

# COMUNE DI RAVARINO



**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2017  
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI  
PIANO DELLA PERFORMANCE**

## COMUNE DI RAVARINO

### PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2017

#### Sommario

PREMESSA.....	3
LA STRUTTURA DEL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE.....	3
LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA .....	4
AREA AMMINISTRATIVA – AFFARI GENERALI.....	6
<b>Segreteria e Protocollo</b> .....	7
<b>Anagrafe, Stato Civile, Leva, Eletturato</b> .....	9
AREA SERVIZI ALLA PERSONA .....	11
<b>Servizi Scolastici</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Servizio Commercio, Archivio Storico, Polizia Mortuaria</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Servizio Cultura, Sport, Tempo Libero e Gestione Elenco Associazioni</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
AREA ECONOMICO FINANZIARIA.....	16
<b>Servizio Programmazione Finanziaria, Gestione bilancio, Contabilità economato</b> .....	16
<b>Servizio Tributi</b> .....	18
AREA TECNICA LAVORI PUBBLICI AMBIENTE .....	20
<b>Servizio Tecnico Lavori Pubblici Manutenzione Sicurezza del Lavoro e Patrimonio</b> .....	20
<b>Servizio Amministrativo Lavori Pubblici Manutenzione Ambiente e Protezione Civile</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Servizio Squadra Operai</b> .....	22
AREA TECNICA EDILIZIA E URBANISTICA .....	25
<b>Servizio Amministrativo Sportello Unico Edilizia</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Servizio Tecnico Sportello Unico Edilizia</b> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
AREA ORGANIZZAZIONE ED AFFARI GENERALI DELL'UNIONE COMUNI DEL SORBARA....	30

## **PREMESSA**

Il piano esecutivo di gestione (PEG), come illustrato nel principio contabile applicato concernente la programmazione di bilancio che di seguito si riporta, è il documento che permette di declinare in maggior dettaglio la programmazione operativa contenuta nell'apposita Sezione del Documento Unico di Programmazione (DUP).

I contenuti del PEG, fermi restando i vincoli posti con l'approvazione del bilancio di previsione, sono la risultante di un processo iterativo e partecipato che coinvolge la Giunta e la dirigenza dell'ente.

Il PEG rappresenta lo strumento attraverso il quale si guida la relazione tra organo esecutivo e responsabili dei servizi. Tale relazione è finalizzata alla definizione degli obiettivi di gestione, all'assegnazione delle risorse necessarie al loro raggiungimento e alla successiva valutazione.

Il piano esecutivo di gestione:

- è redatto per competenza e per cassa con riferimento al primo esercizio considerato nel bilancio di previsione;
- è redatto per competenza con riferimento a tutti gli esercizi considerati nel bilancio di previsione successivi al primo;
- ha natura previsionale e finanziaria;
- ha contenuto programmatico e contabile;
- può contenere dati di natura extracontabile;
- ha carattere autorizzatorio, poiché definisce le linee guida espresse dagli amministratori rispetto all'attività di gestione dei responsabili dei servizi e poiché le previsioni finanziarie in esso contenute costituiscono limite agli impegni di spesa assunti dai responsabili dei servizi;
- ha un'estensione temporale pari a quella del bilancio di previsione;
- ha rilevanza organizzativa, in quanto distingue le responsabilità di indirizzo, gestione e controllo ad esso connesse.

Il piano dettagliato degli obiettivi di cui all'articolo 108, comma 1, del TUEL e il piano della performance di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sono unificati organicamente nel piano esecutivo di gestione.

Il PEG facilita la valutazione della fattibilità tecnica degli obiettivi definiti a livello politico orientando e guidando la gestione, grazie alla definizione degli indirizzi da parte dell'organo esecutivo, e responsabilizza sull'utilizzo delle risorse e sul raggiungimento dei risultati.

Inoltre costituisce un presupposto del controllo di gestione e un elemento portante dei sistemi di valutazione.

Il PEG contribuisce alla veridicità e attendibilità della parte previsionale del sistema di bilancio, poiché ne chiarisce e dettaglia i contenuti programmatici e contabili.

## **LA STRUTTURA DEL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE**

I Quadri di raccordo tra struttura organizzativa e programmi evidenziano l'articolazione dei centri di costo per ciascuna area, con indicazione delle missioni e dei programmi per ciascun centro PEG.

Nella Sezione I è illustrata la *performance* organizzativa, ovvero il contributo che un'area di responsabilità, comunque denominata, o l'organizzazione nel suo complesso apporta, attraverso la propria azione, al raggiungimento della *mission*, delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri *stakeholders*.

La performance organizzativa, come previsto nel Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale è articolata come segue:

1. **a livello generale di ente**, sono stati individuati degli indicatori attinenti alla gestione finanziaria, alla gestione del personale ed al grado di attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione;
2. **a livello di struttura organizzativa** è stato individuato un indicatore relativo allo stato di attuazione degli obblighi derivanti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le modalità operative di applicazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale sono state definite, con la delibera di giunta comunale n. 77 del 09/12/2015.

Nella Sezione II sono indicati:

- per ciascuna area di riferimento l'elenco dei servizi e del dirigente responsabile di riferimento;
- per ciascun servizio gli obiettivi 2017, con indicazione, per ogni obiettivo, dei seguenti elementi:
  - la descrizione del servizio erogato
  - la denominazione dell'obiettivo
  - l'indicatore di risultato atteso 2017
  - il dirigente responsabile della realizzazione dell'obiettivo
  - le risorse umane, strumentali e le dotazioni finanziarie assegnate al responsabile di ciascun centro di responsabilità per il raggiungimento degli obiettivi di gestione e per il mantenimento dei livelli quali - quantitativi dell'attività istituzionale e ordinaria in generale (entrata e spesa 2017 - 2018 - 2019).

## LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Come indicato nella premessa, il sistema di misurazione e valutazione definisce la performance organizzativa come "il contributo che un'area di responsabilità, comunque denominata, o l'organizzazione nel suo complesso apporta, attraverso la propria azione, al raggiungimento della mission, delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri stakeholders".

La performance organizzativa è stata articolata come segue:

- il livello di misurazione e valutazione è stato definito nelle seguenti percentuali:

Livello Di Performance Organizzativa	Percentuale
<i>Performance</i> organizzativa di ente	30 %
<i>Performance</i> organizzativa di area	70 %

- a livello generale di ente sono stati individuati i seguenti indicatori attinenti alla gestione finanziaria del bilancio, alla gestione del personale ed al grado di attuazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione, con i corrispondenti target 2017/2019:

Indicatore	Definizione	Target
Rigidità strutturale di bilancio	Incidenza spese rigide (debito e personale) su entrate correnti	Inferiore al 50%
Situazione di deficit strutturale	Valutazione esistenza di deficit strutturale sulla base dei parametri individuati dal Ministero dell'Interno	Rispetto di almeno 8 parametri rispetto ai 10 previsti
Esistenza di procedimenti di esecuzione forzata per una percentuale predefinita delle spese correnti	Incidenza dei procedimenti di esecuzione forzata sulle spese correnti oltre un valore soglia	Minore dello 0,5%
Capacità di pagamento della spesa corrente	Velocità di pagamento della spesa corrente sia per la competenza sia per i residui	Per la competenza maggiore del 60%
		In conto residui maggiore del 75%
Capacità di riscossione delle entrate proprie	Velocità di riscossione delle entrate proprie (Titoli I° e III°) sia per la competenza sia per i residui	Per la competenza maggiore del 60%
		In conto residui maggiore del 55%
Incidenza del salario accessorio ed incentivante rispetto al totale della spesa di personale	(pdc 1.01.01.004 + 1.01.01.008 "indennità e altri compensi al personale a tempo indeterminato e determinato"+ pdc 1.01.01.003 + 1.01.01.007 "straordinario al personale a tempo indeterminato e determinato" + FPV in uscita concernente il Macroaggregato 1.1 – FPV di entrata concernente il Macroaggregato 1.1)/(Macroaggregato 1.1 + pdc 1.02.01.01 "IRAP" – FPV di entrata concernente il Macroaggregato 1.1 + FPV spesa concernente il Macroaggregato 1.1)	Inferiore al 19%
Grado di attuazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione	Verifica dello stato di attuazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione sulla base di apposita relazione redatta a cura del Responsabile della prevenzione della corruzione	Assenza di gravi criticità

- **a livello di struttura organizzativa** è stato individuato un indicatore relativo allo stato di attuazione degli obblighi derivanti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità:

Indicatore	Definizione	Target
Grado di attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Verifica dello stato di attuazione degli adempimenti e degli obiettivi previsti nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Certificazione a cura del Nucleo di valutazione

**OBIETTIVO STRATEGICO TRASVERSALE A TUTTE LE AREE/SERVIZI**

**Relativo allo stato di attuazione degli obblighi derivanti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.**

Creare un report informativo al responsabile della prevenzione della corruzione in merito al mancato rispetto dei tempi previsti dai procedimenti e di qualsiasi altra anomalia accertata in ordine alla mancata attuazione del Piano, adottando le azioni necessarie ad eliminarle o proponendo misure adeguate qualora non dovessero rientrare nella propria competenza.

Oltre a quanto descritto si dovrà procedere alla serie delle seguenti attività:

<b>OBIETTIVO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Altre iniziative adottate dall'ente per scoraggiare iniziative di corruzione			
	Controllo concomitante a campione sugli atti particolarmente esposti al rischio corruzione e Report al Responsabile della prevenzione della corruzione		
	Nomina di Referenti per l'anticorruzione e la trasparenza come punti di riferimenti interni per la raccolta di informazione e segnalazioni		

## AREA AMMINISTRATIVA

### SERVIZIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI

Articolazione Area	Responsabile
Servizio Segreteria e Protocollo	Adduci Mario
Servizio Anagrafe, Stato civile, Leva, Elettorale	

#### Risorse Strumentali Assegnate:

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### Segreteria e Protocollo

#### OBBIETTIVO 2017: ADESIONE AL PROGETTO “UNA SCELTA IN COMUNE”

DESCRIZIONE	INDICATORE DI RISULTATO 2017	RESPONSABILE
Adesione al progetto “Una scelta in Comune” per l’attivazione del servizio di registrazione della dichiarazione di volontà di donare gli organi e i tessuti al momento del rilascio della carta di identità.	Predisposizione atti e modulistica ed attivazione del servizio entro dicembre 2017	Responsabile Area Amministrativa

#### OBBIETTIVO 2017: PREDISPOSIZIONE E TENUTA PER TUTTO L’ENTE DEL REGISTRO SCRITTURE PRIVATE NON REGistrate

DESCRIZIONE	INDICATORE DI RISULTATO 2017	RESPONSABILE
Istituzione e tenuta presso il servizio di segreteria a solo fini di corretta conservazione amministrativa del repertorio delle scritture private soggette a registrazione in caso d’uso	Predisposizione atti e tenuta del registro per tutto il Comune e trasmissione flusso al 30 aprile.	Responsabile Area Amministrativa

#### Attività Ordinaria

- Funzioni di supporto tecnico e amministrativo ai compiti e alle incombenze attribuite al Segretario Generale dalla Legge, dallo Statuto, dai regolamenti e/o conferitagli dal Sindaco; attività di coordinamento
- Gestione dell’attività di Protocollo Generale per tutti i servizi del Comune (posta in arrivo, Pec, coordinamento sportelli per la protocollazione della posta consegnata a mano), dell’archivio corrente e di deposito
- Gestione documentale e coordinamento dell’attività di “dematerializzazione”
- Sovrintendenza alla corretta gestione degli archivi comunali
- Coordinamento dell’istruttoria e della gestione dell’attività deliberativa e decisionale degli organi dell’Ente: gestione iter delibere e determine e relativi archivi, convocazione organi collegiali, gestione presenze, permessi e missioni e in generale quanto necessario per garantire l’attività degli organi collegiali;
- Servizio di notificazione atti, Albo Pretorio e Casa Comunale

- Presidio delle misure della privacy in ordine a tutte le pubblicazioni all'Albo e sul sito internet del Comune degli atti trasmessi dai Servizi
- Attività propedeutiche alla stipulazione dei contratti, loro stipula e repertoriazione;
- Servizi funzionali dell'ente (portierato, centralino telefonico della sede istituzionale, consegne nel territorio comunale, distribuzione materiali informativi sul territorio, gestione delle bacheche e degli altri mezzi informativi ecc.)
- Consulenza ed assistenza legale alla struttura interna dell'ente

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Trasparenza	Pubblicazioni all'albo online nei tempi previsti dalle normative (%)	$\frac{\text{Data pubblicazione}}{\text{Data pubblicazione prevista dalla normativa}}$	= 100%
Qualità tecnica	Giudizio espresso dal Sindaco relativamente alla qualità del servizio prestato	Punteggio da 0 a 10	≥ 8 punti
Tempestività	Attività di convocazione del Consiglio comunale	Data seduta – Data convocazione	5 gg
Accessibilità	Apertura dell'ufficio	n. di ore di apertura	Dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30

### Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile Segretario Comunale	Coordinamento		Condivisione con il comune di Bastiglia
Istruttore	Amministrativo	C4	Comandato in Unione al 20%
Istruttore	Amministrativo	C3	Prot. anche per Unione



## Anagrafe, Stato Civile, Leva, Elettorato

### OBBIETTIVO 2017: RIORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA

DESCRIZIONE	INDICATORE DI RISULTATO 2017	RESPONSABILE
Servizi cimiteriali: polizia mortuaria e cimiteriale, gestione e conclusione contratti, luci votive, coordinamento e programmazione operazioni di polizia mortuaria e servizi cimiteriali compresi gli archivi delle luci votive; rilascio permessi di seppellimento, autorizzazione al trasporto di salma e resti mortali fuori comune e autorizzazione alla cremazione, all'affido e alla dispersione delle ceneri	Reigegnerizzazione di tutta l'attività presso l'Area Affari Generali	Responsabile Area Amministrativa

### Attività Ordinaria

- tutti i provvedimenti e i procedimenti, ivi compresi quelli dello stato civile;
- rapporti con la prefettura;
- gestione rapporti con commissione elettorale circondariale, attribuzione numerazione civica;
- gestione delle attività di back-office o consulenza specialistica di tutti i procedimenti afferenti ai seguenti ambiti: anagrafe, elettorale, stato civile, statistica e polizia mortuaria;
- tenuta dei registri di stato civile, con competenze in ambito di dichiarazioni di nascita, matrimoni, dichiarazioni di morte e cittadinanze e pubblicazioni di matrimonio richieste anche da altro comune. Redazione e coordinamento di atti di matrimonio celebrati nei municipi;
- coordinamento e organizzazione delle consultazioni elettorali; revisioni ordinarie e straordinarie, semestrali e stampa delle tessere elettorali in occasione delle revisioni; aggiornamento annuale albo scrutatori e Presidenti di seggio; aggiornamento biennale albo giudici popolari
- statistica: realizzazione delle statistiche e gestione dei rapporti istituzionali; censimento della popolazione, degli edifici e delle abitazioni, delle attività economiche e dell'agricoltura, elaborazione e diffusione in sede locale dei dati censuari; svolgimento di tutte le funzioni nel campo della produzione, elaborazione, analisi e diffusione dei dati statistici in ambito demografico ed elettorale; coordinamento indagini statistiche periodiche;
- cittadinanze: procedimento e provvedimento
- servizi cimiteriali: polizia mortuaria e cimiteriale, gestione e conclusione contratti, luci votive, coordinamento e programmazione operazioni di polizia mortuaria e servizi cimiteriali compresi gli archivi delle luci votive; rilascio permessi di seppellimento, autorizzazione al trasporto di salma e resti mortali fuori comune e autorizzazione alla cremazione, all'affido e alla dispersione delle ceneri

## Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Accessibilità	Cittadini non autosufficienti – carte d'identità recapitate a domicilio	Disponibilità del servizio di recapito a domicilio: SI/NO	SI
Trasparenza	Informazioni sull'accessibilità del servizio	Pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica da utilizzare per produrre dichiarazioni sostitutive di certificazione o di atto notorio	Aggiornamento semestrale
Accessibilità	Consultazione su Albo pretorio on line degli atti di pubblicazione matrimoniale	Servizio accessibile da casa on line: SI/NO	SI

## Risorse Umane

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Segretario Comunale	Coordinamento		Condivisione con il Comune di Bastiglia
Istruttore Amministrativo	Amministrativo	C1	Assunto tramite agenzia interinale
Istruttore Amministrativo	Amministrativo	C1	Assunto tramite agenzia interinale

## 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

## AREA SERVIZI ALLA PERSONA

### AREA SERVIZI ALLA PERSONA

Articolazione Area	Responsabile
Servizi scolastici	Santeramo Maria Rita
Servizio commercio, archivio storico- polizia mortuaria	
Servizio Cultura- Sport- tempo libero e gestione elenco associazioni	

#### Risorse Strumentali Assegnate:

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### Servizi Scolastici

#### Obiettivi 2017

Obiettivi Operativi	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Ampliare e riorganizzare la scuola	Collaborazione con l'Istituto Comprensivo 2 di Ravarino	Riorganizzazione dei servizi di pre e post scuola per la primaria e infanzia entro il 08/09/2017	Responsabile Area Servizi alla Persona
Ampliare e riorganizzare la scuola	Sperimentazione della gestione di alcuni servizi scolastici online	Avvio della sperimentazione entro il 31/12/2017	Responsabile Area Servizi alla Persona
Impegnare le risorse economiche per l'erogazione di servizi scolastici a domanda individuale	Redazione del nuovo regolamento per la gestione del nido comunale	Approvazione in Consiglio Comunale entro il 18/03/2017	Responsabile Area Servizi alla Persona

#### Attività Ordinaria

- 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

## Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Tempestività	Azioni rivolte al funzionamento dei servizi scolastici	Rispetto dei tempi	=100%
Qualità tecnica	Sperimentazione della gestione online di servizi scolastici	Rispetto dei tempi	=100%
Tempestività	Ridefinizione delle modalità di gestione del nido d'infanzia comunale	n.1 Regolamento	=100%

## Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
-	-	-

## Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile	Coordinamento		18/36 h
Collaboratore	Amministrativo	B4	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%

## Servizio Commercio, Archivio Storico, Polizia Mortuaria

### Obiettivi 2017

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Aggregare il Servizio di Polizia Mortuaria al Servizio Anagrafe per migliorare l'organizzazione	Formazione e affiancamento del personale dell'Ufficio Anagrafe su pratiche e coordinamento servizi cimiteriali	Trasferimento definitivo del servizio entro 30/10/2017	Responsabile Area Servizi alla Persona

### Attività Ordinaria

- Polizia mortuaria 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

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Gestione condivisa delle pratiche del Servizio Polizia Mortuaria	N. pratiche	≥ 80
Quantità	Gestione fiere mercati e spettacoli viaggianti	N. di realtà gestite	≥ 3

### Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
-	-	-

### Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	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

## Servizio Cultura, Sport, Tempo Libero e Gestione Elenco Associazioni

### Obiettivi 2017

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Avvalersi della cultura come strumento per educare e accrescere la consapevolezza dell'identità del territorio	Adozione Iniziative culturali e ricreative per l'anno 2017	Realizzazione delle rassegne: "Ti invitiamo all'opera" "Non temiamo la matematica" "Lungo le Antiche sponde"	Responsabile Area Servizi alla Persona
Valorizzare la storia e la cultura del territorio	Ricerca finanziamenti pubblici e privati per la nuova Biblioteca	Partecipazione a bandi	Responsabile Area Servizi alla Persona
Promuovere l'ampio spettro delle attività sportive, la quantità e qualità degli impianti sportivi a livello sovracomunale	Individuazione di soggetti esterni per la gestione e la promozione degli impianti sportivi	Avvio procedure per individuazione entro il 30/06/2017	Responsabile Area Servizi alla Persona

### Attività Ordinaria

- 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

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Garantire lo svolgimento delle rassegne	N. rassegne	>2
Quantità	Partecipazione a bandi	N. bandi	≥1
Tempestività	Individuazione di soggetti esterni	Rispetto dei tempi	<u>100%</u>

### Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
-	-	-

**Risorse Umane Assegnate**

<b>Profilo Professionale</b>	<b>Attività</b>	<b>Cat.</b>	<b>Tempo Dedicato</b>
Responsabile	Coordinamento		18/36 h
Istruttore	Amministrativo	C3	Presta servizio anche presso il Servizio Commercio Archivio storico polizia mortuaria
Istruttore	Amministrativo	C3	Gestione biblioteca supporto ufficio scuola

**INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION**

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE ATTESO</b>
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

## AREA ECONOMICO FINANZIARIA

Articolazione Area	Responsabile
Servizio Programmazione Finanziaria, Gestione bilancio, Contabilità economato (servizio unico con il Comune di Bastiglia)	Rinaldi Luca
Servizio Tributi (servizio unico con il Comune di Bastiglia)	

### Risorse Strumentali Assegnate:

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### Servizio Programmazione Finanziaria, Gestione bilancio, Contabilità economato

#### Obiettivi 2017

Obiettivo operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Adeguare il sistema di contabilità	Predisposizione bozza del nuovo Regolamento di Contabilità in coordinamento con gli altri settori.	Approvazione regolamento entro il 31/03/2017 (termine ultimo approvazione bilancio previsione)	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Adeguare il sistema di contabilità	Avvio dell'ordinativo di incasso / pagamento informatico	Avvio sistema entro il 31/12/2017	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gruppo Amministrazione Pubblica	Rilevazione di definizione del perimetro del Gruppo amministrazione pubblica (G.a.p) al fine di rendere evidente, attraverso il bilancio consolidato, la realtà dei servizi pubblici locali.	Predisposizione delibera entro il 30/09/2017	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Collaborazione con Ufficio Scuola per il recupero coattivo Entrate dei servizi a domanda individuale	Il servizio scuola chiede un supporto al servizio ragioneria nella verifica degli incassi inerenti le rette dei servizi a domanda individuale da mettere a recupero coattivo	Predisposizione delibera entro il 31/12/2017	Responsabile Area Economico-Finanziaria e Responsabile Servizi alla Persona

#### Attività Ordinaria

- 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..)

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Trasparenza	Pubblicazione dei documenti che compongono il bilancio di previsione sul sito internet istituzionale e del piano esecutivo di gestione	Pubblicazione dei documenti	Pubblicazione dei documenti entro 30 giorni dall'approvazione
Tempestività	Predisposizione dei documenti che compongono il rendiconto nel rispetto dei tempi stabiliti dall'organo esecutivo	Rispetto dei tempi indicati dalla Giunta Comunale	= 100%
Quantità	Emissione delle reversali di incasso	N. di reversali emesse	≥ 2.000
Quantità	Emissione dei mandati di pagamento	N. di mandati emessi	≥ 2.000
Tempestività	Tempo medio di emissione dei mandati da trasmettere al Tesoriere	Media (data emissione dei mandati di pagamento – data liquidazione da parte dei servizi)	≤ 20
Tempestività	Tempo medio di pagamento delle fatture rispetto alla loro scadenza sulla base dell'indicatore sintetico disciplinato da DM	Formula indicata nel DM specifico	≤ -3

### Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile Istruttore Direttivo	Coordinamento	D1	Condivisione con il comune di Bastiglia
Istruttore	Amministrativo	C4	Condivisione con il comune di Bastiglia

## Servizio Tributi

### Obiettivi 2017

Obiettivo operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Gestione Entrate	Elaborazioni e verifiche delle posizioni contributive con conseguente emissione di avvisi di accertamento che consentono il recupero delle quote previste in bilancio di imposte, tasse e canoni (ICI - IMU – COSAP) relativi ad annualità non prescritte.	Emissioni avvisi di accertamento	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gestione Entrate	Affidamento del servizio pubblicità e pubbliche affissioni	Avvio gara per la selezione del soggetto affidatario entro il 31/07/2017	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gestione Entrate	Affidamento del servizio di riscossione coattiva	Avvio gara per la selezione del soggetto affidatario entro il 30/09/2017	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gestione Entrate	Trasmissione al nuovo affidatario del servizio di riscossione coattiva dei ruoli emessi ma non incassati dall'Ente	Trasmissione dei primi "blocchi" entro il 31/12/2017	Responsabile Area Economico-Finanziaria

### Attività Ordinaria

- Predisposizione Bilancio preventivo e consuntivo relativamente ai tributi;
- Gestione Imposte;
- Gestione Tasse;
- Gestione Canoni e tributi;
- Anagrafe canina fino al passaggio del servizio ad altro ufficio;
- Gestione rapporti con il Canile fino al passaggio del servizio ad altro ufficio;
- Gestione rapporti con il Gattile fino al passaggio del servizio ad altro ufficio;
- Cosap passi carrai;
- Accertamenti;
- Gestione buoni carburante;
- Aggiornamento banche dati per gestione IMU e TASI;
- Regolamenti TASI TARI IMU (IUC) predisposizione e modifiche;
- Elaborazione dati per la determinazione aliquote IMU, TASI e TARI;
- Gestione e coordinamento area tributi comune di Bastiglia;
- Acquisti carta e materiale vario di cancelleria;
- Front-office per IMU TASI TARI E COSAP;
- Inserimento nel portale del Federalismo Fiscale delle richieste di rimborso Imu (quota Stato e quota Comune) e della maggiorazione Tares effettuate e/o riconosciute.

## Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Utenti ricevuti	N. totale utenti ricevuti	≥ 300
Quantità	Consulenza prestata al di fuori dello sportello	N. mail/fax di risposta a quesiti	≥ 50
Quantità	Avvisi di pagamento con bollettini	N. totale di avvisi e bollettini di pagamento trasmessi	≥ 900
Tempestività	Puntualità nell'invio degli avvisi di pagamento	Data spedizione – data scadenza	≥ 30 gg.
Quantità	Istanze di rimborso	N. totale annuo istanze di rimborso	≥ 10
Quantità	Denunce di variazione	N. totale di denunce di variazione	≥ 50

## Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile Istruttore Direttivo	Coordinamento	D1	Condivisione con il comune di Bastiglia
Istruttore	Amministrativo	C2	Condivisione con il comune di Bastiglia

## 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

## AREA TECNICA LAVORI PUBBLICI AMBIENTE

Articolazione Area	Responsabile
Servizio Tecnico Lavori Pubblici Manutenzione Sicurezza del Lavoro, Patrimonio Ambiente e Protezione Civile	Secchia Maurizio
Servizio Squadra Operai	

### Risorse Strumentali Assegnate:

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### Servizio Tecnico Lavori Pubblici, Ambiente, Manutenzione, Sicurezza del Lavoro, Patrimonio e Protezione Civile

#### Obiettivi 2017

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Valorizzazione patrimonio	Progettazione e riqualificazione aree verdi e aiuole	Esecuzioni lavori entro il 31/12/2017	Secchia Maurizio
Valorizzazione patrimonio	Risanamento interno Oratorio S. Rocco	Attivazione procedure di gara per affidamento lavori di risanamento e restauro entro 31/12/2017	Secchia Maurizio
Valorizzazione e ottimizzazione risorse umane e procedimenti	Rimodulazione, riorganizzazione e ricollocazione del servizio alla luce delle nuove figure inserite nel servizio	Ottimizzazione procedimenti con riduzione dei tempi di risposta ai cittadini ed alle autorità di vigilanza dei lavori e delle opere pubbliche	Secchia Maurizio
Sicurezza	Analisi e proposta di miglioramento sicurezza e superamento barriere architettoniche del patrimonio comunale	Studio di fattibilità e progetto preliminare di integrazione segnaletica di sicurezza . Studio di fattibilità superamento barriere su marciapiedi centro Ravarino	Secchia Maurizio

Sismica	Verifiche tecniche e sismiche edifici strategiche e rilevanti Opcm 3274 del 2003	Ottenimento relazione finale delle verifiche svolte	Secchia Maurizio
Prevenire i rischi idrogeologici	Prosecuzione e implementazione dei monitoraggi periodici per la prevenzione dei rischi idrogeologici al fine di garantire la sicurezza del territorio	n. sopralluoghi	Secchia Maurizio
Attivazione nuovo sistema di allertamento di Protezione Civile	Incrementazione raccolta dati. Promuovere presso luoghi di aggregazione la raccolta di informazione del territorio e della cittadinanza.	Estensione raccolta dati	Secchia Maurizio
Aggiornamento piano di protezione civile comunale	Aggiornamento e completamento piano di protezione comunale.	Nuovo piano	Secchia Maurizio

### Attività Ordinaria

- Acquisizione al demanio pubblico di aree e opere;
- Convenzioni, ordinanze, deliberazioni di Giunta Comunale e di Consiglio Comunale e determinazioni per Servizio Lavori Pubblici;
- Elaborazione schede per partecipazione ai bandi pubblici per elargizione di finanziamenti;
- Predisposizione atti per verifiche sismiche edifici pubblici;
- Collaborazione con, Provincia di Modena, Soprintendenza, ARPA, AUSL e altri Enti per ottenimento autorizzazioni varie;
- Attività di supporto del Responsabile unico del procedimento D.Lgs. 50/2016, e del R.S.P.P 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 e pareri di competenza AUA
- Autorizzazioni occupazione suolo pubblico
- Autorizzazioni installazione insegne d'esercizio
- Collaborazione con il settore Urbanistica
- Procedure verifica e atti per la presa in carico di aree dei comparti residenziali, gestione dei rapporti con i soggetti attuatori e redazione atti di cessione;
- 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;
- Gestione, controllo, manutenzione, predisposizione atti acquisto e sostituzione 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 pubblica, viabilità;
- Procedure e gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie del patrimonio comunale;
- Procedure autorità dei lavori pubblici AVCP, SITAR, Codici CUP e CIG, DURC, per i servizi di pertinenza ed acquisti sui mercati elettronici delle pubbliche amministrazioni pubbliche;
- Lotta alle zanzare;
- Front-office.

## Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Tempestività	Tempestività nel rilascio di autorizzazioni nei termini di legge	N. giorni necessari al rilascio del provvedimento	< 25
Quantità	Interventi di monitoraggio/prevenzione rischio idrogeologico	N. interventi di monitoraggio o prevenzione rischio dissesto idrogeologico	>2

## Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	Coordinamento	D4	Comandato anche in Unione
Istruttore Direttivo tecnico	Tecnico/Amministrativo	D1	36 h comandata anche in unione
Istruttore Tecnico	Tecnico/Amministrativo	C1	36 h

## Servizio Squadra Operai

### Obiettivi 2017

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
segnaletica orizzontale	Realizzazione segnaletica orizzontale in autonomia, con strumenti in dotazione	rinnovo segnaletica	Secchia Maurizio
Magazzino Spogliatoio	Sistemazione tettoia Magazzino Spogliatoio	Sostituzione tettoia	Secchia Maurizio

### Attività Ordinaria

- 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;
- Supporto servizio spalatura 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;

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Gestione superficie aree verdi urbane (% mq mantenuti sul totale)	Mq di giardini e aree stradali mantenuti / Superficie totale	= 100%
Quantità	Controllo esecuzione Servizi di igiene urbana (pulizie aree verdi, ecc.)	N. controlli effettuati	>12
Tempestività	Tempestività delle risposte alle segnalazioni	Tempo di risposta	< 5 giorni

### Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
Manutenzione ordinaria e straordinaria verde pubblico e arredo urbano	Interventi urgenti di manutenzione per la salvaguardia della pubblica incolumità (es: abbattimento alberi pericolanti);	15 ore

### Risorse Umane Assegnate

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	Coordinamento	D4	comando anche in Unione
Assistente tecnico	Tecnica	B3/B5	ore 36/sett.
Assistente tecnico	Tecnica	B1/B2	ore 36/sett.
Assistente tecnico	Tecnica	B3/B5	ore 36 condiviso con Area Affari Generali

## **INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION**

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE ATTESO</b>
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



## AREA TECNICA EDILIZIA E URBANISTICA

Articolazione Area	Responsabile
Servizio Amministrativo Sportello Unico Edilizia	Ferrari Giacomo
Servizio Tecnico Sportello Unico Edilizia	

### Risorse Strumentali Assegnate:

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### Servizio Amministrativo Sportello Unico Edilizia

#### Obiettivi 2017

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Riqualificazione del patrimonio edilizio esistente	Lavori di controllo, ripristino e riqualificazione degli immobili danneggiati dal sisma – parte amministrativa	Conclusione pratiche $\geq 3$	Ferrari Giacomo
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e di adeguamento convenzioni in diritto di proprietà nei piani PEEP, PIP e di iniziativa pubblica gravati dagli stessi vincoli	Promozione iniziativa al fine di consentire al cittadino il pieno godimento del bene.	Realizzazione incontro con i cittadini = 100%	Ferrari Giacomo

#### Attività Ordinaria

- Front-office;
- Gestione contributi della R.E.R. per la eliminazione delle barriere architettoniche in edifici privati e pubblici;
- Gestione protocollo;
- Commissione per la Qualità Architettonica ed il Paesaggio - gestione amministrativa;
- Commissione Urbanistica - gestione amministrativa;
- Abusivismo edilizio - gestione amministrativa ;
- Rilevazione statistica mensile dell'attività edilizia per la Camera di Commercio/ISTAT;
- Attività dello sportello unico: valutazioni preventive, permessi di costruire, segnalazione certificata di inizio attività, comunicazione inizio lavori, conformità edilizie, attestazioni, controlli cantieri edilizi, conteggio oneri e predisposizione rateizzazioni - parte amministrativa;
- Notifica di frazionamenti e tipi mappali, controllo e rilascio copia vistata di deposito di tipo frazionamento o tipo mappale e rilevazione trimestrale per Agenzia Territorio;
- Svincoli fideiussioni;
- Determinazioni del nulla osta alla vendita degli alloggi peep con stima del valore ;
- Accesso agli atti;
- Idoneità alloggi;
- Statistiche pratiche edilizie;
- Gestione degli archivi delle pratiche edilizie, denuncia del cemento armato e della sismica;
- Convenzioni, ordinanze, deliberazioni di Giunta e di Consiglio e determinazioni per servizio edilizia privata, urbanistica;
- Anagrafe tributaria;

- Riscatti Peep gestione amministrativa in collaborazione Servizio Tecnico Sportello Unico Edilizia;
- Istruttoria pratiche autorizzazioni temporanee;
- Istruttoria Pratiche Ambientali;
- Trasmissione trimestrale elenchi autorizzazioni paesaggistiche alla Regione Emilia-Romagna e utilizzo del sistema web-gis Moka.
- Ascensori;

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Trasparenza	Pubblicazione all'albo pretorio dei titoli abilitativi	Pubblicazione entro il quinto giorno del mese successivo al rilascio: SI/NO	Si
Quantità	Numero richieste accesso	N. di richieste accesso atti completati	>20

### Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
Accertamento edifici non accatastati	Attività di accertamento degli edifici non iscritti un catasto, sopraluoghi per verifica di eventuali abusi, proposta di archiviazione ed avvio di eventuale procedimento	12 mesi
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 Realizzazione Polo Culturale con Nuova Biblioteca	Predisposizione bando di gara per appalto primo stralcio funzionale	6 mesi
Progetto di fattibilità tecnica ed economica, definitivo/esecutivo, relativo alla costruzione della nuova scuola secondaria di primo grado di Ravarino.	Esperimento gara per conferimento incarico attraverso procedura aperta. Attività di ricerca risorse per co-finanziamento	12 mesi
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e di adeguamento convenzioni in diritto di proprietà nei piani PEEP, PIP e di iniziativa pubblica gravati dagli stessi vincoli	Proseguo dell'attività avviata dalla Ditta specializzata	12 mesi

## 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

## Servizio Tecnico Sportello Unico Edilizia

### Obiettivi 2017

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Riqualificazione del patrimonio edilizio esistente	Lavori di controllo, ripristino e riqualificazione degli immobili danneggiati dal sisma – parte amministrativa	Conclusione pratiche $\geq 3$	Ferrari Giacomo
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e di adeguamento convenzioni in diritto di proprietà nei piani PEEP, PIP e di iniziativa pubblica gravati dagli stessi vincoli	Promozione iniziativa al fine di consentire al cittadino il pieno godimento del bene.	Realizzazione incontro con i cittadini = 100%	Ferrari Giacomo

### Attività Ordinaria

- front-office: informazioni sui procedimenti seguiti, visione e rilascio copie per le materie di competenza;
- Commissione per la Qualità Architettonica ed il Paesaggio;
- Gestione protocollo;
- Abusivismo edilizio;
- Attività dello sportello unico: valutazioni preventive, permessi di costruire, segnalazione certificata di inizio attività, comunicazione inizio lavori, conformità edilizie, attestazioni, controlli cantieri edilizi, conteggio oneri e predisposizione rateizzazioni;
- Condonò edilizio;
- Certificati di destinazione urbanistica;
- Gestione degli archivi delle pratiche edilizie, denuncia del cemento armato e della sismica, rilascio attestazioni;
- Trasmissione bimestrale alla camera di commercio certificazione degli impianti;
- Statistiche pratiche edilizie;
- Richieste DURC, verifiche notifiche preliminari, verifica antimafia;
- Verifica possesso titolo edilizio procedure ricostruzione post sisma, piattaforma SFINGE;
- Verifica requisiti per esercizio dell'attività;
- Sopralluoghi per Ufficio Tributi, VV.FF., Ausl;
- Ascensori;
- Rilascio pareri urbanistici per Emissioni in Atmosfera, A.I.A.;

## Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Indicatore attività Commissioni	N. sedute commissione edilizia	>2
Quantità	Sopralluoghi edilizi	N. sopralluoghi edilizi effettuati	> 5

## Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
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	12 mesi
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 Realizzazione Polo Culturale con Nuova Biblioteca	Predisposizione bando di gara per appalto primo stralcio funzionale	6 mesi
Progetto di fattibilità tecnica ed economica, definitivo/esecutivo, relativo alla costruzione della nuova scuola secondaria di primo grado di Ravarino.	Esperimento gara per conferimento incarico attraverso procedura aperta. Attività di ricerca risorse per coo finanziamento	12 mesi
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e di adeguamento convenzioni in diritto di proprietà nei piani PEEP, PIP e di iniziativa pubblica gravati dagli stessi vincoli	Proseguo dell'attività avviata dalla Ditta specializzata	12 mesi

## Risorse Umane Assegnate

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

## **INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION**

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE ATTESO</b>
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

**AREA ORGANIZZAZIONE ED AFFARI GENERALI DELL'UNIONE  
COMUNI DEL SORBARA**

Articolazione Area	Responsabile
Servizio unico del personale	Sola Stefano
Servizio unico appalti lavori	
Servizio unico appalti servizi	
Servizio S.i.a.	

Servizi unici in convenzione a favore degli enti aderenti all'Unione dei Comuni del Sorbara (Bastiglia - Bomporto - Nonantola - Ravarino) con personale dipendente dell'unione.

**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2017**  
**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-RAVARINO) CON  
PERSONALE DIPENDENTE DELL'UNIONE.**

**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*