

**SCHEDA PEG 2011**

**DIREZIONE DEL PERSONALE, SERVIZI GENERALI E SISTEMA INFORMATIVO**

**DIRIGENTE: Dr. Lelio Lunardini**

**OBIETTIVI PLURIENNALI**

<b>NR. INT. P.M.</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE DI SINTESI</b>
	STATISTICA	1) 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni ( <b>performance</b> )
	PERSONALE	2) Gestione associata delle funzioni attinenti il personale degli Enti: Comune di Pietrasanta, Unione di Comuni della Versilia, Comune di Seravezza, Comune di Stazzema, Comune di Forte dei Marmi e Comune di Massarosa ( <b>performance</b> )

<b>N.° Obiettivo/Anni</b>	1/2011-2012	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Anagrafe e Statistica.
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>	
<b>Peso</b>	3	<b>Centro di Costo N.°</b>	2A e 2F
<b>LIVELLO1: STRATEGIA POLITICA/ DI MANDATO:</b>			
<b>15 ° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni (performance)</b>			
<b>Responsabili</b>	Dirigente: dr Lelio Lunardini; Coordinatore Antonella Romagnoli; Funzionario Mauro Marrai.		
<b>Risorse economiche per anno</b>	Finanziato con risorse stanziare dall'ISTAT.		
<b>Risorse umane</b>	n. 1 funzionario Ced. con funzioni di coordinamento n. 1 funzionario servizi demografici n. 1 funzionario stato civile n. 5 istruttori amministrativi n. 2 impiegati amministrativi		
<b>Risorse finanziarie</b>			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Istat		
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Calcolo della popolazione residente, presente e numero degli edifici.		
<b>LIVELLO2: SVILUPPO ANNUALITÀ</b>			
<b>2015</b>	a)		
<b>2014</b>	a)		
<b>2013</b>	a)		
<b>2012</b>	a) 31 marzo 2012 termine previsto delle operazioni censuarie.		
<b>2011</b>	a) fase preparatoria a partire dal luglio 2011, giorno di riferimento del censimento 09. Ottobre 2011		
<b>LIVELLO3: ATTIVITÀ DELL'ANNO CORRENTE (2011)</b>			
Le procedure censuarie sono fissate direttamente dall'ISTAT e dallo stesso finanziate a stati di avanzamento. La circolare n. 3 del marzo 2011 definisce procedure, tempistica e contributi censuari.			
<b>PARAMETRI DI MISURAZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RISULTATO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>
<b>Fasi del progetto</b>	<b>Le fasi</b> del progetto sono individuate specificamente nella circolare ISTAT n. 3/2011: 1-entro il 31.03.2011 costituzione degli Uffici di Censimento comunali; 2-entro il 12.09.2011 selezione e nomina dei coordinatori comunali; 3-entro il 21.10.11 predisposizione LAC 4-entro il 31.12.2011 restituzione dei questionari, recupero mancate risposte.		
<b>Indicatori finali</b>	<b>Gli indicatori</b> del progetto : corrispondenza tra la LAC e i questionari restituiti dai residenti o compilati		
<b>Budget anno corrente</b>	€42.017 da erogarsi stati di avanzamento a partire da settembre		
<b>Risorse umane</b>	- come sopra indicato. s.		
<b>Risultato atteso (outcome)</b>	<b>Calcolo</b> della popolazione residente e del numero delle abitazioni		
<b>Analisi del risultato</b>			

<b>N.° Obiettivo/Anni</b>	2/2011-2012	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizio Comune Gestione del Personale
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>	
<b>Peso</b>	2	<b>Centro di Costo N.°</b>	2C
<b>LIVELLO1: STRATEGIA POLITICA/ DI MANDATO:</b>			
<b>Gestione associata delle funzioni attinenti il personale degli Enti: Comune di Pietrasanta, Unione dei Comuni della Versilia, Comune di Seravezza, Comune di Stazzema, Comune di Forte dei Marmi e Comune di Massarosa (performance)</b>			
<b>Responsabili</b>	Dirigente: Dr. Lelio Lunardini – Funzionario Responsabile: Dr. Fabrizio Raffaetà.		
<b>Risorse finanziarie per anno</b>	Contributo regionale di cui alla L.R. 40/2001 ed eventuale conguaglio degli enti associati. Il Comune di Massarosa versa per la gestione un importo annuo pari ad € 48.000,00.		
<b>Risorse umane</b>	n. 1 Responsabile del Servizio con funzioni di coordinamento cat. D5; n. 1 Funzionario amministrativo cat. D2; n. 1 Istruttore amministrativo cat. C4; n. 4 Impiegati amministrativi di cui n. 1 B6; n. 1 B5; n. 1B4; n. 1 B3. Dal settembre 2009 è stato comandato a prestare la propria attività lavorativa un dipendente di cat. C, assunto dall'Unione dei Comuni della Versilia e con previsione di riparto spese da parte degli altri Enti associati escluso il Comune di Pietrasanta.		
<b>Risorse strumentali</b>	Utilizzo di software mirati all'attuazione della gestione giuridica ed economica del personale dipendente nonché degli amministratori.		
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Unione dei Comuni della Versilia, Comune di Seravezza, Comune di Stazzema, Comune di Forte dei Marmi e Comune di Massarosa.		
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	L'attivazione della gestione associata comporta la possibilità di: - far fronte a problematiche organizzative degli enti associati; - ottenere economie di scala/risparmi economici; - conseguire l'ampliamento e/o il miglioramento dei servizi erogati.		
<b>LIVELLO2: SVILUPPO ANNUALITÀ</b>			
<b>2015</b>	a)		
<b>2014</b>	a)		
<b>2013</b>	a)		
<b>2012</b>	a) svolgimento, anche per l'annualità 2012, di tutte le attività meglio rappresentate nel livello 3. Alla fine del 2012 scadrà la convenzione per la questa Gestione associata.		
<b>2011</b>	a) vedere Livello 3		
<b>LIVELLO3: ATTIVITÀ DELL'ANNO CORRENTE (2011)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione giuridica del personale dipendente, parasubordinato nonché degli amministratori;</li> <li>- Elaborazioni buste paga dei dipendenti, parasubordinati, amministratori e liquidazione gettoni di presenza;</li> <li>- Rapporti con l'erario e con gli istituti previdenziali;</li> <li>- Redazione contratti e concessioni di congedi ed aspettative;</li> <li>- Consulenza giuridico-sindacale per tutte le materie afferenti il personale;</li> <li>- Gestione presenze e assenze (per i comuni di Pietrasanta, Massarosa e l'Unione dei Comuni della Versilia);</li> <li>- Redazione di bandi di selezione e concorsi.</li> </ul>			
<b>PARAMETRI DI MISURAZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RISULTATO</b>	<b>VALUTAZIONE</b>
<b>Fasi del progetto</b>	Sviluppo sui 12 mesi dell'anno.		
<b>Indicatori finali</b>	Elaborazione paghe personale dipendente, co.co.co. e assimilati; Tabulati presenze/assenze; Elaborazione pensioni; Redazione mod. PA04; Redazione modelli per riscatti e		

	<p>ricongiunzioni;  Predisposizione modelli TFR e TFS;  Conto annuale della Ragioneria generale dello Stato;  Gestione cartolarizzazione credito;  Gestione contributi INPDAP e INPS;  Redazione DMA analitica per Inpdap;  Redazione CUD per personale dipendente, co.co.co., amministratori e assimilati;  Elaborazione indennità di carica e versamento contributi amministratori;  Elaborazione pagamento gettoni di presenza consiglieri e componenti commissioni.</p>		
<b>Budget anno corrente</b>	<p>- Contributo regionale di cui alla L.R. 40/2001 comprensivo di eventuale conguaglio degli enti associati;  - Contributo di € 48.000,00 annui versato dal Comune di Massarosa.</p>		
<b>Risorse umane</b>	<p>n. 1 Responsabile del Servizio con funzioni di coordinamento cat. D5;  n. 1 Funzionario amministrativo cat. D2;  n. 1 Istruttore amministrativo cat. C4;  n. 4 Impiegati amministrativi di cui n. 1 B6; n. 1 B5; n. 1 B4; n. 1 B3.  Dal settembre 2009 è stato comandato a prestare la propria attività lavorativa un dipendente di cat. C, assunto dall'Unione dei Comuni della Versilia e con previsione di riparto spese da parte degli altri Enti associati escluso il Comune di Pietrasanta.</p>		
<b>Risultato atteso (outcome)</b>	<p>Esecuzione di tutti gli adempimenti legati alla gestione giuridica ed economica del personale dipendente degli enti associati nel rispetto dei tempi previsti dalle norme di legge.  Esecuzione di tutte le attività programmate dagli Enti associati per quanto concerne le attività discrezionali di loro competenza.  Nessun rilievo critico dagli utenti sia in relazione ai tempi che alla qualità dei servizi.</p>		
<b>Analisi del risultato</b>			

**SCHEDA PEG 2011**

**DIREZIONE DEL PERSONALE, SERVIZI GENERALI E SISTEMA INFORMATIVO**

**DIRIGENTE: Dr. Lelio Lunardini**

**OBIETTIVI ANNUALI**

<b>NR. INT. P.M.</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE DI SINTESI</b>
Informatizzazione e Innovazione tecnologica – Le Politiche d'intervento–N.°8	SISTEMA INFORMATIVO	3) Razionalizzazione e sviluppo infrastruttura di rete e telecomunicazioni ( <b>performance</b> ) 4) Realizzazione siti web 5) Realizzazione architettura thin-client ( <b>performance</b> )
	ELETTORALE	6) Consultazioni provinciali del 15 e 16 maggio 2011 e Consultazioni referendarie del 12 e 13 giugno 2011 ( <b>intersettoriale</b> )
Servizi Demografici - Servizi Demografici ed Urp-N.° 195	STATO CIVILE	7) Progetto celebrazione matrimoni civili

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	3/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizio Sistema Informativo		
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>	Informatizzazione e Innovazione tecnologica – Le Politiche d'intervento–N.°8	<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>			
<b>Peso</b>	3	<b>Centro di Costo N.°</b>	2B		
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Razionalizzazione e sviluppo infrastruttura di rete e telecomunicazioni (performance)</b>				
<b>Finalità dell'obiettivo</b>	In questo progetto, nell'ottica di migliorare i servizi verso il cittadino e aumentare l'efficienza interna al nostro ente ma, soprattutto, per abbassare i costi, si rende necessario razionalizzare le risorse della nostra infrastruttura di rete per dati e telecomunicazioni, mediante l'eliminazione di linee e apparati di rete obsoleti e/o l'introduzione di più avanzati per le nuove tecnologie di comunicazione digitale VOIP.				
<b>Responsabile</b>	Responsabile: Roberto De Masi.				
<b>Risorse finanziarie</b>	30.000 euro + 2.000, oneri esclusi, da finanziare con il fondo della produttività ex art. 15 comma 5 del CCNL comparto Regioni ed Autonomie Locali del 01/04/1999.				
<b>Risorse umane</b>	Funzionario cat.D: Alberto Franceschelli - Istr. Tecnico cat.C: Andrea Manetti.				
<b>Risorse strumentali</b>	Quelle in dotazione all'ufficio.				
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Utenti interni ed esterni.				
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Miglioramento dei servizi verso il cittadino mediante l'introduzione di nuove tecnologie di comunicazione digitale VOIP. Miglioramento delle comunicazioni interne tra i vari servizi dell'ente.				
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>					
		Performance attesa	Performance realizzata	Costi	Valutazione
<b>Efficacia</b> Mediante l'introduzione delle nuove tecnologie di comunicazione si va in parte a migliorare l'efficacia delle comunicazioni interne, attraverso l'uso dei nuovi servizi digitali, tra i vari servizi dell'ente e, come detto sopra, verso l'esterno.		Installazione nuovo centralino digitale VOIP. Introduzione di 5 nuovi apparati di rete. Acquisto di 40 nuovi Telefoni IP			
<b>Efficienza</b> Le nuove tecnologie di comunicazione vanno soprattutto anche a migliorare l'efficienza delle comunicazioni tra i vari servizi dell'ente e nei servizi al cittadino.					
<b>Economicità</b> La sostituzione dei vecchi apparati di rete dati e fonia permette soprattutto l'abbattimento dei costi dei contratti di manutenzione.		Si prevede un risparmio di circa € 50.000 nelle spese telefoniche e di manutenzione bilancio 2012			
<b>Tempo</b> Per le attività di razionalizzazione delle risorse di rete dati e fonia, l'installazione e la sostituzione dei vecchi apparati di rete e centralini telefonici e successiva riconfigurazione, è prevista una durata del progetto per l'intero anno.		Anno intero			
<b>Outcome</b> Ci aspettiamo un miglioramento dei servizi verso il cittadino mediante l'introduzione di nuove tecnologie di comunicazione digitale VOIP. Prevediamo inoltre anche un certo miglioramento delle comunicazioni interne tra i vari servizi dell'ente.					
<b>Analisi del risultato</b>					

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	4/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizio Sistema Informativo		
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>	Informatizzazione e Innovazione tecnologica – Le Politiche d'intervento–N.°8	<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>			
<b>Peso</b>	2	<b>Centro di Costo N.°</b>	2B		
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Realizzazione siti web</b>				
<b>Finalità dell'obiettivo</b>	<p>Si prevede di realizzare due nuovi siti web per attività istituzionale:</p> <p>- <b>www.premiocarducci.it</b>  Il sito viene realizzato al fine di divulgare al maggior numero di utenti possibile la conoscenza della nuova formula del Premio Carducci, che e' arrivato alla 55 edizione del regolamento e del bando.  Il Premio si articolerà in tre distinte sezioni: di poesia edita rivolto a poeti, di poesia nelle scuole e il Premio Carducci alla carriera che può essere assegnato a un poeta italiano o straniero.  I contenuti che lo costituiranno riguarderanno la storia del premio e dei premiati, una galleria fotografica, la Casa Carducci, le sezioni del Premio.</p> <p>- <b>www.iosononelcentro.it</b>  Il progetto di partecipazione “Io sono nel Centro” che ha interessato il “centro storico” di Pietrasanta, e che ha avuto il sostegno dell’Autorità Regionale per la Partecipazione (Regione Toscana) si e' prefisso di definire delle linee guida che indirizzeranno l’Amministrazione nell’elaborazione o revisione di alcuni importanti atti di regolamentazione dell’uso del centro storico tramite opportuni strumenti: sito web, forum e blog.  Da qui la necessità di dare delle risposte che portino al miglioramento della vivibilità per i residenti, al miglioramento della fruibilità del centro storico per operatori economici e turisti.</p>				
<b>Responsabile</b>	Responsabile: Roberto De Masi.				
<b>Risorse finanziarie</b>	Non sono necessarie risorse finanziarie.				
<b>Risorse umane</b>	Istr. Tecnico cat.C: Andrea Manetti.				
<b>Risorse strumentali</b>	Quelle in dotazione all’ufficio.				
<b>Portatori d’interesse (stakeholder)</b>	Cittadini, turisti, operatori economici, Enti				
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Divulgare alla cittadinanza la storia del premio Carducci e dei premiati, attraverso una galleria fotografica ed altri contenuti informativi. Dare inoltre risposte che portino al miglioramento della vivibilità per i residenti, al miglioramento della fruibilità del centro storico per operatori economici e turisti.				
<b>INDICATORI</b>					
		Performance attesa	Performance realizzata	Scost	Valutazione (0,1,2,3)
	<b>Efficacia</b> Attraverso la creazione dei due nuovi siti web descritti si va in parte a migliorare l’efficacia della comunicazione verso il cittadino, soprattutto in riferimento alla galleria fotografica e gli altri contenuti informativi. Miglioramento anche in termini di fruibilità’ del centro storico per gli operatori economici e turisti.	Registrazione di due nuovi siti web. Inserimento nuove pagine e contenuti informativi.			
	<b>Efficienza</b> Attraverso i due nuovi siti web si va anche a migliorare l’efficienza della comunicazione verso il cittadino, soprattutto nel reperimento delle informazioni relative alle due tematiche esposte.	Riduzione dei tempi di reperimento delle informazioni			

<p style="text-align: center;"><b>Tempo</b></p> <p>Per le attività di registrazione dei due nuovi siti web e per l'inserimento delle nuove pagine e contenuti informativi è prevista una durata del progetto di un semestre.</p>	Primo semestre			
<p style="text-align: center;"><b>Outcome</b></p> <p>Divulgare la storia del premio Carducci attraverso una galleria fotografica ed altri contenuti informativi. Dare inoltre risposte che portino al miglioramento della vivibilità per i residenti, al miglioramento della fruibilità del centro storico</p>	Registrazione di due nuovi siti web. Inserimento contenuti informativi.			
<b>Analisi del risultato</b>				



<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	5/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizio Sistema Informativo		
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>	Informatizzazione e Innovazione tecnologica – Le Politiche d'intervento–N.°8	<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>			
<b>Peso</b>	3	<b>Centro di Costo N.°</b>	2B		
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Realizzazione architettura thin-client (performance)</b>				
<b>Finalità dell'obiettivo</b>	<p>L'architettura sistemistica dell'attuale sistema informativo nel nostro ente e' di tipo client-server dove il processo di calcolo è distribuito tra le macchine client e i server. Nell'architettura basata su thin client, ogni utente avrà la possibilità di utilizzare da ciascuna delle postazioni tutte le applicazioni messe a disposizione dai server installati in rete; in realtà infatti tutto il processo di calcolo, di utilizzo di risorse e di gestione dei dati, verra' eseguito solo ed esclusivamente sui server centrali.</p> <p>Quest'anno prevediamo di cominciare con una migrazione graduale alla nuova architettura mediante le seguenti fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. studio per acquisto hardware dedicato;</li> <li>2. acquisto hardware dedicato;</li> <li>3. installazione e configurazione postazioni thin-client.</li> </ol>				
<b>Responsabile</b>	Responsabile: Roberto De Masi.				
<b>Risorse finanziarie</b>	5.000 euro				
<b>Risorse umane</b>	Istr. Tecnico cat.C: Andrea Manetti - Funzionario cat.D: Alberto Franceschelli.				
<b>Risorse strumentali</b>	Quelle in dotazione all'ufficio.				
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Utenti interni.				
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	La migrazione verso questa nuova architettura ci consentirà in futuro di raggiungere i seguenti obiettivi: la diminuzione dei costi di manutenzione e dei costi interni di gestione, l'aumento della sicurezza nell'accesso e il mantenimento dell'integrità dei dati.				
<b>INDICATORI</b>					
		Performance attesa	Performance realizzata	Costo	Valutazione
<b>Efficacia</b> Introducendo postazioni di tipo Thin-Client si va in parte a migliorare l'efficacia nel lavoro quotidiano attraverso l'uso dei programmi e l'accesso a banche dati completamente centralizzato.		Configurazione e installazione della Server-Farm. Virtualizzazione delle macchine desktop. Installazione di 10 Thin-Client .			
<b>Efficienza</b> Sempre attraverso l'introduzione graduale di una architettura sistemistica Thin-Client si va anche a migliorare l'efficienza nell'uso delle procedure per l'accesso ai dati, migliorando di conseguenza anche la qualità del servizio.					
<b>Economicità</b> La sostituzione delle vecchie postazioni porterà alla diminuzione dei costi, oltre a quelli interni di gestione, anche a quelli di manutenzione e acquisto hardware.		Si prevede un risparmio annuo per i costi di acquisto e manutenzione hardware stimato, per 10 postazioni, in 2.500 euro.			
<b>Tempo</b> Per le attività di configurazione delle risorse hardware, l'installazione e la sostituzione delle vecchie postazioni è prevista una durata del progetto per l'intero anno.		Anno intero			

<p style="text-align: center;"><b>Outcome</b></p> <p>La migrazione verso questa nuova architettura ci consentirà di diminuire soprattutto i costi interni di gestione e manutenzione, aumentare la sicurezza nell'accesso ai dati ed in particolare mantenerne l'integrità.</p>					
<b>Analisi del risultato</b>					

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	6/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Elettorale			
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>	Servizi finanziari e Servizio Lavori Pubblici			
<b>Peso</b>	2	<b>Centro di Costo N.°</b>	2F			
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Consultazioni provinciali del 15 e 16 maggio 2011 – obiettivo intersettoriale</b>					
<b>Finalità dell'obiettivo</b>	<b>Consultazioni referendarie del 12 e 13 giugno 2011 (intersettoriale)</b>					
<b>Responsabili</b>	Corretto svolgimento delle procedure elettorali.					
<b>Risorse finanziarie</b>	Dirigente : dr Lelio Lunardini; funz. direttore: dr Mauro Marrai.					
<b>Risorse umane</b>	Allocate nel capitolo 4083 in partite di giro.					
<b>Risorse strumentali</b>	115 operatori appartenenti alle direzioni sopra specificate per ciascuna consultazione.					
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Utilizzo mezzi in dotazione agli uffici e acquisti da terzi per la procedura elettorale.					
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Cittadini elettori.					
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Esercizio del diritto elettorale da parte di tutti gli aventi diritto ( art. 48 della Costituzione )					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	Valutazione	
<p>Le fasi della procedura, le tempistiche, gli adempimenti conseguenti sono specificate dalla legge elettorale.</p> <p>Le risorse umane sono quelle precedentemente individuate.</p> <p>Le risorse finanziarie impegnate sul capitolo 4083 in partite di giro, vengono rimborsate in sede di rendicontazione.</p> <p>Il periodo di riferimento per le consultazioni provinciali : 20.03.2011 – 15.06.2011</p> <p>Il periodo di riferimento per le consultazioni referendarie: 20.04.2011 – 12.07.2011</p>		<p>Garantire con la precisa esecuzione della procedura il diritto elettorale attivo e passivo degli aventi diritto nel rispetto del tetto orario mensile di straordinario previsto, e, contestualmente, evitare contenziosi amministrativi e giurisdizionali</p>				
		Performance attesa	Performance realizzata		Valutazione	
<b>Analisi del risultato</b>						

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	7/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Stato Civile			
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>	Servizi Demografici - Servizi Demografici ed Uip - N.° 195	<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>				
<b>Peso</b>	2	<b>Centro di Costo N.°</b>	2F			
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Progetto celebrazione matrimoni civili fuori dell'orario di lavoro</b>					
<b>Finalità dell'obiettivo</b>	Celebrazione di n. 30 matrimoni civili nel corso dell'anno 2011.					
<b>Responsabile</b>	Istruttore direttivo Edoardo Panchetti.					
<b>Risorse finanziarie</b>	Euro 4.000,00, oneri esclusi, da finanziare con il fondo della produttività ex art. 15 comma 5 del CCNL comparto Regioni ed Autonomie Locali del 01/04/1999.					
<b>Risorse umane</b>	1 Istruttore Direttivo, 1 Istruttore Amministrativo, gli Uscieri.					
<b>Risorse strumentali</b>	Interne all'Ente.					
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Permettere a tutti i clienti, non solo residenti, di chiedere la celebrazione del matrimonio secondo le loro esigenze.					
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Esaudire le richieste dei clienti senza compromettere la funzionalità dell'ufficio.					
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>						
		Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	Valutazione
<b>efficacia</b>						
Esaudire tutte le richieste dei clienti			Celebrazione 30 matrimoni civili			
<b>efficienza</b>						
Esaudire tutte le richieste dei clienti e al contempo garantire la massima funzionalità dell'ufficio di stato civile nel normale orario di lavoro						
<b>economicità</b>						
Finanziabile con circa un terzo dei diritti incassati dall'uso delle sale deputate alla celebrazione dei matrimoni						
<b>tempo</b>						
01 gennaio 2011 – 31 dicembre 2011						
<b>outcome</b>			Performance attesa	Performance realizzata		Valutazione
<b>Analisi del risultato</b>						

**SCHEDA PEG 2011**

**DIREZIONE DEL PERSONALE, SERVIZI GENERALI E SISTEMA INFORMATIVO**

**DIRIGENTE: Dr. Lelio Lunardini**

**OBIETTIVI DI MANTENIMENTO – ATTIVITA' ORDINARIE**

<b>NR. INT. P.M.</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE DI SINTESI</b>
	SISTEMA INFORMATIVO	8) Obiettivo di mantenimento del Servizio Sistema Informativo
	SERVIZI GENERALI E ISTITUZIONALI	9) Obiettivo di mantenimento del Servizio Archivio di Deposito 10) Obiettivo di mantenimento del Servizio Protocollo 11) Obiettivo di mantenimento del Servizio Segreteria Generale 12) Obiettivo di mantenimento del Servizio Notifiche
	GARE E CONTRATTI	13) Obiettivo di mantenimento del Servizio Gare e Contratti
	SERVIZI AL CITTADINO	14) Obiettivo di mantenimento dei Servizi al cittadino - Ufficio Anagrafe 15) Obiettivo di mantenimento dei Servizi al cittadino - Ufficio Stato Civile 16) Obiettivo di mantenimento dei Servizi al cittadino - Ufficio Elettorale 17) Obiettivo di mantenimento dei Servizi al cittadino - Ufficio URP

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	8/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizio Sistema Informativo	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2B	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento del Servizio Sistema Informativo</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eseguire tutte le attività di gestione ordinaria del Servizio Sistema Informativo, mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Roberto De Masi.			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Completa soddisfazione della domanda interna ed esterna			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/ RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>		<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Immediati (assistenza telefonica)</li> <li>- 1 o 2 ore (intervento c/o ufficio)</li> <li>- 1 o 2 gg (aggiornamento server)</li> </ul>			
<b>RISORSE ECONOMICHE:</b>				
Risorse	cap: 385.1	euro 4.000,00		
	cap: 2017.11	euro 16.000,00		
	cap: 332	euro 89.000,00		
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	3 Funzionari	Cat. D		
	1 Istr. Tecnico	Cat. C		
<b>ALTRO:</b>				
N. reclami	Nessuno			
Continuità del servizio	Garantire la continuità del servizio anche fuori orario di lavoro e nei giorni festivi (reperibilità del responsabile)			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				
				Valutazione (0,1,2,3)

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	9/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi Generali e Istituzionali	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2D	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento del Servizio Archivio di Deposito</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eeguire tutte le attività di gestione ordinaria del servizio Archivio di Deposito, mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Daniela Stagi.			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Risposta immediata, efficiente, trasparente e conforme a leggi e regolamenti .			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> (0,1,2,3)	
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	-risposta immediata per atti immediatamente rinvenibili -entro 30 giorni nel caso di atti non immediatamente rinvenibili e che pertanto comportano ricerche più approfondite			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	n. 1 B 100 % ( Giannotti Gabriele) n.1 D 10% (Stagi Daniela)			
<b>ALTRO:</b>				
N. reclami:	nessun reclamo			
Continuità del servizio:	nonostante la carenza di personale si garantisce lo standard di efficienza acquisito.			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				
				<b>Valutazione</b> (0,1,2,3)

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	10/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi Generali e Istituzionali	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2D	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento del Servizio Protocollo</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eseguire tutte le attività di gestione ordinaria del Servizio Protocollo, mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Daniela Stagi.			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Risposta immediata, efficiente, trasparente e conforme a leggi e regolamenti.			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>	
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	Corrispondenza in arrivo tramite posta: entro tre giorni. Corrispondenza in arrivo brevi manu: risposta immediata. Corrispondenza in partenza: da 1 un minimo di un giorno a un massimo di tre giorni.			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	2 C al 100% (Bacci Luciano e Santini Marcello) 1 C al 20 % (Dazzi Maria Carla) 1 B al 100% (Sacchelli Angelo) 1 D 10% (Stagi Daniela)			
<b>ALTRO:</b>				
N. reclami:	nessun reclamo			
Continuità del servizio:	nonostante la carenza di personale si garantisce lo standard di efficienza acquisito			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				
				<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>



<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	11/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi Generali e Istituzionali	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2D	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento del Servizio Segreteria Generale</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eeguire tutte le attività di gestione ordinaria del Servizio Segreteria Generale, mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Daniela Stagi.			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Svolgimento delle attività nei termini previsti di legge.			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/ RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUMITIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> (0,1,2,3)	
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	Per le determinazioni massimo 3 giorni Per le deliberazioni di giunta e consiglio massimo una settimana.			
<b>RISORSE ECONOMICHE:</b>				
	- cap 214 € 50.000,00 - cap 20 € 14.415,00 - cap.21 € 2.000,00 - cap.320 € 4.500 - cap.46 € 1.000,00 - cap.71 € 500,00 - cap.25 € 5.500,00			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	n.1 C 80% ( Dazzi Maria Carla) n. 1 B 50 % ( Staffini Laura) n.1 D 80% (Stagi Daniela)			
<b>ALTRO:</b>				
N. reclami	nessun reclamo			
Continuità del servizio:	nonostante la carenza di personale si garantisce lo standard di efficienza acquisito			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				
				Valutazione (0,1,2,3)

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	12/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi Generali e Istituzionali	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2D	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento del Servizio Notifiche</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Esaudire tutte le richieste interne ed esterne di pubblicazioni on-line, notificazioni atti e deposito cartelle esattoriali di Equitalia Cerit.			
<b>Responsabili</b>	Luisi Franco Istruttore Amministrativo Cat C1 e Bianchini Vitaliano Collaboratore Amministrativo Cat. B7			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Comune ed altri Enti Pubblici, cittadini e Amministrazione Finanziaria.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Garantire al cittadino la conoscenza dell'atto che lo riguarda e l'avvio della relativa procedura ,per gli Enti Pubblici garantire la richiesta di notifica e di pubblicazione nel pieno rispetto delle normative di legge.			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>	
TEMPO:	Minimo 1 ora- Massimo 3 giorni			
RISORSE ECONOMICHE:	Come da bilancio			
PERSONALE IMPEGNATO:	N° 1) Istruttore Amministrativo C1 N° 1) Collaboratore Professionale B7			
ALTRO: Reclami.	Zero reclami			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				
				<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	13/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – U.O. Gare e Contratti	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2I	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento del Servizio Gare e Contratti</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eeguire tutte le attività di gestione ordinaria del Servizio Gare e Contratti, mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	LUIGI ANTONIO DIMETTO Funzionario Direttore.			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	I portatori di interesse sono gli utenti esterni all'ente ed i vari uffici interni all'ente.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Il beneficio consiste nell'acquisizione di servizi, prodotti, lavori e opere a vantaggio della cittadinanza e del territorio.			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>				
	<b>TARGET/ RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>	
<b>TEMPO:</b> Tempi di risposta Per gare appalto di lavori Per gare appalto servizi e forniture Per contratti appalto con scrittura privata autenticata Per contratti appalto con atto pubblico Per altri atti pubblici	4 mesi 7 mesi 3 settimane 2 mesi 1 mese			
<b>RISORSE ECONOMICHE:</b>	Cap. 260 € 50.000,00 Cap. 95 € 30.000,00 Cap. 263 € 1.800,00			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	1 Specialista cat. D (100%) 1 Istruttore Amm.vo cat. C (100%) 1 Collaboratore Amm.vo cat. B (100%)			

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	14/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi al cittadino: Ufficio Anagrafe	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2F	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento dei Servizi al cittadino - Ufficio Anagrafe</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eseguire tutte le attività di gestione ordinaria dei Servizi al cittadino mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Mauro Marrai			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Svolgimento delle attività nei termini previsti di legge. Assicurare la regolarità del servizio e la tempistica nell'erogazione dei flussi delle prestazioni.			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/ RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>	
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	1)certificazioni, carte d'identità e dichiarazioni sostitutive: a domanda			
	2) pratiche migratorie : gg 10			
	3) pratiche d'iscrizione : gg 50			
<b>RISORSE ECONOMICHE:</b>				
Risorse	Cap. 389 €1.5000 unitamente all'ufficio elettorale			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	2 operatori catg C, 1 operatore B			
<b>ALTRO:</b>				
N. reclami	Ridurre il contenzioso entro cinque ricorsi favorevoli al ricorrente			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	15/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi al Cittadino: Ufficio Stato Civile	
<b>Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersectoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2F	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento dei Servizi al cittadino – Ufficio Stato Civile</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eeguire tutte le attività di gestione ordinaria dei Servizi al cittadino, mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Mauro Marrai			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Svolgimento delle attività nei termini previsti di legge. Assicurare la regolarità del servizio e la tempistica nell'erogazione dei flussi delle prestazioni.			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/ RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> (0,1,2,3)	
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	1) certificazioni e attestazioni : a domanda			
	2) trascrizione atti: gg 3			
	3) annotazioni : gg 10			
	4) iscrizioni : gg 5			
<b>RISORSE ECONOMICHE:</b>				
Risorse	Cap. 387 : € 1.500,00			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	n.1 categ D, n. 1 categ C			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				
				<b>Valutazione</b> (0,1,2,3)

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	16/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi al Cittadino: Ufficio Elettorale.-	
<b>Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersectoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2F	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento dei Servizi al Cittadino – Ufficio Elettorale</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eseguire tutte le attività di gestione ordinaria dei Servizi al Cittadino, mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Mauro Marrai			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Svolgimento delle attività nei termini previsti di legge. Assicurare la regolarità del servizio e la tempistica nell'erogazione dei flussi delle prestazioni.			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>	
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	certificazioni e rilascio tessere elettorali: a domanda			
	Revisioni dinamiche: entro il mese di gennaio e luglio come da T.U. .			
	Revisioni semestrali: entro il mese di ottobre e di aprile come da T.U..			
	Albo scrutatori e Presidenti : mese di gennaio			
<b>RISORSE ECONOMICHE:</b>				
Risorse	Cap 389 € 1.500, 00 unitamente all'ufficio anagrafe Cap 330 € 500,00 funzionamento SEC			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	n. 1 operatore cat. C			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				<b>Valutazione</b> <i>(0,1,2,3)</i>

<b>N.° Obiettivo/Anno</b>	17/2011	<b>Direzione/Servizio/U.O.</b>	Direzione del Personale, Servizi Generali e Sistema Informativo – Servizi al cittadino : URP	
<b>Assessorato e Rif. Programma Mandato N.°</b>		<b>Altre dir. (Intersettoriale)</b>		
<b>Peso</b>	1	<b>Centro di Costo N.°</b>	2G	
<b>Titolo Obiettivo</b>	<b>Obiettivo di mantenimento dei Servizi al cittadino - URP</b>			
<b>Descrizione e finalità dell'obiettivo</b>	Eeguire tutte le attività di gestione ordinaria dei Servizi al cittadino mantenendo gli standard di servizio.			
<b>Responsabile</b>	Mauro Marrai			
<b>Portatori d'interesse (stakeholder)</b>	Amministrazione, enti partecipati e utenti dei servizi.			
<b>Beneficio atteso (outcome)</b>	Assicurare la regolarità del servizio e la tempistica nell'erogazione dei flussi delle prestazioni .			
<b>INDICATORI</b> <i>(scrivere gli indicatori selezionati)</i>	<b>TARGET/ RISULTATI ATTESI</b> <i>(riportare quanto pianificato o previsto)</i>	<b>CONSUNTIVO</b> <i>(per ogni indicatore selezionato)</i>	<b>Valutazione</b> (0,1,2,3)	
<b>TEMPO:</b>				
Tempi di risposta	Segnalazioni e reclami: comunicazione immediata agli uffici competenti			
	Report trimestrale agli uffici circa l'esatto adempimento			
<b>RISORSE ECONOMICHE:</b>				
Risorse	Cap. 63 € 500,00			
<b>PERSONALE IMPEGNATO:</b>	n. 2 operatori catg. C			
<b>Sintesi del grado di raggiungimento dell'obiettivo</b> <i>(da riportare in scheda 3)</i>				
				<b>Valutazione</b> (0,1,2,3)