%
Istruttore amministrativo tecnico	Tecnica	C1	100%

ATTIVITA'

- frazionamenti: controllo e rilascio copia vistata di deposito di tipo frazionamento o tipo mappale
- front-office: informazioni sui procedimenti seguiti, visione e rilascio copie per le materie di competenza
- Commissione per la Qualità Architettonica ed il Paesaggio,
- Abusivismo edilizio;
- Attività dello sportello unico: permessi di costruire, segnalazione certificativa di inizio attività, conformità edilizie, controlli cantieri edilizi, valutazioni preventive, conteggio oneri e predisposizione rateizzazioni,
- Condoni edilizio;
- Certificati di destinazione urbanistica;
- Notifica di frazionamenti e tipi mappali;
- Gestione degli archivi delle pratiche edilizie, denuncia del cemento armato e della sismica;
- Determinazioni del nulla osta alla vendita degli alloggi peep con stima del valore ;
- Riscatti aree peep gestione tecnica e amministrativa in collaborazione con ditta esterna;
- Gestione rapporti consulenza legale;
- Trasmissione bimestrale alla camera di commercio certificazione degli impianti ;
- Accesso agli atti;
- Statistiche pratiche edilizie;
- Riscatti Peep collaborazione con servizio edilizia privata;
- Idoneità alloggi;
- Verifica possesso titolo edilizio procedure ricostruzione post sisma, piattaforma SFINGE;

OBIETTIVI

OBIETTIVI DI SVILUPPO			
DESCRIZIONE	MISURE DI RISULTATO	INDICATORE	VALORE ATTESO
Accertamento edifici non accatastati	Attività di accertamento degli edifici non iscritti un catasto, sopraluoghi per verifica di eventuali abusi, proposta di archiviazione ed avvicino di eventuale procedimento	Data	30.06.2016
Approvazione Variante Specifica al PRG	Attività di recepimento prescrizioni Provincia, AUSL ed ARPA. Controdeduzioni osservazioni pervenute e conseguente modifica elaborati grafici.	Data	31.12.2015
Sviluppo Piano Organico Piano organico ai sensi dell'art. 369 della L. n.147 del 2013 e dell'art. 1 dell'Ordinanza 33 del 2014 con assunzione dei contenuti preliminari finalizzati alla predisposizione del Programma d'area "Rigenerazione e rivitalizzazione dei centri storici colpiti dal sisma - attuazione dei piani organici" di cui alla DGR n.1094 del 2014	Attività di predisposizione Bando di gara per incarico progettazione definitiva/esecutiva progetto complessivo. Predisposizione bando di gara per appalto primo stralcio funzionale.	Data	31.12.2017
Studio di fattibilità nuovo plesso scolastico	Studio di fattibilità nuovo plesso scolastico innovativo al fine di attuare una riorganizzazione scolastica in istituti – comprensivi. Collaborazione alla predisposizione progetto preliminare.	Data	31.12.2016
Lavori di controllo ripristino e riqualificazione	Lavori conseguenti agli eventi sismici	Controllo e Ripristino	31.12.2017

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION

DESCRIZIONE	INDICATORE	VALORE ATTESO
Gradimento dell'utenza in merito alle modalità di erogazione del servizio	Gradimento dell'orario di apertura al pubblico. Adeguatezza di risposte e informazioni fornite (Buona; Sufficiente; Insufficiente) Tempi di risposta (Adeguati; Soddisfacenti; Inadeguati)	Somministrazione di questionari e analisi statistica delle risultanze dei questionari somministrati

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2015

PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI

OBIETTIVI DI PERFORMANCE

UNITA' OPERATIVA: AREA ORGANIZZAZIONE ED AFFARI GENERALI DELL'UNIONE COMUNI

DEL SORBARA

RESPONSABILE: SOLA STEFANO

Servizi rassegnati:

- 1) SERVIZIO UNICO DEL PERSONALE**
- 2) SERVIZIO UNICO APPALTI LAVORI**
- 3) SERVIZIO UNICO APPALTI SERVIZI**
- 4) SERVIZIO S.I.A**

SERVIZI UNICI IN CONVENZIONE A FAVORE DEGLI ENTI ADERENTI ALL'UNIONE DEI COMUNI DEL SORBARA (BASTIGLIA-BOMPORTO-NONANTOLA-RAVARARINO) CON PERSONALE DIPENDENTE DELL'UNIONE.

Allegato alla delibera della giunta comunale n..... del

QUESTIONARIO



COMUNE DI RAVARINO

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO **XXXXX****

DOMANDA 1.

1.1. Lei è:

Maschio

Femmina

Persona giuridica

passare alla DOMANDA 2.

1.2. Anno di nascita _____

1.3. Cittadinanza:

Italiana

UE

Extra UE

1.4. Attività:

Studente

Impiegato

Professionista

Operaio

Artigiano

Casalinga

In cerca
di lavoro

Pensionato

1.5. Residente a Ravarino

SI

NO

DOMANDA 2.

2.1. Per quale motivo si è rivolto al servizio **XXXXX**? *(sono possibili più risposte)*

Macroattività 1

Macroattività 2

Macroattività 3

Macroattività 4

Macroattività 5

Macroattività 6

DOMANDA 3.

3.1. Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per ricercare informazioni e/o chiarimenti relativi al servizio in oggetto?

SI

NO

DOMANDA 4.

Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA :

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
4.1. Competenza e preparazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Tempestività delle risposte fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Capacità di soluzione del problema posto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Facilità di reperire le informazioni dal sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' DI RELAZIONE / DISPONIBILITA' :

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
4.6. Ascolto e comprensione del problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Disponibilità e orientamento all'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.8. Orario di apertura al pubblico

--	--	--	--

DOMANDA 5.

5.1. Come giudica complessivamente il servizio ricevuto?

Insufficiente

Sufficiente

Discreto

Buono

Osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D. Lgs. 30/06/03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che i dati raccolti saranno utilizzati in forma aggregata anonima e solamente a fini statistici