

# COMUNE DI RAVARINO



**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2020  
PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI  
PIANO DELLA PERFORMANCE**

## COMUNE DI RAVARINO

### PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2020

#### Sommario

PREMESSA.....	3
LA STRUTTURA DEL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE.....	3
LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA .....	4
AREA AMMINISTRATIVA AFFARI GENERALI .....	7
<i>Servizio Segreteria e Protocollo</i> .....	7
<i>Servizi Demografici e Servizi Cimiteriali</i> .....	8
AREA SERVIZI CULTURALI .....	11
<i>Servizio Rapporti con associazionismo</i> .....	11
<i>Servizio Cultura, Sport, Tempo Libero</i> .....	13
SERVIZIO SCUOLA UNICO .....	19
<i>Servizio Scuola Unico</i> .....	19
AREA ECONOMICO FINANZIARIA.....	23
<i>Servizio Programmazione Finanziaria, Gestione bilancio, Contabilità economato</i> .....	23
<i>Servizio Tributi</i> .....	25
AREA TECNICA LAVORI PUBBLICI AMBIENTE .....	28
<i>Servizio Tecnico Lavori Pubblici, Ambiente, Manutenzione, Sicurezza del Lavoro, Patrimonio e Protezione Civile</i> .....	28
<i>Servizio Squadra Operai</i> .....	31
AREA TECNICA EDILIZIA E URBANISTICA .....	32
<i>Servizio Amministrativo Sportello Unico Edilizia</i> .....	33
<i>Servizio Tecnico Sportello Unico Edilizia</i> .....	34
AREA ORGANIZZAZIONE ED AFFARI GENERALI DELL'UNIONE COMUNI DEL SORBARA.....	37
<i>Servizio unico del personale</i> .....	37

## 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 2020, con indicazione, per ogni obiettivo, dei seguenti elementi:
  - la descrizione del servizio erogato
  - la denominazione dell'obiettivo
  - l'indicatore di risultato atteso 2020
  - 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 2020 – 2021 -2022).

## 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:

<b>Livello Di Performance Organizzativa</b>	<b>Percentuale</b>
<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 2020/2022:

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	Verifica annuale del Nucleo di valutazione sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nella Griglia di rilevazione predisposta annualmente da ANAC

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

**Relativo allo stato di attuazione degli obblighi derivanti dal Piano Triennale per la  
Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**

Implementare il 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:

Elaborazione e trasmissione a tutti i dipendenti di linee guida, schemi atti in materia di affidamenti appalti pubblici che non siano di competenza della Centrale di Committenza Unione Comuni del Sorbara.	31.12.2021	Report entro il 31.12.2021 sullo stato dell'attività.	stante l'attuale situazione di emergenza sanitaria il personale addetto è stato ed è impegnato in attività straordinarie conseguenti all'emergenza stessa con particolare riferimento alla fornitura di presidi sanitari
--	------------	---	--

**NOTA TRASVERSALE A TUTTE LE AREE/SERVIZI**  
**LEGATA ALL'EMERGENZA COVID-19**

È altresì opportuno evidenziare, in ambito trasversale a tutte le aree, che le attività programmate nel PEG possono trovare una diversa valorizzazione in funzione dell'acuirsi delle problematiche legate al Covid-19.

Difatti gli obiettivi indicati potrebbero essere sostituiti da obiettivi specifici, che dovrebbero dunque straordinari, nel caso in cui dovesse aggravarsi lo stato emergenziale legato al Covid-19.

Gli adempimenti richiesti per l'erogazione dei servizi potrebbero dunque variare a fronte dell'intensificarsi dell'emergenza.

## AREA AMMINISTRATIVA AFFARI GENERALI

**RESPONSABILE:**  
**Dott. Stefano Sola**

<i>Articolazione Area</i>	<i>Responsabile</i>
<i>Servizio Segreteria e Protocollo</i>	Dott. Stefano Sola
<i>Servizi Demografici e Servizi Cimiteriali</i>	

**Risorse Strumentali Assegnate:**  
Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### **Servizio Segreteria e Protocollo**

**OBIETTIVI 2020:**

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>INDICATORE DI RISULTATO 2020</b>	<b>RESPONSABILE</b>
Riorganizzazione degli uffici e servizi in forma coordinata	Approvazione della proposta organizzativa entro il 31/12/2020	Dr. Stefano Sola

### **ATTIVITÀ ORDINARIA**

**Attività ed obiettivi gestionali anno 2020:**

- 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;
- Gestione adempimenti relativi alla stipula dei contratti in forma pubblica amministrativa e controllo dei requisiti ex art. 80 del Codice dei contratti pubblici per le corrispondenze commerciali e per i contratti conclusi in forma di scrittura privata.

**Indicatori**

<b>Dimensione di Performance</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Formula</b>	<b>Standard Atteso</b>
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**

<b>Profilo Professionale</b>	<b>Attività</b>	<b>Cat.</b>	<b>Tempo Dedicato</b>
Responsabile Vice Segretario Comunale	Coordinamento		Condivisione con il Comune di Nonantola e l'Unione Comuni del Sorbara
Istruttore Direttivo	Coordinamento Amministrativo	D1	Condivisione con il Comune di Nonantola a seguito di intesa tra i due Enti
Istruttore	Amministrativo	C1	100%
Istruttore	Amministrativo	C1	Condivisione con il Comune di Nonantola a seguito di intesa tra i due Enti
Collaboratore	Amministrativo	B5	100% (part-time verticale di 18 ore settimanali)

***Servizi Demografici e Servizi Cimiteriali*****OBIETTIVI 2020:**

<b>DESCRIZIONE</b>	<b>INDICATORE DI RISULTATO 2020</b>	<b>RESPONSABILE</b>
Risoluzione delle anomalie e delle incongruenze in ANPR facoltative ( Circolare Ministero Interno n° 5/2015 ) a seguito del subentro effettuato in data 03/12/2019	Bonifica al 31 Dicembre 2020 dei dati incongruenti, così come segnalati dal Ministero	Dr. Stefano Sola
Aggiornamento della banca dati delle Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) (art.1 comma 218 legge 205/2017 e successive circolari integrative)	Trasmissione al 31 Dicembre 2020 di tutte le Dat depositate al Ministero	Dr. Stefano Sola

	della Salute	
Organizzazione e coordinamento delle procedure elettorali referendarie integrando le consuete procedure con i protocolli di sicurezza Covid - 19	Assolvimento al 31 Dicembre 2020 di tutti gli adempimenti	Dr. Stefano Sola
Reddito di Cittadinanza – Istruttoria delle istanze (DL 4/2019)	Predisposizione dell'istruttoria del 50% delle pratiche presentate entro il 31 Dicembre 2019 al 31 Dicembre 2020	Dr. Stefano Sola
Analisi delle forme e delle agibilità di accesso ai servizi favorendo la digitalizzazione	Predisposizione dell'analisi con coerente implementazione del sito istituzionale al 31 Dicembre 2020	Dr. Stefano Sola

## ATTIVITÀ ORDINARIA

### Descrizione dei servizi erogati:

- tutti i provvedimenti e i procedimenti, ivi compresi quelli dello stato civile;
- 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, unioni civili. Redazione e coordinamento di atti di matrimonio celebrati nei municipi;
- rapporti con la Prefettura;
- procedimenti anagrafici, iscrizioni e cancellazioni anagrafiche, procedimenti di irreperibilità, rilascio di attestazioni di soggiorno a cittadini comunitari, rilascio di certificazioni, carte di identità elettroniche, gestione dell'AIRE, autentiche di firme e di copia;
- 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;
- 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;
- raccolta e conservazione delle Dat rese dai cittadini e successiva comunicazione in banca dati nazionale;
- statistica: realizzazione delle statistiche e gestione dei rapporti istituzionali; 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	Disponibilità del funzionario a recarsi a domicilio del cittadino per raccolta di dichiarazioni, firme o rilascio certificazioni	tempestivo	si

Trasparenza	Aggiornamento informativa sul sito, in particolar modo per le consultazioni elettorali Assistenza al cittadino nella compilazione di dichiarazioni sostitutive di atti notori e autocertificazioni	tempestivo	si
Tempestività	Immediato rilascio di certificazione anche storica e copie integrali	tempestivo	si
Accessibilità	Rideterminazione degli orari di apertura e rilascio di certificazione on line in funzione della digitalizzazione dei processi amministrativi	tempestivo	si

### Risorse Umane

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Vice Segretario Comunale	Coordinamento		Condivisione con il Comune di Nonantola e l'Unione Comuni del Sorbara
Istruttore Direttivo	Coordinamento Amministrativo	D1	Condivisione con il Comune di Nonantola a seguito di intesa tra i due Enti
Istruttore	Amministrativo	C1	100%
Istruttore	Amministrativo	C1	100%
Istruttore	Amministrativo	C1	Condivisione con il Comune di Nonantola a seguito di intesa tra i due Enti

### 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 CULTURALI**

Articolazione Area	Responsabile
Servizio Rapporti con associazionismo	Dott.ssa Rosa Laura Calignano
Servizio Cultura, Sport, tempo libero	Segretario Comunale  Responsabile pro tempore fino a nuova determinazione

### **Risorse Strumentali Assegnate:**

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### **Servizio Rapporti con associazionismo**

#### **Obiettivi 2020**

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Rilascio autorizzazioni alle associazioni per pubblici spettacoli e feste temporanee.	Istruttorie, coordinamento e segreteria della CCVLPS, condivisione, studio analisi e applicazione della normativa in collaborazione con Unione dei Comuni del Sorbara	Gestione delle pratiche autorizzatorie per il pubblico spettacolo	Responsabile Area Servizi alla Persona

#### **Attività Ordinaria**

1. Gestione del servizio di pulizia (ordinaria e straordinaria) e di sanificazione anticovid dei locali e degli automezzi comunali - coordinamento con la ditta fornitrice;
2. Gestione sale e teatro, prenotazioni e relative autorizzazioni all'utilizzo;
3. Gestione pratiche autorizzatorie pubblico spettacolo provenienti da associazioni
4. Coordinamento e Segreteria della Commissione Comunale Vigilanza Locali Pubblico Spettacolo
5. Gestione pratiche lotterie e pesche provenienti da parte delle associazioni
6. Gestione pratiche conseguimento e rinnovo patentini di Gas Tossici per i residenti
7. Gestione pratiche conseguimento e rinnovo tesserini per Hobbisti

8. Rilevazioni statistiche e censimenti richiesti da istituzioni con particolare riferimento a safety e security;
9. Collaborazione con il SUAP e con altri comuni della provincia di Modena per studio e analisi delle novità in termini di normative per autorizzazioni feste temporanee e pubblici spettacoli;

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Gestione pratiche autorizzatorie	N. pratiche	$\geq 2$ Note: a causa dell'emergenza sanitaria le associazioni che consuetamente organizzano eventi sul territorio hanno in molti casi rinunciato ai loro eventi

### Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
-	-	-

### Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile	Coordinamento	Segretario Comunale	
Istruttore	Amministrativo	C1	40% Presta servizio anche presso il Servizio Cultura sport tempo libero e gestione elenco associazioni
Istruttore	Amministrativo	C1 part-time fino al 31/03/2020 (come delibera fabbisogni)	

## **Servizio Cultura, Sport, Tempo Libero**

### **Obiettivi 2020**

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Indicatore di Risultato</b>	<b>Responsabili</b>
Avvalersi della cultura come strumento per educare e accrescere la consapevolezza dell'identità del territorio	Adozione Iniziative culturali e ricreative per l'anno 2020	Realizzazione delle rassegne:  "Ti invitiamo all'opera" (AFFIDATO E ORGANIZZATO per i 2/3 DELLA RASSEGNA: RIMANE UN ULTIMO SPETTACOLO E I LABORATORI PER RAGAZZI CHE, A CAUSA DELLA EMERGENZA SANITARIA, SONO RIMANDATI AL 2021)  "Non temiamo la matematica" (GIÀ AFFIDATO E ORGANIZZATO MA RIMANDATO NELLA EFFETTIVA REALIZZAZIONE AL 2021, A CAUSA DELLA EMERGENZA SANITARIA)  "Armoniosamente. Lungo le Antiche sponde"	Responsabile Area Servizi Culturali
Valorizzare la storia e la cultura del territorio	Ricerca finanziamenti pubblici e privati per le attività culturali e ricreative	Partecipazione a bandi e stipula contratti di sponsorizzazione	Responsabile Area Servizi Culturali
Valorizzazione di tutte le sedi culturali	Gestione e promozione del polo culturale e biblioteca, biblioteca storica, teatro, sala museo, acetiaia comunale, oratorio San Rocco, impianti sportivi comunali	Organizzazione di iniziative all'interno delle varie sedi comunali per ampliarne la fruizione	Responsabile Area Servizi Culturali
Promozione e valorizzazione del volontariato locale	Aggiornamento dell'Elenco comunale delle Associazioni	Deliberazione di approvazione aggiornamento	Responsabile Area Servizi Culturali
Favorire relazioni, sviluppare interessi, creare collaborazioni	Promozione e sostegno alle attività sportive	Sostegno alla gestione degli impianti sportivi e promozione di nuove iniziative sportive	Responsabile Area Servizi Culturali
Valorizzazione del nuovo polo culturale e biblioteca	Redazione Carta dei servizi	Approvazione entro 30/12/2020	Responsabile Area Servizi Culturali

Valorizzazione del nuovo polo culturale e biblioteca	Progettazione del nuovo assetto della mostra archeologica, dell'Archivio Pederzini e della Biblioteca storica nel Polo culturale	Trasferimento della mostra archeologica, dell'Archivio Pederzini e della Biblioteca storica presso il nuovo polo culturale e relativa valorizzazione di tutto il Polo Culturale e Biblioteca (se autorizzato dalla Soprintendenza entro 2020).	Responsabile Area Servizi Culturali
Valorizzazione del nuovo polo culturale e biblioteca	Trasloco/ricollocazione del patrimonio librario di saggistica (attualmente ubicato nella saletta polivalente al primo piano della biblioteca) al termine dei lavori del secondo stralcio funzionale.	Trasloco del patrimonio di Saggistica al 1° P della biblioteca; per una migliore valorizzazione e fruibilità da parte dei cittadini (se autorizzato dalla Soprintendenza entro 2020).	Responsabile Area Servizi Culturali
Valorizzazione del nuovo polo culturale e biblioteca	Coordinamento progettazione e allestimento segnaletica interna ed esterna della biblioteca con particolare attenzione alla specifica segnaletica CAA destinata ai ragazzi e ai cittadini con difficoltà linguistiche o cognitive.	Promozione e valorizzazione, attraverso una segnaletica chiara per tutti i cittadini, efficiente e adeguata e coordinata, il nuovo edificio pubblico Biblioteca e Polo Culturale.	Responsabile Area Servizi Culturali
Potenziamento del patrimonio librario della Biblioteca	Progettazione dell'incremento del patrimonio librario da realizzare in ordine al Decreto MiBACT n. 267 del 04/06/2020 di riparto del "fondo emergenze imprese e istituzioni culturali	Valorizzazione della biblioteca attraverso un aumento consistente del patrimonio librario in ambito di novità da inserire a scaffale. Intervento volto a fidelizzare e rafforzare il rapporto dei cittadini (ragazzi e adulti) con la nuova Biblioteca e polo culturale	Responsabile Area Servizi Culturali
Avvalersi della cultura come strumento per educare e accrescere la consapevolezza dell'identità del territorio e promuovere la lettura	Adozione Iniziative culturali per l'anno 2020 rivolte al pubblico di adulti e bambini	Realizzazione della prima rassegna: Incontri con gli autori (si ipotizzano n. 3 incontri nel periodo autunno/inverno-compatibilmente con disposizioni anti Covid) per promuovere la lettura degli adulti), conferma della rassegna Nati per Leggere in collaborazione col Sistema bibliotecario Castelfranco Emilia-Nonantola (letture, narrazioni e/o laboratori per bambini e famiglie)	Responsabile Area Servizi Culturali

## Attività Ordinaria

1. Organizzazione di iniziative culturali e ricreative con particolare riferimento a “Ti invitiamo all’opera 2020”, “Armoniosamente. Lungo le antiche sponde 2020”, “Non Temiamo la Matematica 2020”;
2. Istruttorie per concessione patrocini comunali;
3. Collaborazione con le Associazioni di volontariato locale, consulenza e supporto direttivo nell’organizzazione di manifestazioni;
4. Predisposizione di progetti dedicati all’ampliamento dell’offerta formativa presso le scuole del territorio;
5. Partecipazione a Bandi finalizzati alla ricezione di contributi per le attività oggetto del servizio;
6. Acquisizione di donazioni d'arte;
7. Reperimento sponsor per le manifestazioni culturali, per ampliamento offerta formativa dedicata agli alunni e ai ragazzi e per la valorizzazione delle sedi culturali comunali;
8. Valorizzazione del territorio, dei beni culturali e artistici, dei luoghi della memoria nonché dell’acetaia comunale;
9. Valorizzazione dei temi della memoria attraverso percorsi culturali e iniziative istituzionali;
10. Rapporti con le associazioni di volontariato e associazioni culturali, per la gestione di servizi in collaborazione e in convenzione;
11. Erogazione di contributi per gestione di attività convenzionate e contributi straordinari;
12. Supporto alla gestione degli impianti sportivi comunali;
13. Comunicazione istituzionale attraverso piattaforme social e coordinamento stampa e diffusione del giornalino comunale "Comunità ravarenese";
14. Coordinamento con Officine Musicali per realizzare la migliore logistica dei corsi di musica dedicati ai ragazzi
15. Valorizzazione dei temi della memoria attraverso percorsi culturali come la redazione di bibliografie tematiche in occasione del 27 Gennaio (Giornata della Memoria), 8 Marzo e 25 Novembre (tematiche femminili e contro violenza alle donne), 25 Aprile.
16. Rapporti con le agenzie educative del territorio: invito a tutte le classi/sezioni a frequentare la biblioteca e attivare prestiti librari personali e di classe, valutazione dei loro suggerimenti acquisti soprattutto per quanto libri in CAA (comunicazione alternativa aumentativa) e testi facilitati per dislessici.
17. Gestione del servizio di biblioteca comunale, delle iniziative di sistema interbibliotecario di Castelfranco Emilia-Nonantola, incremento del patrimonio librario, con acquisizioni librerie su diversi supporti -materiale a stampa, materiale su supporti digitali- per tutte l'età: bambini ed adulti, stranieri, persone con deficit visivi, dislessici, ecc.
18. Partecipazione al progetto Nati per Leggere concordato col Sistema Bibliotecario di appartenenza, allestimento degli spazi individuati per gli incontri e partecipazione ai progetti programmati.
19. Rilevazioni statistiche e censimenti richiesti dalla Regione e/o altri Enti.
20. Partecipazione ai corsi di formazione professionale organizzati dal Polo Bibliotecari Modenese, oltre a quelli proposti dall'Amministrazione Comunale per i dipendenti.
21. Disponibilità alla partecipazione d'iniziativa culturali comunali quando richiesto (Ti invitiamo all'opera e/o Non temiamo la Matematica) in collaborazione con il Servizio cultura.
22. Gestione archivio storico e fondo Cavazzoni Pederzini della Biblioteca storica;
23. Servizio di Internet libero e gratuito per tutti (EmiliaRomagnaWIFI), rapporti con tutte le scuole del territorio, offerte di prestiti di classe, visite guidate in sede biblioteca, concorsi di lettura per ragazzi della scuola secondaria di primo grado. Attività di tutoraggio per studenti

delle scuole superiori che effettuano i loro stage alternanza lavoro-studio presso la biblioteca e contatti con i docenti che seguono tali progetti.

### Indicatori

<b>Dimensione di Performance</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Formula</b>	<b>Standard Atteso</b>
Quantità	Garantire lo svolgimento delle rassegne	N. rassegne	>2
Quantità	Partecipazione a bandi	N. bandi	≥1
Quantità	Stipula contratti di sponsorizzazione	N. Contratti	≥4
Tempestività	Ottenimento della certificazione dell'Acetaia	Rispetto dei tempi	100%
Quantità	Garantire lo svolgimento delle rassegne, compatibilmente con le norme anti Covid.	Rassegna: Incontri con gli autori (svolti due incontri e previsti in autunno/inverno altri tre)	n. 5 Incontri nel 2020
Quantità	Garantire lo svolgimento delle rassegne in accordo col Sistema interbibliotecario di appartenenza	Rassegna Nati per Leggere (rivolti a bambini e famiglie)	n. 4 incontri (calendario già ipotizzato per autunno/inverno)
Tempestività	Approvazione della Carta dei Servizi	Rispetto dei tempi	100%
Tempestività	Trasloco/ricollocazione del patrimonio librario di Saggistica dalla saletta polivalente del Polo culturale al primo piano della biblioteca, al termine dei lavori del secondo stralcio funzionale.	Rispetto dei tempi (vincolato alla realizzazione in tempo utile dei lavori 2° stralcio e autorizzazione Soprintendenza)	100%

### Attività Straordinaria

Oggetto	Motivazione	Quantità
Verifica e studio proposta di nuovo regolamento per il riqualificato teatro/Sala Polivalente	Per favorire maggior valorizzazione della nuova struttura la quale deve essere fruita secondo standard al tempo stesso di qualità e democraticità nonché di sicurezza anche alla luce di tutti i protocolli sanitari atti a prevenire la diffusione del Covid-19	1
ATTI FINALIZZATI ALL'ASSEGNAZIONE DI VOUCHER DEDICATI ALL'ISCRIZIONE AD ATTIVITÀ SPORTIVE DI BAMBINE/I E RAGAZZE/1 DAI 6 AI 16 ANNI O FINO A 26 ANNI SE DISABILI.	L.R. n.8/2017, art. 5, comma ; Deliberazioni Giunta Regionale n. 600, 712, 894	1
Trasloco di una parte del patrimonio librario/documentario della biblioteca	Completamento del secondo stralcio funzionale della biblioteca /Polo culturale: "Sibilla Aleramo"	100%

### Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile	Coordinamento		Responsabile Area Servizi alla Persona
Istruttore	Amministrativo	C1	60% Presta servizio anche presso il Servizio Commercio
Istruttore	Amministrativo	C1 part-time fino al 31/03/2020 (come delibera fabbisogni)	
Istruttore	Amministrativo	C3	Gestione biblioteca

## 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

## SERVIZIO SCUOLA UNICO

in gestione associata con i Comuni di Bastiglia, Bomporto, Nonantola da marzo 2015  
e Ravarino dal 15/11/2019

Articolazione Area	Responsabile
Servizi scolastici	Sandra Pivetti

### Risorse Strumentali Assegnate:

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

## Servizio Scuola Unico

Premesso che:

- a poche settimane dall'avvio del anno 2020 e più precisamente il 31 gennaio è stato decretato lo stato di emergenza nazionale da contagio Covid -19;
- sono stati adottati numerosi provvedimenti - decreti ed ordinanze da parte degli organismi preposti - Ministero della Salute e Regione Emilia Romagna - tesi al contenimento e alla gestione dell'emergenza epidemiologica, tra i quali è bene ricordare la sospensione e chiusura di tutti i servizi educativi e scolastici a partire dal **24 febbraio e sino al termine dell'anno scolastico 2019/20**;
- la sospensione dei servizi educativi 0/6 anni causata dal Covid 19 ha determinato una situazione grave e difficile per i bambini e le bambine, le famiglie, gli educatori, in quanto la chiusura inaspettata e improvvisa dei nidi e delle scuole ha creato un senso d'instabilità, un cambiamento del ciclo della giornata del tempo in generale;

tutta l'attività del servizio Unico Scuola è stata improntata alla gestione dei servizi sospesi, definendo criteri di rimborso per i servizi non erogati (nido e trasporto scolastico) oltre alla progettazione di attività di socializzazione e relazionali, anche a distanza per i servizi 0/3 anni. Questo in quanto tali attività, è stato riconosciuto, hanno un valore significativo nel sostegno alle famiglie e alle persone al fine di alleviare l'impatto traumatico che l'isolamento imposto dalle misure di contrasto della diffusione del virus COVID-19

Programmazione di una **Conferenza di servizi** – ex art. 14 co 1, L 241/90 - dei quattro comuni del Servizio Unico Scuola - Bastiglia, Bomporto, Nonantola e Ravarino con i rispettivi Dirigenti Scolastici per concertare l'avvio dell'a.s. 20/21 rispondenti alle linee guida adottate dal Decreto del Ministero dell'Istruzione del 26 giugno 2020, n. 39. Si sono tenute anche **Conferenze di Servizi** territoriali per affrontare nel dettaglio le problematiche locali. Ciò è avvenuto con la partecipazione anche della componente genitori.

### Obiettivi 2020

Obiettivi Operativi	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Garantire coordinamento con IC2 soprattutto nella fase di riordino degli spazi – terminale pasti- Scuola Infanzia	Collaborazione con l'Istituto Comprensivo 2 di Ravarino	Riorganizzazione degli spazi all'interno della Sc. Infanzia statale per allocare terminale pasti ( <i>dopo abbattimento ex struttura protetta</i> ) entro il 31/12/2020	Responsabile Area Servizi Scolastici  Responsabile Area Tecnica

Ampliare e riorganizzare le iscrizioni online con armonizzazione Servizio Unico Scuola	Implementazione dei contenuti nella piattaforma online per l'ampliamento dei Servizi a domanda individuale in vista dell'anno scolastico 2020/2021	Avvio della implementazione entro marzo 2020	Responsabile Area Servizi Scolastici
Supporto procedura di identificazione – de visu – SPID per iscrizione servizi scolastici	Formazioni, autorizzazione, organizzazione sportello al pubblico per identificazione “de visu” per iscrizione servizi scolastici	Proroga a seguito dell'emergenza Covid-19	Responsabile Area Servizi Scolastici
Monitoraggio dell'andamento delle iscrizioni al Servizio nido di Infanzia e conseguente eventuale programmazione appalto di gestione qualora le domande fossero maggiori rispetto al servizio con gestione diretta	Programmazione Servizio nido d'Infanzia in funzione delle domande pervenute	Proroga a seguito sospensione del contratto per emergenza Covid-19	Responsabile Area Servizi Scolastici
Impegnare le risorse economiche per l'erogazione di servizi scolastici a domanda individuale	Gestione delle risorse e dei progetti oggetto di contributo da parte di Enti: Regione Emilia Romagna, della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena e Impresa Sociale “Estrarre” in accordo con il Distretto	Partecipazione a bandi locali, regionali e nazionali anno scolastico 2020/2021	Responsabile Area Servizi Scolastici

Si precisa che, con l'allargamento della gestione associata del Servizio Unico Scuola a quattro comuni, viene rivista l'apertura al pubblico e attività di sportello (front office) garantendola, con equità e regolarità, nei momenti delle iscrizioni e avvio dell'anno scolastico.

## Attività Ordinaria

1. Organizzazione dei servizi scolastici *gestiti in forma associata sovra comunale*
2. 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
3. Sportello scolastico
4. Contratti e regolamenti del servizio
5. Gestione ed organizzazione del Servizio nido d'Infanzia anche in raccordo con il Distretto
6. Gestione convenzioni e concessioni di servizi scolastici ed extrascolastici

## ATTIVITA' STRAORDINARIA:

- **Conferenza di servizi** – ex art. 14 co 1, L 241/90 - dei quattro comuni del Servizio Unico Scuola - Bastiglia, Bomporto, Nonantola e Ravarino con i rispettivi Dirigenti Scolastici per concertare l'avvio dell'a.s. 20/21. Iniziale impostazione “**Plenaria**” con le rappresentanze dei quattro comuni nelle figure dei Sindaci e di tutte le Dirigenze scolastiche, a cui seguiranno singoli **incontri territoriali** ove affrontare temi più specifici e particolari.
- **Vigilanza Centri Estivi** – ex L.R. 14/2018 - A seguito dell'emergenza coronavirus istruttoria relativa all'avvio di centri estivi rivolti ai piccoli (1/3 anni), sia fascia di età 3/14 anni. Messa a disposizione dei locali delle scuole statali del territorio, previo avviso pubblico. Il contesto

territoriale ha espresso soggetti in grado di offrire tali servizi nel rispetto del “Protocollo regionale per le attività ludico-ricreative- centri estivi per i bambini e gli adolescenti dai 3 ai 17 anni” adottato con Decreto - Ordinanza del Presidente della RER n. 95 del 1/06/2020). Attività di vigilanza sul funzionamento delle strutture, dei servizi e delle attività, fatti salvi i controlli di competenza dell'autorità sanitaria.

- **Progetto – Il Giardino del Nido** - dal 15 al 30 giugno - progetto realizzato nei nidi comunali dei quattro comuni. “Ricominciare a giocare insieme” come punto di partenza per ripensare il tempo con e per i bambini. Dopo il lungo periodo di sospensione dell’attività educativa è stato utile ricominciare dai bisogni dei bambini soprattutto per la fascia 0/3, al loro diritto al gioco alla socializzazione e allo sviluppo senso-motorio.
- **Rideterminazione tariffe** – rimodulazione rette già emesse/pagate e gestione rimborsi per tutti i servizi scolastici ed educativi per il periodo 22/02/2020-30/06/2020;
- **Gestione delle comunicazioni straordinarie** – reimpostazione delle comunicazioni/risposte all’utenza dovute alla ri-organizzazione del Servizio con operatori in lavoro agile;
- **Gestione contratti:** ri-determinazione dei contratti in essere per l'erogazione dei servizi di nido d'infanzia, ristorazione scolastica, trasporto e concessione pre/post scuola;
- **Gestione contributi scuole paritarie/Istituto comprensivo-** ridefinizione dei contributi da convenzione sulla base delle mutate condizioni di funzionamento delle scuole paritarie e statali;
- **Assestamenti di bilancio** – costante monitoraggio economie su servizi non erogati e programmazione implemento costi correlativi all'emergenza Covid -19.
- **Percorso di armonizzazione dei servizi educativi e scolastici** dei quattro comuni in quanto, sul piano amministrativo l’Area Servizi Scolastici è un servizio in convenzione che si è allargato a quattro comuni: Bastiglia, Bomporto, Nonantola e Ravarino fino al 31/12/2024 in forza della deliberazione di Consiglio Comunale n. 52 del 30/10/2019.
- **sistema integrato 0-6** (Decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 65 “Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita fino a sei anni, a norma dell’articolo 1, commi 180 e 181, lettera e), della Legge 13 luglio 2015, n. 107”)
  - il servizio Unico Scuola si impegna ad elaborare azioni volte a rispondere ai requisiti contenuti della disciplina regionale applicativa del D.Lgs 65/2017 così come di seguito dettagliati:
  - sostenere adeguate politiche tariffarie in ordine al contenimento delle rette;
  - sostenere azioni volte alla progressiva riduzione delle liste d’attesa;
  - perseguire il progressivo rafforzamento del sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino ai 6 anni, promuovendo azioni di raccordo e continuità tra i servizi educativi e le scuole per l’infanzia.

## DATI DI CONTESTO

n. popolazione complessiva del comune

n. popolazione scolastica complessiva (0-18 anni)

n. popolazione scolastica servizi pubblici prima infanzia 0-3 - scuola infanzia e scuole obbligo 0-14

n. famiglie/soggetti che hanno presentato iscrizioni ai servizi scolastici

n. scuole private paritarie, n. alunni iscritti 0-3

## INDICATORI

- incremento o decrescita in percentuale della popolazione

- variazioni percentuali della popolazione scolastica complessiva

- n. iscritti ai nidi d'infanzia con andamento storico

- n. iscritti ai servizi scolastici con andamento storico: refezione scolastica, trasporto, altri servizi

(pre-post scuola -ecc...)/rapportato alla popolazione scolastica 0/14

### Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Tempestività	Azioni rivolte al funzionamento dei servizi scolastici	Rispetto dei tempi	=100%
Qualità tecnica	Implementazione della piattaforma online	Rispetto dei tempi	=100%
Qualità tecnica	Gestione del Servizio di trasporto scolastico trasferito in appalto	Rispetto dei tempi	=100%
Qualità tecnica	Gestione dei progetti e dei contributi da parte di Enti per il settore scolastico	Rispetto dei tempi	=100%

### Risorse Umane Assegnate

Profilo Professionale	Attività	Cat.	Tempo Dedicato
Responsabile	Coordinamento	D	<i>(dipendente comune di Nonantola)</i>
Collaboratore	Amministrativo	B4	100%
Educatrice	Educatrice	C3	100%
Educatrice	Educatrice	C2	100%
Educatrice	Educatrice	C2	100%
Educatrice	Educatrice	C1	100%
Educatrice	Educatrice	C1	100%

## AREA ECONOMICO FINANZIARIA

Articolazione Area	Responsabile
Servizio Programmazione Finanziaria, Gestione bilancio, Contabilità economato (servizio unico con il Comune di Bastiglia)	Dott. 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 2020

Obiettivo operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Pago PA	Avvio del pago PA dal 1° luglio 2020	Operatività entro il 31.12.2020	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Ristrutturazione del debito	Verifica delle opportunità da leggi statali e di iniziative dell'Ente per ridurre/rimodulare/estinguere il debito dell'ente e dell'Unione per la parte di Ravarino	Effettiva attuazione di operazioni di ristrutturazione del debito che comportino riduzione spesa corrente per gli anni futuri	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Rinnovo convenzione di tesoreria	Necessità di rinnovare la convenzione di tesoreria in scadenza	Approvazione delibera Consiglio per schema di convenzione entro il 31/12/2020	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Rientro all'interno dei parametri di gestione ordinaria di ferie / recuperi del personale	Negli anni l'Area Economico-Finanziaria ha accumulato ore/giorni ferie in quantità superiore ai normali standard corretta gestione del personale	Predisposizione di un piano di rientro che abbatta di almeno 1/3 per ogni anno l'eccedenza delle ferie rispetto al normale svolgimento delle stesse	Responsabile Area Economico-Finanziaria

### Attività Ordinaria

- Predisposizione Bilancio preventivo e consuntivo;
- Attività inerenti alla gestione del Bilancio;
- Mandati di pagamento e Ordinativi d'incasso;
- Gestione IVA;

- Contratti e regolamenti convenzioni relativi all'area;
- Servizio economato;
- Gestione buoni carburante;
- 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 rispetto dei vincoli di bilancio;
- 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/gasdoto/acquedotto ecc...)
- Elezioni Regionali e Referendum - Collaborazione fattiva con Area Segreteria ed esecuzione delle rendicontazioni delle spese a carico del servizio ragioneria (Pagamenti e redazione degli schemi di rendicontazione entro i termini della prefettura)
- 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.
- Bilancio Consolidato

## 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)	≤ 15
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 al 50% con il Comune di Bastiglia
Istruttore Contabile	Amministrativo	C4	Condivisione con il Comune di Bastiglia

## Servizio Tributi

### Obiettivi 2020

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 (IMU – TASI - COSAP) relativi ad annualità non prescritte.	Emissioni di avvisi d' accertamento con un volume pari al 100% in più rispetto al valore stanziato nel bilancio previsione dell'anno precedente	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gestione Entrate	Emissione di solleciti bonari di pagamento TARI relativi ad anno di imposta 2019 - antecedenti all'emissione di avvisi di accertamento - per cessazione della titolarità di emissione precedentemente in capo a Geovest	Emissione di solleciti bonari entro il 31/12/2020	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gestione Entrate	Invio solleciti lampade votive per recupero annualità pregresse	Invio solleciti entro il 31/12/2020	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gestione Entrate	A seguito dell'unificazione di IMU e TASI in un unico tributo denominato NUOVA IMU, previsto dalla Legge di Bilancio 2020, vi è la necessità di adottare un Regolamento a disciplina del nuovo tributo	Adozione Regolamento NUOVA IMU entro il 31/07/2020	Responsabile Area Economico-Finanziaria
Gestione Entrate	A seguito delle nuove procedure introdotte dalla Legge di Bilancio 2020 relative alla riscossione coattiva, vi è la necessità di adeguare l'attuale Regolamento di riscossione coattiva alla normativa vigente	Adozione Regolamento riscossione coattiva entro il 30/09/2020	Responsabile Area Economico-Finanziaria

### Attività Ordinaria

- Predisposizione Bilancio preventivo e consuntivo relativamente ai tributi;
- Gestione Imposte;

- Gestione Tasse;
- Gestione Canoni e tributi;
- Anagrafe canina;
- Lampade votive (limitatamente all'emissione degli avvisi di pagamento/fatture ed invio solleciti);
- Gestione rapporti con il canile;
- Gestione rapporti con il gattile;
- Cosap passi carrai;
- Accertamenti;
- 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 TCP;
- Raccolta fabbisogni acquisti carta e materiale vario di cancelleria;
- Front-office per IMU TASI TARI (annualità pregresse) 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.
- Inserimento dati nel portale del Tesoro dei dati relativi alle partecipazioni;

## 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	≥ 100
Quantità	Avvisi di pagamento con bollettini	N. totale di avvisi e bollettini di pagamento trasmessi	≥ 2200
Tempestività	Puntualità nell'invio degli avvisi di pagamento	Data spedizione – data scadenza	≥ 30 gg.
Quantità	Istanze di rimborso	N. totale annuo istanze di rimborso	≥ 15
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	C1	Condivisione con il Comune di Bastiglia

## **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 LAVORI PUBBLICI AMBIENTE

Articolazione Area	Responsabile
<i>Servizio Tecnico Lavori Pubblici Manutenzione Sicurezza del Lavoro, Patrimonio Ambiente e Protezione Civile</i>	Ing. Alfredo Lubrano
<i>Servizio Squadra Operai</i>	

### **Risorse Strumentali Assegnate:**

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

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

#### **Obiettivi 2020**

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Valorizzazione patrimonio	<u>Oratorio San Rocco</u> : Restauro e risanamento conservativo	Attivazione procedure di gara per affidamento ed esecuzione lavori di risanamento e restauro. Si ritiene di rimandare al 2021.	Anderlini Fabio
Valorizzazione patrimonio	Manutenzione straordinaria patrimonio viario	Progettazione e attivazione procedure di gara per affidamento lavori entro il 31/10/2020	Melloni Debora
Valorizzazione patrimonio	<u>Sede Comunale</u> : tinteggiature	Conclusione dell'aggiudicazione dei lavori ed esecuzione lavori entro 31/12/2020	Melloni Debora
Valorizzazione patrimonio	<u>Sede Comunale</u> : impianti refrigeranti	Conclusione dell'aggiudicazione dei lavori ed esecuzione lavori entro 15/09/2020	Melloni Debora
Valorizzazione patrimonio	<u>Scuola Elementare</u> : adeguamento CPI	Affidamento progettazione e procedure di gara per affidamento lavori entro 31/12/2020	Anderlini Fabio
Valorizzazione patrimonio	<u>Palazzetto dello sport</u> : adeguamento CPI	Procedure di gara per affidamento lavori. entro 31/12/2020	Anderlini Fabio
Valorizzazione patrimonio	Sostituzione graduale dei corpi illuminanti della pubblica illuminazione	Approvazione progettazione entro 30/10/2020	Anderlini Fabio

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Sicurezza	Analisi e proposta di miglioramento sicurezza e superamento barriere architettoniche del patrimonio comunale	Progettazione ed esecuzione lavori di superamento barriere su marciapiedi centro Ravarino entro il 30/09/2020	Anderlini Fabio
Sicurezza	Analisi e proposta di miglioramento sicurezza e superamento barriere architettoniche del patrimonio comunale	Esecuzione lavori, per la realizzazione di percorso ciclo pedonale di collegamento tra il nuovo Polo Culturale ed il centro commerciale e sportivo. Si ritiene di rimandare al 2021.	Anderlini Fabio
Aggiornamento piano di protezione civile comunale	Aggiornamento e revisione piano di protezione comunale.	Approvazione nuovo piano entro il 31/12/2020	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano
Sviluppo Piano organico ai sensi dell'art. 369 della L. n.147 del 2013 e dell'art. 1 dell'Ordinanza 33 del 2014 Realizzazione del 2° stralcio del Polo Culturale con Nuova Biblioteca	Esecuzione lavori secondo stralcio funzionale	Fine lavori entro il 31/12/2020	Anderlini Fabio
Progetto definitivo/esecutivo, relativo alla costruzione della nuova scuola secondaria di primo grado di Ravarino.	Esecuzione lavori	Inizio lavori entro il 31/03/2020 (durata 18 mesi)	Anderlini Fabio
Sviluppo Piano organico ai sensi dell'art. 369 della L. n.147 del 2013 e dell'art. 1 dell'Ordinanza 33 del 2014. Riquilibratura Piazza Martiri della Libertà	Progetto definitivo esecutivo finalizzato all'erogazione dei contributi	Approvazione studio di fattibilità entro il 31/12/2020	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano

### 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;
- Atti propedeutici a 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
- 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;
- 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 Tecnica/Amministrativa	D1	
Istruttore Direttivo tecnico	Tecnica/Amministrativa	D1	36 h con comando in unione per 18 h
Istruttore Tecnico	Tecnica/Amministrativa	C1	36h
Istruttore Tecnico	Tecnica/Amministrativa	C1	36h

## **Servizio Squadra Operai**

### **Obiettivi 2020**

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Indicatore di Risultato</b>	<b>Responsabili</b>
Patrimonio immobiliare	Manutenzione straordinaria , verde, viabilità eseguito in economia diretta -	Efficienza mantenimento	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano
Patrimonio immobiliare	Manutenzione straordinaria eseguita in economia diretta sugli immobili comunali	Efficienza mantenimento	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano

### **Attività Ordinaria**

- Coordinamento e gestione attività della squadra in stretta collaborazione con il servizio lavori pubblici;
- 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**

<b>Dimensione di Performance</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Formula</b>	<b>Standard Atteso</b>
Quantità	Gestione superficie aree verdi urbane (% mq mantenuti sul totale)	$\frac{\text{Mq di giardini e aree stradali mantenuti}}{\text{Superficie totale}}$	= 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**

<b>Oggetto</b>	<b>Motivazione</b>	<b>Quantità</b>
Manutenzione ordinaria e straordinaria verde pubblico e arredo urbano	Interventi urgenti di manutenzione per la salvaguardia della pubblica incolumità (es: eliminazione pericoli);	15 ore

### Risorse Umane Assegnate

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile	Coordinamento	D1	
Assistente collaboratore tecnico	Tecnica	B3	ore 36/sett.
Assistente collaboratore tecnico	Tecnica	B3	ore 36/sett.
Assistente collaboratore tecnico	Tecnica	B3	ore 36/sett.
Esecutore tecnico	Tecnica	B1	ore 36/sett.

### 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 EDILIZIA E URBANISTICA

Articolazione Area	Responsabile
<i>Servizio Amministrativo Sportello Unico Edilizia</i>	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano
<i>Servizio Tecnico Sportello Unico Edilizia</i>	

### Risorse Strumentali Assegnate:

Tutte le risorse strumentali assegnate in inventario.

### Risorse Umane Assegnate

PROFILO PROFESSIONALE	ATTIVITA'	CAT.	TEMPO DEDICATO
Responsabile Istruttore Direttivo tecnico	Coordinamento Tecnica/Amministrativa	D1	
Istruttore amministrativo tecnico	Tecnica	C1	100% in maternità dal 11/03/2020

Istruttore amministrativo tecnico	Amministrativa	C1	p.t. 30 h di cui 6 h in comando preso altro ente
-----------------------------------	----------------	----	--

## **Servizio Amministrativo Sportello Unico Edilizia**

### Obiettivi 2020

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 $\geq 3$	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano
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.	Conclusione pratiche $\geq 1$	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano

### 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, supporto nelle attività di controlli cantieri edilizi,;
- Notifica di frazionamenti e tipi mappali, e rilevazione per Agenzia Territorio;
- Determinazioni del nulla osta alla vendita degli alloggi peep/pip;
- 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;
- Insegne pubblicitarie

## Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Utenti ricevuti	N. totale utenti ricevuti	≥ 400
Trasparenza	Pubblicazione all'albo pretorio dei titoli abilitativi	Pubblicazione entro il quindicesimo giorno del mese successivo alla presentazione: 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
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	Procedure propedeutiche alla trasformazione diritto di superficie	12 mesi

## Servizio Tecnico Sportello Unico Edilizia

### Obiettivi 2020

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 ≥ 3	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano
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.	Proseguo in autonomia dell'attività avviata dalla Ditta specializzata Conclusione pratiche ≥ 1	Responsabile d'area Ing. Alfredo Lubrano

## 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, pratiche ambientali, comunicazione inizio lavori, segnalazione certificata di conformità edilizia e agibilità, attestazioni, controlli cantieri edilizi, conteggio oneri e predisposizione rateizzazioni;
- Condoni 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.;
- Riscatti Peep gestione amministrativa in collaborazione Servizio Amministrativo Sportello Unico Edilizia;

## Indicatori

Dimensione di Performance	Descrizione	Formula	Standard Atteso
Quantità	Utenti ricevuti	N. totale utenti ricevuti	≥ 400
Quantità	Indicatore attività Commissioni	N. sedute CQAP	>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
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

### **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	Dott. 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.

### *Servizio unico del personale*

#### Obiettivi 2020

Obiettivo Operativo	Descrizione	Indicatore di Risultato	Responsabili
Sviluppare azioni positive per aumentare la soddisfazione dell'utente finale/cittadino	Il miglioramento dei comportamenti organizzativi del personale, soprattutto nell'ottica dell'utenza esterna, passa anche per la realizzazione di interventi specifici di formazione e per il benessere organizzativo	Soddisfazione utenti rilevata annualmente mediante appositi questionari Organizzazione di almeno un corso annuale in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza	Sola Stefano
Orientare la politica delle assunzioni dall'esterno al fine di acquisire il personale più idoneo per gli ambiti più strategici	L'acquisizione di personale dall'esterno, sia con contratti a tempo indeterminato che con contratti flessibili, in un periodo di stringenti vincoli finanziari deve focalizzarsi su quelle figure e quegli ambiti organizzativi più strategici per meglio rispondere alle esigenze del territorio e della struttura organizzativa	Adozione annuale del Piano annuale e triennale dei fabbisogni del personale alla luce delle linee guida in materia di assunzioni, della giurisprudenza dei vincoli di spesa e compatibilmente con la nuova disciplina relativa alle facoltà assunzionali introdotta dal DL 34/2019, dal Decreto attuativo del 19.03.2020 e dalla relativa Circolare	Sola Stefano

**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNO 2020**  
**PIANO DETTAGLIATO DEGLI OBIETTIVI**  
**OBIETTIVI DI PERFORMANCE**

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

**RESPONSABILE: DOTT. 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.**

**Gli obiettivi relativi all'attività dei Servizi sono inseriti nel PEG dell'Unione Comuni del Sorbara**

**Il questionario di soddisfazione degli utenti è disponibile sul sito del Comune di Ravarino al seguente percorso: [HOME](#) > [Comunichiamo](#) > [Questionari](#)**

## Customer Satisfaction

Indagine sulla soddisfazione degli utenti del Comune di Ravarino.

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, si informa che i dati raccolti saranno utilizzati in forma aggregata anonima e solamente a fini statistici.

**\*Campo obbligatorio**

**Titolo predefinito**

Lei è \*

- Maschio
- Femmina
- Persona giuridica

**Anno di nascita \***

La tua risposta

**Cittadinanza \***

- Italiana
- Unione Europea
- Extra Unione Europea

### Attività

- Studente/ssa
- Impiegato/a
- Professionista
- Operaio/a
- Artigiano/a
- Casalingo/a
- In cerca di lavoro
- Pensionato/a

Lei è residente a Ravarino? \*

- Sì
- No

### Sito internet

Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per ricercare informazioni relative al servizio? \*

- Sì
- No

Come giudica la facilità di reperire le informazioni ricercate?

Da compilare nel caso in cui sia stato selezionato "Sì" alla domanda precedente.

- |               |                       |                       |                       |                       |       |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------|
|               | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |       |
| Insufficiente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Buono |

## Servizio

Selezionare il servizio \*

- Servizi demografici
- Protocollo
- Tributi
- Edilizia Urbanistica
- Lavori pubblici - Servizio Tecnico
- Cultura
- Scuola
- Biblioteca

### Capacità di risposta

#### Orario di apertura al pubblico \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

#### Competenza e preparazione del personale \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

#### Chiarezza delle informazioni ricevute \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

#### Tempestività delle risposte \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

#### Capacità di soluzione dei problemi \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

#### Adeguatezza delle risorse e delle attrezzature \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

Adeguatezza degli spazi \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

Capacità di relazione - Disponibilità del personale

Ascolto e cortesia \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

Disponibilità e orientamento all'utenza \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

Correttezza e trasparenza \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

### Giudizio complessivo

Come giudica complessivamente il servizio ricevuto? \*

	1	2	3	4	
Insufficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Buona

Osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio

La tua risposta

---