



# *CITTÀ DI RAGUSA*



*- Ponte Padre Scopetta (Ponte Vecchio) -  
La foto è stata gentilmente donata dal Sig. Paolo Bonanno*

## *Piano della Performance 2013*

# INDICE

1. Premessa
2. Informazioni generali
  - 2.1 *chi siamo*
  - 2.2 *cosa facciamo*
  - 2.3 *come operiamo*
3. Identità
  - 3.1 *l'Amministrazione in cifre*
4. Programmazione strategica di mandato 2013 – 2018
5. I servizi offerti
6. Gli obiettivi assegnati alla struttura organizzativa (PDO)

## Premessa

Il presente documento costituisce il *Piano della Performance* del 2013 è il risultato della fase del *Ciclo di gestione della performance*, introdotto dal D.lgs 150/2009, rispetto al quale il Comune di Ragusa, ispirandosi ai principi fondamentali contenuti nel richiamato decreto, ha avviato il procedimento di adeguamento del proprio ordinamento che è avvenuto con l'approvazione della deliberazione di Giunta Municipale n. 199 del 20 maggio 2011 modificata con deliberazione di G.M. n. 369 del 11.10.2011 che, ad integrazione del regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi dell'ente, ha introdotto il nuovo titolo VI recante "disposizioni in materia di attuazione delle norme di principio contenute nel D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150.

In coerenza con le sopra citate fonti legislative e regolamentari, la Giunta Municipale con deliberazione n. 26 del 19.01.2012 ha approvato il "sistema di misurazione, valutazione e trasparenza della performance organizzativa e individuale" che rappresenta lo strumento operativo che disciplina in complesso la valutazione annuale della performance dell'ente, nelle diverse fasi di sviluppo del ciclo di gestione, sia organizzativa sia individuale.

*Il piano viene così strutturato:*

- ✓ **Parte generale**
- ✓ **Parte I - Programmazione strategica;**
- ✓ **Parte II – Piano degli obiettivi (PDO);**

L'insieme delle parti costituisce la base per la misurazione e valutazione della performance individuale e organizzativa del Comune di Ragusa.

La **definizione di performance** è molto importante al fine di comprendere il significato delle modalità di misurazione proposte.

Tra le diverse definizioni che ne sono state date di seguito viene riportata quella che appare in linea con lo spirito del d.lgs. 150/2009, elaborata dalla Commissione nazionale per la Valutazione, Trasparenza e l'integrità delle pubbliche amministrazioni (da qui in avanti CIVIT) istituita ai sensi dell'art. 13 del medesimo decreto: "***la performance è il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto (organizzazione, unità organizzativa, gruppo di individui, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita. Pertanto, il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione e, come tale, si presta ad essere misurata e gestita***".

Partendo dagli strumenti di programmazione e di rendicontazione esistenti ci si è posto l'obiettivo di metterli a sistema, attraverso un'operazione di sintesi e valorizzazione dei risultati significativi.

Il modello di performance che il Comune di Ragusa intende implementare si basa su **5 ambiti di rappresentazione:**

- 1) **Grado di attuazione della programmazione strategica**
- 2) **I servizi rivolti al cittadino, gli standard e le azioni che ne innalzano il livello in termini di efficienza, efficacia ed economicità**
- 3) **Lo stato di salute dell'ente**
- 4) **L'impatto delle politiche sui bisogni della collettività**
- 5) **Il confronto con altri enti (benchmarking)**

- a. il primo ambito risponde alla seguente domanda: **quali sono i principali piani programmi strategici che l'Ente ha in mente di realizzare nel triennio?** (art. 8, comma 1, lett. b), d) d. Lgs. 150/09)
- b. Il secondo ambito risponde alla seguente domanda: **quali servizi l'Ente mette a disposizione dei cittadini di Ragusa?** (art. 8, comma 1, lett. c), e), g) d. lgs. 150/09)
- c. Il terzo ambito risponde alla seguente domanda: **l'ente è in grado di svolgere le sue attività utilizzando le risorse finanziarie, umane ed organizzative attraverso criteri di efficacia ed efficienza, nonché riducendo i tempi dei procedimenti amministrativi?** (art. 8, comma 1, lett. f) d. lgs. 150/09)
- d. Il quarto ambito risponde alla seguente domanda: **quali impatti produce l'attività dell'Ente sull'ambiente e sui bisogni della collettività?** (art. 8, comma 1, lett. a) d. lgs. 150/09)
- e. Il quinto ambito risponde alla seguente domanda: **come si posiziona il nostro ente rispetto ad altri enti che svolgono attività simili?**

A tal proposito le linee guida bis dell'ANCI, in materia di ciclo delle performance, individuano nella logica top-down (**dal livello strategico al livello operativo**): relazione revisionale e programmatica (RPP), piano esecutivo di gestione (PEG), piano dettagliato degli obiettivi (PDO) il percorso attraverso il quale assolvere alla esigenza della programmazione pluriennale prevista dal piano della performance .

I tre documenti delineati dall'ordinamento degli enti locali possono essere legittimamente messi al centro del sistema di misurazione della performance.

Il **Piano Esecutivo di Gestione 2013 (PEG)** viene redatto sulla base di quanto previsto dal D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (T.U.E.L.) che all'art. 169 dispone: *“sulla base del bilancio di previsione annuale deliberato dal Consiglio, l'organo esecutivo definisce, prima dell'inizio dell'esercizio, il piano esecutivo di gestione, determinando gli obiettivi di gestione ed affidando gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, si responsabili dei servizi. Il Piano esecutivo di gestione contiene una ulteriore graduazione delle risorse dell'entrata in capitoli, dei servizi in centro di costo e degli interventi in capitoli.*

Per il Comune di Ragusa, il PEG fa parte di un **Sistema integrato di misurazione, valutazione e controllo della performance organizzativa ed individuale** (sinteticamente illustrato nella figura 1) che partendo dal programma amministrativo del Sindaco e dalle linee programmatiche approvate dal Consiglio Comunale, traduce le linee di indirizzo politico in azioni concrete da svolgere per dare attuazione agli impegni elettorali. Gli obiettivi di PEG sono definiti in modo coerente, orientato e finalizzato alle realizzazione dei programmi e progetti del piano di mandato.

Il **P.E.G. 2013** viene così strutturato:

- 1) **Programmazione strategica**
- 2) **Piano degli Obiettivi (P.D.O.)**
- 3) **Schede finanziarie**

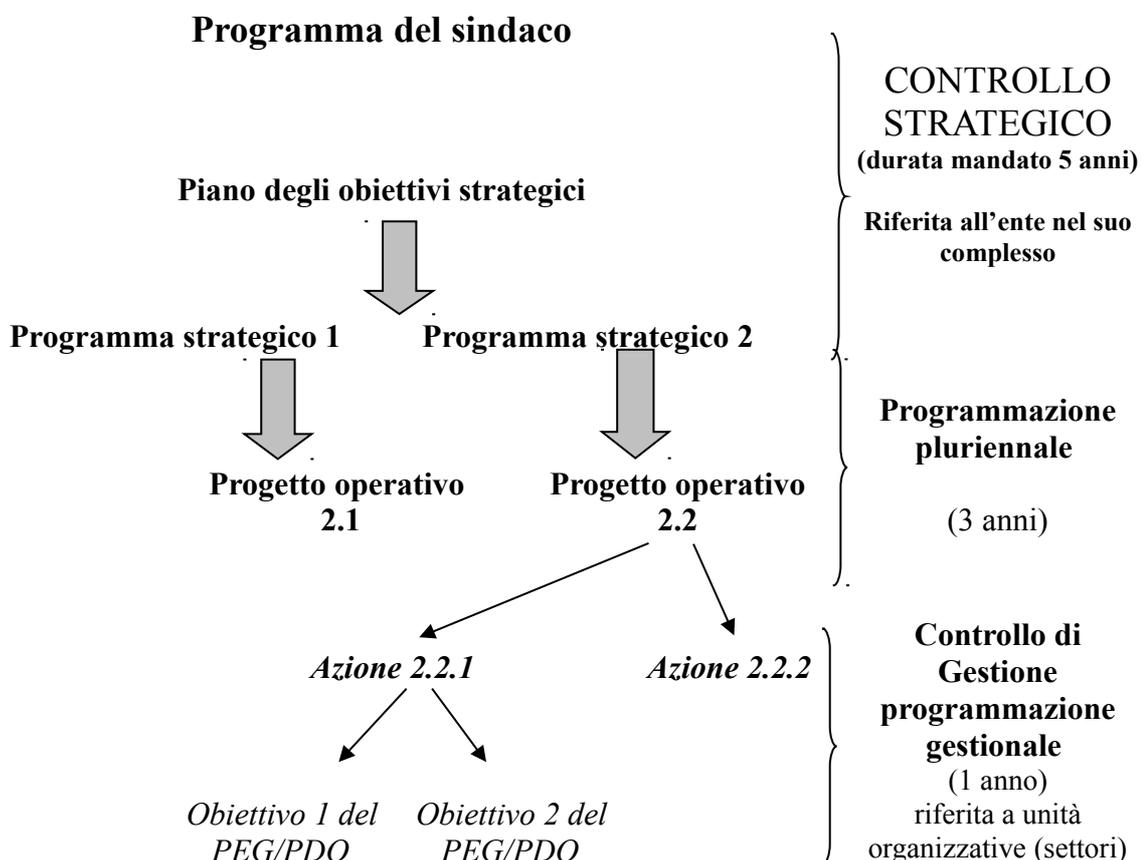
Gli obiettivi contenuti nel **Piano degli obiettivi** di cui al presente documento, si dividono in due categorie:

<i>Definizione degli obiettivi</i>	<i>Descrizione</i>
Obiettivi <b>Strategici (S)</b>	Finalizzati all'attivazione del programma amministrativo del Sindaco o all'attivazione di un nuovo servizio. Gli obiettivi strategici rappresentano i risultati che

	l'Amministrazione ha individuato come prioritari rispetto all'attività dell'ente e che vedono coinvolti nella loro realizzazione uno o più settori. Gli obiettivi strategici si connotano per l'elevata rilevanza rispetto ai bisogni dei cittadini e del territorio
<b>Obiettivi operativi di miglioramento (O)</b>	Finalizzati a migliorare le performance gestionali relativamente ad attività consolidate nelle funzioni dei diversi settori. Gli obiettivi operativi e/o di miglioramento tendono a raggiungere un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e/o delle attività nei confronti del cittadino e del territorio.

Figura 1

### Sistema integrato di misurazione, valutazione e controllo della performance organizzativa ed individuale



#### Il piano della performance: punti di forza, di debolezza, opportunità e minacce

Il ciclo di gestione della performance è uno strumento di governo del cambiamento che il Comune di Ragusa intende promuovere nell'ambito delle proprie competenze istituzionali. Per questa ragione viene proposta una analisi SWOT del Piano con lo scopo di evidenziare i punti di forza e di debolezza nonché le opportunità e le minacce. La SWOT consente di individuare i

punti di forza su cui agire al fine di arginare le minacce nonché le opportunità da sfruttare al fine di rimuovere le debolezze del contesto.

<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema integrato dei controlli interni, strategico e gestionale, avviato verso il pieno consolidamento.</li> <li>✓ Sistema di valutazione della dirigenza basato anche sui risultati del Controllo di Gestione.</li> <li>✓ Sistema di valutazione del personale non dirigente avviato da diversi anni e già consolidato.</li> </ul>	<p>Cultura del monitoraggio e della valutazione poco presente.</p> <p>Cultura amministrativa basata esclusivamente sulla misurazione finanziaria dei fenomeni.</p> <p>Scarsa consapevolezza della importanza di una misurazione economica analitica dei fenomeni.</p>
<b>Opportunità</b>	<b>Minacce</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maggiore trasparenza delle attività gestionali richiesta dalla normativa.</li> <li>✓ Riorganizzazione efficiente dei processi amministrativi.</li> <li>✓ Utilizzo dei risultati del Controllo di gestione per la Valutazione dei Dirigenti</li> <li>✓ Possibilità di utilizzare in senso positivo le innovazioni normative nazionali.</li> <li>✓ Possibilità di utilizzare in senso positivo la tendenza alla ripartizione dei fondi orientata verso la premialità per gli enti che siano in grado di dimostrare la misurazione delle performance.</li> </ul>	<p>A fronte della disponibilità di strumenti decisionali di supporto adeguati, la riduzione tendenziale delle risorse disponibili (nazionali e regionali) potrebbe farli apparire inutili con effetti negativi sull'organizzazione e sulla cultura della misurazione.</p> <p>Mancanza di capacità di interpretare ed utilizzare correttamente i risultati gestionali per l'attivazione di un circolo virtuoso basato sui dati economici.</p> <p>Difficoltà a diffondere e far comprendere la cultura della misurazione e della valutazione in tutti i settori dell'Ente.</p> <p>Persistenza della cultura dell'”<b>adempimento</b>” (fare qualcosa perché si è obbligati) a scapito della cultura del risultato.</p>

### **Gli attori del ciclo di gestione della performance**

Il **Consiglio Comunale** adottando la Relazione Previsionale e programmatica mette in luce le caratteristiche generali della popolazione, del territorio, dell'economia locale e dei servizi dell'Ente, precisandone le risorse umane, strumentali e tecnologiche nonché una valutazione generale sui mezzi finanziari anche attraverso le fonti di finanziamento; redatta per programmi e per eventuali progetti, anche in relazione con le linee programmatiche di mandato e con espresso riferimento ai programmi indicati nel bilancio annuale e nel bilancio pluriennale, rileva l'entità e l'incidenza percentuale della previsione con riferimento alla spesa consolidata e quella di sviluppo ed a quella di investimento.

La **Giunta Municipale** con l'adozione del Piano Esecutivo di gestione (P.E.G.) individua per i servizi/centri di costo gli obiettivi di gestione, i relativi indicatori e valori programmati, le dotazioni finanziarie, umane e strumentali necessario al raggiungimento degli stessi. Il PEG rappresenta un importante documento organizzativo-gestionale che definisce gli assetti, le respon-

sabilità e gli strumenti dell'ente e delle sue articolazioni, utili per una sua efficace gestione e funzionalità.

Con il Piano Dettagliato degli obiettivi (P.D.O.) il **Segretario Generale** articola gli obiettivi in azioni specifiche in relazione alla pianificazione strategica dell'Amministrazione coordinando l'attività dei dirigenti nell'esercizio delle funzioni loro assegnate.

Ciascun **dirigente** nell'ambito delle proprie attività, declina gli obiettivi di performance in relazione al personale assegnato e secondo le priorità definite negli indirizzi strategici.

Nel processo di misurazione e di valutazione della performance organizzativa ed individuale intervengono quindi:

1. Il Sindaco;
2. La Giunta;
3. Il Consiglio, con funzioni di pianificazione e controllo;
4. l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV);
5. Il Nucleo di supporto strategico e controllo di gestione
6. Il Segretario Generale;
7. I Dirigenti;
8. I titolari di Posizione organizzativa e le Alte professionalità, con compiti di proposta;
9. i cittadini/ utenti e le loro associazioni;

## 2. Informazioni generali

---

### 2.1 Chi siamo

*“la cuspide sud-orientale della Sicilia si presenta come un territorio collinare che sale dal livello del mare sino ai 1000 metri di Monte Lauro e si estende dal fiume Birillo sino alla piana di Catania. È solcata da profonde cave di dilavamento causate dalla erosione delle acque. All’interno di queste, altri dilavamenti hanno generato grandi mammelloni calcarei che sono una caratteristica di questa parte della regione”.*



*“attraverso queste vie naturali di comunicazione si sono mossi i popoli che l’hanno abitata e da queste caratteristiche orografiche sono nati i fortilizi attorno ai quali si sono formati i primi insediamenti”.*



*“di questi popoli nomadi di cacciatori il primo habitat fu vicino alle spiagge, dove giunsero almeno 30.000 anni fa. La caratteristica dell’attuale assetto della piana ragusana è costituita dall’immenso numero di muretti di pietra a secco che dividono la terra in tanti piccoli appezzamenti comunicanti tra di loro attraverso varchi da dove possono transitare gli animali per il pascolo e i mezzi agricoli per la coltivazione della terra”.*

*“Questo capillare frastagliamento del territorio consente lo stesso tipo di coltivazione e di pascolo nei singoli poderi di proprietari diversi, ripetendo all’infinito la rotazione delle coltivazioni nella stessa “chiusa”: grano, orzo, fieno, fave, pascolo di erbe spontanee. All’interno delle chiuse vi sono spesso i muragghi, costruzioni in pietra a secco al cui interno è piantato un albero”.*



**Ragusa**, città dalle antichissime origini, situata nella Sicilia sud-orientale, sorge nel cuore dei Monti Iblei, sulle fondamenta dell'antica **Hybla Heraea** fondata dai Siculi, dei quali restano numerose testimonianze, come i loculi funerari ben visibili nella valle del Gonfalone, lungo la

strada che conduce a Modica. La leggenda vuole che Hiblon, principe dei Siculi, si stabilì sul monte dove sorge l'attuale Ragusa Ibla, scacciando gli antichi Sicani, e che il nome sia da attribuire alla misteriosa dea Hybla da loro venerata.

Alcuni secoli più tardi venne invasa dai **Greci** che la chiamarono Hybla Heraea, associandola alla divinità Hera protettrice dei campi. Del periodo greco rimangono solo necropoli, tombe scavate nella terra e nel calcare, coperte da lastroni di pietra.

I numerosi reperti trovati sul territorio oggi sono conservati in parte nel Museo Archeologico di Ragusa e in parte nel Museo Archeologico di Kamarina.

A seguito dello smembramento dell' Impero Romano la città restò per circa cinque secoli sotto la **dominazione bizantina** cambiando il nome da Hereusium in Reusia.

Probabilmente il nome Ragusa è legato al termine greco Ρογος (Rogos), che significa granaio in riferimento all'abbondanza dei raccolti.

Nell'848 dopo la conquista degli **arabi** il suo nome fu cambiato in Rakkusa o Ragus che significa "luogo famoso per un sorprendente avvenimento"; avvenimenti violentissimi naturali che giustificerebbero la presenza di miniere di pece e di asfalto. Gli arabi diedero un notevole impulso non soltanto nell'agricoltura ma anche nel campo artistico e della cultura.

Nel 1090 la **dominazione Normanna** scacciò, definitivamente, gli arabi e per 500 anni la città fu amministrata, autonomamente, da vari conti.

Si susseguirono altre dominazioni come quelle **angioine e aragonesi** cambiando, definitivamente, il nome in Ragusa (*Rausa in siciliano e rausani i suoi abitanti*).

Tra la dominazione normanna e quella aragonese la città subì quella **sveva**, durante la quale, grazie a Federico II acquisì lo stemma dell'aquila di cui si fregia ancora oggi la città. (Stemma della Provincia)

A questa dominazione seguirono gli Angioini che amministrarono Ragusa e la Sicilia in modo pessimo e furono cacciati grazie ai famosi "vespri siciliani", capeggiati a Ragusa da Giovanni Prefoglio.

Nel 1296, sotto il dominio aragonese, la Signoria di Ragusa venne inglobata alla Contea di Modica, per merito di Manfredi I di Chiaramonte, discendente del Prefoglio, che prese in sposa Isabella Mosca, figlia del Conte di Modica.

Nel 1336, con Manfredi III Chiaramonte, la contea raggiunse il massimo splendore acquisendo tutto l'arcipelago maltese e divenendo quindi uno degli stati feudali italiani più importanti. Successivamente i **Cabrera** si stabilirono nell'antico castello di Ragusa elevandola al massimo splendore. L'11 gennaio 1693 la città fu distrutta da un terremoto devastante. La ricostruzione provocò forti rivalità fra la popolazione tanto che il ceto nobiliare decise di ricostruire sull'antico sito mentre il ceto borghese e imprenditoriale si spostò verso il nuovo sito di contrada Patro; questo diede luogo alla divisione del Comune in due: Ragusa nuova e Ragusa vecchia. La ricostruzione diede origine allo splendido barocco che caratterizza il Val di Noto con il risultato di fondare una città straordinaria che solo conoscendola si può apprezzare il raffinato gusto che anima ogni suo monumento.

Nel 1703 fu chiesto un nuovo decreto con cui suggellare l'unione delle due Raguse, ma le lotte interne per la suddivisione del potere continuarono.

Nel 1865 la città fu nuovamente divisa in due, Ragusa Inferiore, cioè l'antica Ibla, e Ragusa, quella nuova; nel 1926 ridiventò un solo Comune.

Agli inizi del XX secolo anche nel ragusano si diffusero le idee socialiste e si impose il fascismo. In seguito, nel 1927 ad opera di Filippo Pennavaria noto esponente fascista, Ragusa venne istituita provincia.

Oggi Ragusa ha raggiunto, per l'operosità e l'intraprendenza della sua gente, livelli di sicuro benessere: è sede di numerose aziende ed enti ed è inoltre il più importante polo finanziario del meridione per la presenza della BAPR che è la quarta banca popolare italiana. Inoltre da 1993

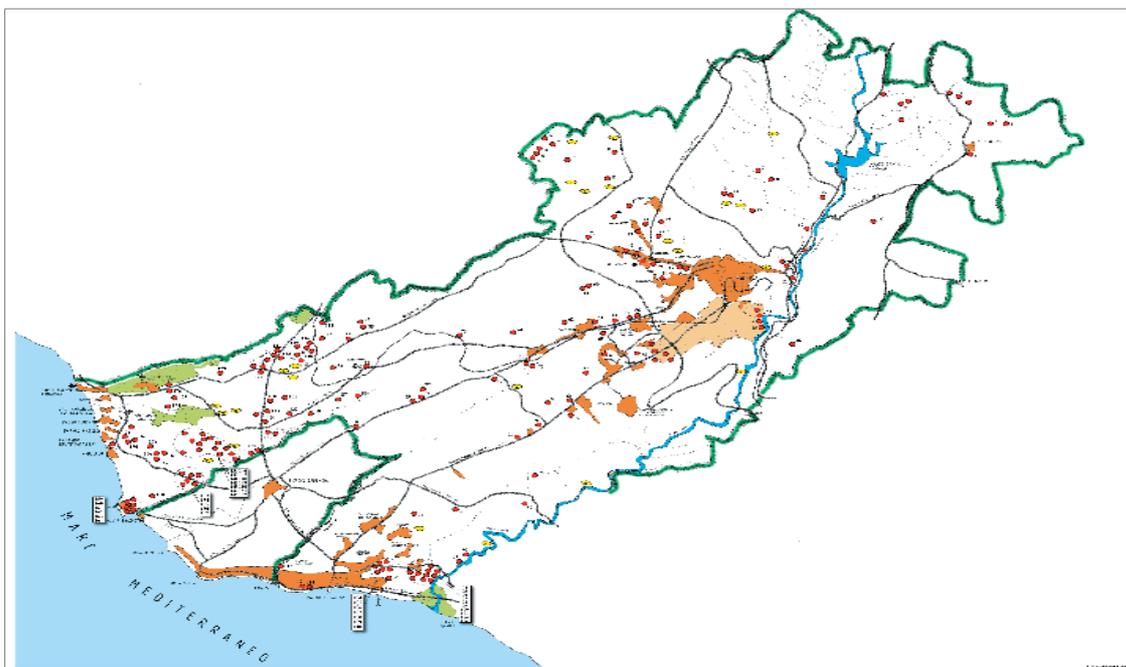
la città è sede universitaria.

Dagli anni novanta l'economia ragusana si è sviluppata verso il settore industriale, anche se oggi è in forte crescita il settore turistico.

Ad attirare i turisti contribuiscono anche i capolavori architettonici, costruiti dopo il terremoto, che hanno dato vita ad uno dei più grandi siti **UNESCO** del mondo. Ragusa è stata catalogata nel 2002 patrimonio dell'umanità, ed è una delle città d'arte più importanti d'Italia. La maggior parte del patrimonio artistico, con la sola eccezione della cattedrale di San Giovanni Battista e di qualche palazzo settecentesco, si trova nel quartiere antico di Ibla che contiene oltre cinquanta chiese e numerosi palazzi storici, la maggior parte dei quali sono in stile tardo barocco. Il riconoscimento Unesco è la testimonianza di un processo di tutela del patrimonio culturale avviato da tempo. La città di Ragusa può vantare ben 18 monumenti iscritti nelle liste dall'Unesco: il Duomo di S. Giorgio, la Cattedrale di S. Giovanni Battista, le chiese di S. Maria delle Scale, S. Filippo Neri, Santa Maria del Gesù, S. Francesco all'Immacolata, Anime Sante del Purgatorio, Maria SS. dell'Itria, S. Giuseppe, S. Maria dei Miracoli, e i palazzi: Battaglia, Zacco, Sortino Trono, Bertini, La Rocca, Cosentini, della Cancelleria e del Vescovato.

## Demografia

### Il Territorio e la popolazione



Ragusa, capoluogo dell'omonima provincia, è la città più a sud dell'Italia, si estende sulla parte meridionale dei monti Iblei ad una altitudine di circa 600 metri dal livello del mare.

<b>IL TERRITORIO</b>	
<i>Superficie complessiva</i>	<i>Kmq. 442,46</i>
<i>Strade comunali</i>	<i>Km. 260,00</i>
<i>Strade provinciali</i>	<i>Km. 200,00</i>
<i>Strade statali</i>	<i>Km. 570,00</i>
<i>Autostrade</i>	<i>Km. 0,00</i>
<i>Aree verdi, parchi, giardini</i>	<i>Hq. 66.00</i>
<i>Frazioni</i>	<i>n. 2</i>

<b>LA POPOLAZIONE</b>	
<i>Popolazione residente (31.12.2012)</i>	<i>ab. 69.816</i>

#### **Le strutture educative**

<b>Tipologia</b>	<b>N</b>	<b>Posti</b>
Asili nido comunali	6	175
Scuole materne	26	1730
Scuole elementari	14	3200
Scuole medie	1	2150

#### **Organismi gestionali**

Il Comune di Ragusa partecipa ai seguenti organismi partecipati:

- 1) Consorzio per l'Area di Sviluppo Industriale (poi IRSAP);
- 2) Consorzio Universitario della provincia di Ragusa;

- 3) Consorzio ricerca filiera lattiero-casearia (CoRFiLaC);
- 4) ATO Ambiente (in liquidazione in fase di avviamento S.R.R.).

## 2.2 Cosa facciamo

La rappresentazione più puntuale delle attività che svolge il Comune di Ragusa in favore della collettività locale è resa dal **modello della struttura organizzativa dell'ente e dalle competenze assegnate** approvato con deliberazione della Giunta Municipale n. 1048 del 2 ottobre 2001 e successivamente integrato e modificato in ultimo con deliberazione n. 444 del 31.10.2013, rendendolo rispondente alle linee strategiche attuali dell'amministrazione. Il Comune di Ragusa è suddiviso in “**settori**” che costituiscono la struttura organizzativa di massima dimensione dell'ente, alla quale sono assegnati compiti omogenei (art. 4 del regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi). Il “**servizio**” costituisce articolazione del settore nel quale i compiti allo stesso attribuiti vengono organizzati per ambiti omogenei (art. 5 del regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi).

L'assetto organizzativo del Comune di Ragusa risulta essere costituito da 9 settori oltre all'ufficio di staff del Segretario Generale, all'ufficio di Gabinetto del Sindaco e all'ufficio Stampa.

### Ufficio di staff del Segretario Generale

#### Servizio 1 - Controlli interni e prevenzione della corruzione

Questo nuovo servizio si è reso necessario alla luce delle recenti disposizioni normative in materia di rafforzamento dei controlli interni introdotte dal D.L. 174/2012 convertito con modificazioni nella legge n.213/2012 che affidano al Segretario Generale nuovi compiti e ruoli per il controllo interni degli atti.

La legge n.190 del 6 novembre scorso relativa a disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione ha affidato, ulteriormente, al Segretario Generale nuove funzioni e responsabilità sulla prevenzione della corruzione negli enti locali.

#### Settore 1° - Assistenza organi istituzionali, affari generali .

Il Settore rappresenta il punto di raccordo amministrativo tra gli organi di direzione politica e le diverse strutture dell'Ente. Il Responsabile del Settore ha il compito di collaborare con il Segretario Generale nell'esercizio delle competenze proprie, nonché, in caso di assenza od impedimento di questi, sostituirlo nelle funzioni a lui spettanti per legge e necessarie per l'attività degli organi istituzionali e per gli adempimenti previsti dalle norme vigenti. Cura attività amministrative strumentali a supporto del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari, della Giunta Municipale, dei Gruppi Consiliari, delle Consulte e degli organismi di partecipazione. Svolge attività di supporto al funzionamento del Consiglio Comunale secondo il Regolamento e delle sue commissioni permanenti, fornendo la necessaria assistenza tecnico-giuridica. Fornisce attività di supporto al Presidente del Consiglio, ai gruppi consiliari, cura il completamento dell'istruttoria delle pratiche sottoposte all'esame del Consiglio, cura la Segreteria della Conferenza dei Capi Gruppo e delle Commissioni consiliari permanenti, nonché dei gruppi consiliari. Espleta attività amministrative strumentali rispetto ai settori che erogano servizi alla cittadinanza.

Nel Settore trovano attuazione tutte le attività ausiliarie, di custodia degli Uffici

comunali e di supporto al funzionamento dei servizi agli organi istituzionali. Il Settore si occupa anche di attribuzioni in materia di servizi sanitari delegati. Sono, inoltre, presenti in questo Settore gli aspetti relativi alle problematiche dell'assistenza all'azione del Difensore Civico. Il Settore, studia, altresì e promuove lo sviluppo del turismo, la promozione e la valorizzazione turistica del territorio.

Elettorale e stato civile. Predisporre la costituzione e cura la gestione dell'archivio degli elettori; cura la tenuta e le revisioni trimestrali delle liste elettorali e dello schedario generale degli elettori; cura le revisioni straordinarie conseguenti a consultazioni elettorali e referendarie; organizza lo svolgimento delle consultazioni elettorali; tiene ed aggiorna gli albi dei giudici popolari di corte d'assise e di corte d'assise d'appello, dei presidenti e degli scrutatori dei seggi elettorali.

Cura la tenuta e l'aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente, di quella speciale degli italiani residenti all'estero e dei pensionati; esegue l'accertamento e la rilevazione del movimento migratorio per l'estero; effettua la certificazione anagrafica e rilascia le carte d'identità; riceve atti di notorietà e dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà e di certificazioni; provvede all'autenticazione di copie e di sottoscrizioni su istanze da produrre alla pubblica amministrazione, nonché alla autenticazione di firme su altri atti e documenti vari; rilascia attestazioni di identità personale ed altri attestati vari ed esegue autenticazioni di fotografie; rilascia i libretti di lavoro e consegna i decreti e le certificazioni di pensione; predisporre le liste di leva e aggiorna i ruoli matricolari, predisporre l'istruttoria e la certificazione delle richieste di dispensa dal servizio militare; cura le statistiche del movimento della popolazione cura la onomastico stradale e la numerazione civica.

Cura la tenuta dei registri dello stato civile; provvede alla stesura e trascrizione degli atti di nascita, morte, matrimonio, pubblicazioni di matrimonio e cittadinanza; provvede alla trascrizione sentenze di annullamento, scioglimento e cessazione degli effetti civili di matrimonio, divorzi, ecc; cura le annotazioni varie nei registri di nascita e matrimonio esistenti nel Comune; redige atti relativi alle adozioni, all'apertura e chiusura della tutela, interdizione e rettifiche di generalità; provvede al rilascio di certificazioni di stato civile e tenuta della relativa cassa; cura gli atti relativi al regime patrimoniale fra coniugi. Riceve e trascrive gli atti di nascita e di riconoscimento di prole; esegue le procedure di matrimoni e ne cura le pubblicazioni; cura gli atti di acquisto, perdita e riacquisto della cittadinanza; riceve e trascrive gli atti di morte.

Statistica, rilevazioni, censimenti. Il Servizio esegue le rilevazioni statistiche ricorrenti e straordinarie disposte dall'ISTAT in materia di attività edilizia, opere Pubbliche prezzi al minuto; cura la redazione e la pubblicazione dell'annuario statistico; organizza ed esegue i censimenti generali della popolazione, dell'agricoltura, dell'industria e commercio, cura la tenuta e l'aggiornamento del piano topografico e della cartografia; esegue gli adempimenti prescritti dal D.leg. 322/89 relativo alla istituzione del sistema statistico comunale.

Svolge funzioni di supporto informativo ai processi decisionali dell'Amministrazione attraverso informazioni sintetiche ed aggiornate relative agli specifici ambiti di interesse; pone in attuazione tutte quelle tecniche statistiche che permettono uno studio globale di caratteri qualitativi e quantitativi rilevati su più unità statistiche ponendo in evidenza i legami le rassomiglianze e le differenze tra le unità rilevate. Esegue le direttive del comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica. Svolge i compiti di cui alla direttiva n. 1 del 15.10.91; rileva elabora e fornisce al sistema statistico i dati previsti dal programma statistico nazionale.

### **Ufficio Avvocatura Comunale**

L'ufficio cura la difesa del Comune innanzi a tutte le giurisdizioni e a tutti i collegi arbitrali; coordinando i patrocini affidati a studi legali esterni; svolge attività di consulenza a beneficio di

tutti i servizi comunali, esprime su richiesta o fa esprimere pareri in ordine a controversie di varia natura ed alla applicazione di leggi e regolamenti; su istanze e ricorsi, predispone o fa predisporre gli atti relativi a denunce e querele proposte nell'interesse dell'Ente nonché alla costituzione di parte civile del Comune in giudizi vertenti su questioni che abbiano comportato lesioni di interessi del Comune o della comunità.

Il Servizio istruisce i procedimenti contenziosi, fornendo il supporto necessario agli eventuali professionisti incaricati delle funzioni di consulenza legale, assicurando il disbrigo di quanto previsto dagli iter procedurali.

Assiste l'Ufficio competente per l'irrogazione delle sanzioni disciplinari e il collegio arbitrale nella procedura di impugnazione delle sanzioni .

Cura il contenzioso in materia di rapporto di pubblico impiego e le procedure di conciliazione e di arbitrato.

Applica le sanzioni amministrative accessorie e successive a contestazioni debitamente verbalizzate dai competenti organismi in materia di: commercio, turismo, sanità , ambiente, polizia, ecc..

Cura il contenzioso tributario. Provvede alla verifica dei ricorsi e contestazioni; Rappresenta l'Ente dinanzi alle Commissioni Tributarie.

**Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

***1° Servizio: segreteria generale e procedimenti deliberativi***

***2° Servizio: assistenza alla presidenza del consiglio***

***3° Servizio: archivio generale, protocollo, copia, notificazione atti, servizi ausiliari***

***4° Servizio: affari generali, ufficio del difensore civico, università.***

***5° Servizio: servizi sanitari delegati***

***6° Servizio: Elettorale, anagrafe e Stato civile***

***7° Servizio: Statistica, Rilevazioni, Censimenti.***

Fanno riferimento a questo Settore per le funzioni dirigenziali le strutture di Staff del Staff del Sindaco: Ufficio di Gabinetto del Sindaco e Ufficio Stampa

<b>Settore 2° - Gestione e sviluppo delle risorse umane</b>
---

Il Settore costituisce nel suo insieme una entità di supporto all'attività dell'Amm.ne per la proposta di nuove forme di organizzazione in linea con gli indirizzi generali forniti dagli organi di governo.

Provvede alla gestione del personale sotto l'aspetto della predisposizione dei mezzi più idonei per la migliore utilizzazione delle risorse umane e professionali, nonché le attività della Amministrazione nell'ambito dell'organizzazione e metodi, della formazione finalizzata all'attivazione del sistema informativo sull'utilizzazione del personale.

Studia i problemi del personale ai fini dell'attuazione della politica gestionale del fenomeno voluta dall'Amm.ne e cura i relativi adempimenti amministrativi anche per quanto concerne la contrattazione decentrata e le applicazioni dei contratti di lavoro.

Predisporre proposte di micro - organizzazione degli uffici comunali e delle modalità operative del loro funzionamento; Cura la redazione di progetti di ottimizzazione della logistica degli uffici e della più razionale ubicazione in relazione alle esigenze dell'utenza.

Provvede, per quanto di competenza, all'aggiornamento, qualificazione, riqualificazione, riconversione, addestramento e specializzazione del personale. Analizza le metodologie e le

tecniche di rilevazione dei flussi del lavoro.

Cura la predisposizione dei corsi di formazione, dei corsi concorso, l'invio del personale ai corsi programmati da Enti e da Istituti specializzati; Predisporre i programmi, pianifica e realizza i corsi di aggiornamento, qualificazione, specializzazione e riconversione del personale.

Costituisce l'ufficio competente per l'irrogazione delle sanzioni disciplinari superiori al rimprovero scritto.

Il Servizio fornisce il supporto tecnico logistico agli organi di direzione politica in riferimento alla verifica dei risultati gestionali dell'attività complessiva della struttura organizzativa.

Il Servizio provvede alla gestione del patrimonio immobiliare comunale, per tutto quanto concerne: l'esame dei titoli relativi ai beni da inventariare, la inventariazione dei beni immobili, la preparazione dei contratti di concessione e locazione attive e passive, acquisti di beni immobili per qualsiasi destinazione. Supporto nella programmazione del patrimonio immobiliare (acquisizioni, dismissioni, espropri) anche in relazione alla formulazione del piano investimenti. Gestione delle convenzioni e dei contratti patrimoniali.

Svolge attività di supporto per la stipulazione di contratti tipici e di quelli relativi agli appalti, alle locazioni, alle concessioni, nonché delle convenzioni a vario contenuto, con svolgimento dei relativi adempimenti amministrativi e tributari; fornisce prestazioni di consulenza e svolge l'istruttoria per pratiche relative a rapporti contrattuali di varia natura.

Cura l'aspetto giuridico - amministrativo di gestione dell'Ente per la trasformazione in atti aventi rilevanza esterna delle scelte operate dall'Amministrazione relativamente ai contratti.

Svolge l'attività di Unità Unica di Appalto per i servizi e le forniture di importo superiore a Euro 25.000,00, IVA esclusa.

#### **Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

*1° Servizio: amministrazione giudica del personale*

*2° Servizio: analisi e interventi sulla struttura organizzativa e sui meccanismi operativi*

*3° Servizio: contrattazione e relazioni sindacali, gestione sistema permanente di valutazione del personale, gestione piani di formazione*

*4° Servizio: Gestione economica del personale*

*5° Servizio: gestione patrimonio*

*6° Servizio: consulenza appalti, gare e aste, contratti*

*7° Servizio: concessioni, contratti cimiteriali*

*8° Servizio: Gestione sistemi informatici*

<b>Settore 3° - gestione servizi contabili e finanziari . Gestione entrate tributarie, extratributarie e patrimoniali, servizi economici</b>
--

In questo Settore sono raggruppati attività che appartengono ad un'area abbastanza omogenea ed interessano l'attività dell'Amministrazione nel campo finanziario di competenza, relativamente al bilancio, alla programmazione economico – finanziaria.

Il Settore elabora il documento di valutazione generale dei mezzi finanziari per la definizione del quadro generale dei vincoli di ordine finanziario entro il quale potranno collocarsi le scelte relative alla programmazione annuale e pluriennale; collabora con l'organo esecutivo alla stesura del documento programmatico di orientamento per la esplicitazione delle strategie programmatiche relative ai vari servizi comunali.

Cura i rapporti con i Responsabili dei servizi dell'ente ai fini del coordinamento dell'attività spettante a tali soggetti per la definizione dei programmi, degli eventuali progetti,

delle risorse ed interventi di cui allo schema del bilancio annuale e pluriennale; cura i rapporti con l'organo esecutivo per la definizione delle dotazioni, finanziarie, tecniche ed umane da assegnarsi ai Responsabili dei servizi; verifica la veridicità delle previsioni di entrata e la compatibilità delle previsioni di spesa avanzate dai servizi dell'Ente, da iscriversi nel bilancio annuale e pluriennale; predisporre, con le modalità previste dal regolamento di contabilità, il bilancio annuale di previsione, il bilancio pluriennale, la relazione previsionale e programmatica ed il piano esecutivo di gestione con graduazione delle risorse dell'entrata in capitoli, dei servizi in centri di costo e degli interventi in capitoli.

Rilascia il parere di regolarità contabile sulle proposte di deliberazione da adottarsi da parte del Consiglio e della Giunta comunale ed il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sulle determinazioni di spesa dei Responsabili dei servizi; elabora, d'ufficio o su richiesta dei Responsabili dei servizi comunali, le proposte di variazione al bilancio annuale, al bilancio pluriennale, al piano esecutivo di gestione e di prelevamento dal fondo di riserva verificandone la compatibilità con la programmazione generale dell'ente; elabora la proposta della variazione di assestamento generale del bilancio; sovrintende al controllo, concomitante con lo svolgimento della gestione, degli equilibri di bilancio, sia riferiti alla gestione di competenza che al conto dei residui; adotta i provvedimenti necessari per l'eventuale ripristino del pareggio di bilancio sulla base delle verifiche periodiche, da parte dei Settori competenti, in ordine allo stato di accertamento delle entrate ed allo stato di impegno delle spese; verifica la compatibilità economica e finanziaria delle proposte di utilizzazione dell'avanzo di amministrazione.

Il Settore cura, altresì, gli aspetti inerenti il sistema tributario di competenza comunale nell'ambito delle leggi dello Stato e della Regione, relativamente alla parte amministrativa e contabile di competenza ed il rapporto con gli uffici finanziari del Comune.

Fornisce supporto, in termini propositivi, agli organi competenti per le scelte relative alle politiche delle entrate. Accertamenti e controlli tributari. Gestione e riscossione di tributi comunali. Rilascio di autorizzazioni in materia di pubblicità. Gestione del servizio di affissione. Provvede alla concessione di suolo pubblico ed alle riscossioni delle occupazioni del suolo pubblico.

Provvede al supporto per i programmi approvvigionamento di beni strumentali e di forniture di servizi diversi (appalti di servizi, trasporti, pulizie, facchinaggi ecc. ) sulla base di contratti quadro. Gestione tecnica e amministrativa delle utenze. Gestione dei magazzini. Gestione cassa economica. Gestione servizi in economia. Servizi generali di economato. Conservazione degli oggetti smarriti.

**Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

***1° Servizio: bilancio e consuntivo, contabilità finanziaria, gestione entrate e spese***

***2° Servizio: contabilità economica patrimoniale, analitica e per centri di costo***

***3° Servizio: gestione mutui e piani finanziari, finanziamenti a destinazione vincolata, contabilità fiscale***

***4° Servizio: gestione economica del personale***

***5° Servizio: ufficio europa***

***6° Servizio: tributi a riscossione diretta, e per pubblicità e affissioni***

***7° Servizio: rapporti con il concessionario, consulenza all'utenza***

***8° Servizio: economato e provveditorato***

<b>Settore 4° - Assetto ed uso del territorio. Centro Storico</b>
---

Il Settore si propone di gestire l'attività di trasformazione urbanistico edilizia del territorio pianificandone l'attività.

Il Settore programma e cura la pianificazione del territorio comunale e ne controlla l'attività di trasformazione urbanistico – edilizia, gestisce gli strumenti urbanistici e gli strumenti di disciplina edilizia.

Si occupa della gestione del Piano Regolatore Generale e controlla le trasformazioni sul territorio.

Gestisce e coordina i piani attuativi di iniziativa di privati, in collegamento con la programmazione globale del Comune sul territorio.

Provvede alla realizzazione di infrastrutture necessarie per la gestione e la utilizzazione sociale dell'assetto urbanistico del territorio, concernente le molteplici problematiche urbanistiche, con particolare riguardo alla pianificazione territoriale, attuando la politica della casa in materia di edilizia pubblica e privata (all'esterno dei Centri Storici) e di condono.

Provvede alla diffusione dei bandi europei, nazionali e regionali tra le strutture dell'Ente in materia di finanziamento di infrastrutture ai quali potrebbe partecipare il Comune.

Si occupa della redazione di programmi speciali complessi secondo modelli di gestione di volta in volta individuati.

Il Settore cura, altresì, la esecuzione di opere pubbliche di riqualificazione urbana e di opere infrastrutturali, rientranti nell'asse 6, da finanziarsi a seguito di partecipazione a bandi di finanziamento del PO FERS 2007-2013.

Cura la programmazione, la progettazione, la direzione dei lavori e tutte le attività connesse alla realizzazione delle Opere Pubbliche nel Centro Storico finanziate sia con fondi della Legge Speciale per il risanamento del Centro Storico (L.R. 61/81) che con altre fonti di finanziamento. Assiste la Commissione per il centro storico nei suoi lavori .

Esegue attività di progettazione e direzione di opere pubbliche provvedendo alla costruzione restauro ristrutturazione, ripristino, valorizzazione, conservazione e manutenzione delle opere di competenza del Comune relativamente al perimetro del Centro storico, e precisamente:

esegue attività di gestione e manutenzione programmata e non dei beni patrimoniali di competenza del Comune;

comprende sinteticamente l'edilizia monumentale, le scuole, i teatri, i centri di vita associativa, gli edifici pubblici, ecc.

cura gli interventi su spazi pubblici e la manutenzione della viabilità con riferimento alle opere di urbanizzazione primarie in superficie;

si occupa della pianificazione urbanistica e dei piani di settore del centro storico;

si occupa della assegnazione dei contributi per l'incentivazione delle attività economiche.

Si occupa del mantenimento gestione e manutenzione delle ville e giardini del centro storico e delle vallate cittadine con riferimento alle tematiche di natura ambientale e idrogeologica.

**Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

***1° Servizio: gestione piani urbanistici, pianificazione territoriale e controllo***

***2° Servizio: segreteria, coordinamento e varie attività del Settore e del dirigente***

***3° Servizio: bandi europei nazionali e regionali***

***4° Servizio: Progettazione opere e riqualificazione urbana. Partecipazione bandi.***

***5° Servizio: Programmazione opere pubbliche.***

***6° Servizio: Progettazione ed esecuzione opere pubbliche nel centro storico.***

***7° Servizio: Promozione del centro storico, edilizia privata, contributi, mutui ed incentivazione attività economiche***

## **Settore 5° - Decoro urbano, manutenzione e gestione infrastrutture. Programmazione opere pubbliche**

Cura la manutenzione delle opere edili nelle attrezzature scolastiche, sportive e di interesse comune e generale di proprietà comunale, non inseriti all'interno del Centro Storico.

Cura la manutenzione e la gestione delle opere a rete, delle strade e loro pertinenze, del verde e dell'arredo urbano.

Cura la gestione dei servizi tecnologici negli impianti di proprietà comunale.

Il Settore si occupa della elaborazione della programmazione, della gestione e del monitoraggio delle Opere Pubbliche e del relativo Programma Triennale così come previsto dalla vigente normativa sui lavori pubblici.

Il Settore si occupa, altresì, delle cure delle procedure espropriative dell'intera area tecnica, su attivazione dei Settori competenti, nonché della gestione delle occupazioni di suolo pubblico e della gestione dei passi carrabili.

**Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

**1° Servizio:** *manutenzione opere edili ( attrezzature scolastiche, sportive e di interesse comune e generale)*

**2° Servizio:** *manutenzione e gestione opere a rete (viabilità, pubblica illuminazione, gestione concessione metano, controllo opere a rete da parte di altri enti – enel – telecom etc.) – espropri – occupazione suolo pubblico – passi carrabili*

**3° Servizio:** **arredo urbano**

**4° Servizio:** *servizi tecnologici (frigomacello ed impianti tecnologici di competenza del settore)*

**5° Servizio:** *programmazione, gestione e monitoraggio opere pubbliche.*

**6° Servizio:** *edilizia privata e condono.*

**7° Servizio** *Programmi speciali.*

## **Settore 6° - Ambiente, energia e protezione civile**

Il Settore ha competenza in materia di gestione delle risorse idriche ( servizio idrico integrato, gestione interfaccia ATO idrico) provvedendo alla formulazione di studi finalizzati agli approvvigionamenti per quanto attiene in materia di acquisizione di risorse idriche, nonché alla gestione degli impianti di potabilizzazione e trattamento, distribuzione delle acque potabili, e allontanamento e trattamento delle acque reflue.

Si occupa della gestione “commerciale” dei contratti di servizio e della rilevazione dei consumi, con esclusione della fatturazione e riscossione dei canoni di competenza del Settore Tributi.

Ha competenza in materia di interventi in difesa dell'ambiente ( gestione interfaccia ATO ambiente, inquinamento aria, terra, acqua ) .

Svolge, nell'ambito delle competenze assegnate in materia di rischi ambientali e protezione civile, attività di studio, indagini, ricerche e rilevamenti sulle caratteristiche del territorio.

Studia nuove metodiche di rilevazioni di indagini, di produzione cartografica e di controllo.

Svolge attività di studi, indagini e progettazione nell'ambito di piani settoriali e generali di intervento, sia riguardante la migliore sistemazione del territorio per evitare il verificarsi di eventi dissestanti ovvero in relazione a catastrofi naturali e a fenomeni di degrado del territorio anche in rapporto al regime profondo e superficiale delle acque.

Cura la programmazione delle opere pubbliche e si occupa della progettazione e/o istruisce proposte di realizzazione di interventi relativamente alle materie di competenza (ambiente, energia, protezione civile, gestione delle risorse idriche, fognature e depurazione), raccordandosi con il Dirigente responsabile del piano triennale.

Provvede inoltre allo studio, ricerca e proposte di soluzioni ambientali; tutela dagli inquinamenti sonori, elettromagnetici, acustici, delle acque e del suolo; ricerca e proposte di soluzioni ambientali; stesura di rapporti specifici su problematiche ambientali.

Si occupa della stesura di progetti operativi ambientali in accordo con i soggetti gestori dei servizi pubblici locali di valenza ambientale.

Procede alla valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi pubblici ambientali inerenti il servizio di gestione della raccolta dei rifiuti gestito da società esterne (a parziale o a totale capitale pubblico).

Procede alla valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi pubblici ambientali inerenti il servizio idrico integrato gestito da società esterne (a parziale o a totale capitale pubblico). Si occupa della gestione e del controllo delle attività estrattive.

Cura la vigilanza del territorio nell'ambito delle competenze assegnate in materia di rischi ambientali e di protezione civile, ed è preposto alla tutela dell'ambiente dall'inquinamento e cura quindi le attività relative alla tutela ed alla conservazione dell'ambiente sia per quanto attiene le acque che il territorio nonché per l'inquinamento atmosferico e per qualsiasi altro tipo di inquinamento.

In particolare, provvede alle iniziative ed alle attività previste dalle leggi dello Stato e della Regione in tema di difesa dell'ambiente.

Collabora con la ASL, la Provincia, l'ISPESL, il Ministero dell'Ambiente e la Regione per le attività di protezione ambientale, d'igiene e prevenzione, nonché con Enti nazionali di ricerca.

Si occupa di energia ed impianti con particolare riferimento al controllo degli impianti termici demandato ai comuni ai sensi della L. 10/91 e alle verifiche degli impianti elettrici ai sensi della L.46/90.

Predispose il piano energetico comunale e la perimetrazione acustica. Si occupa della redazione della cartografia ambientale.

Il Settore contiene i centri di responsabilità per il servizio idrico integrato, per i servizi ambientali e di protezione civile ad esso assegnati ed è chiamato ad intervenire su tutto il territorio, compreso il centro storico nel quale i progetti e gli interventi dovranno seguire le apposite procedure ed i criteri in esso vigenti.

Nei piani di spesa annuali della legge speciale potranno essere previste risorse da assegnare al PEG del Settore per interventi manutentivi o per interventi urgenti di protezione civile, sulle infrastrutture comunali o altri immobili ubicati nel centro storico.

Il Settore si occupa, inoltre, del mantenimento, gestione e manutenzione dei cimiteri.

Il Settore si occupa di energia ed impianti con particolare riferimento al controllo degli impianti termici demandato ai Comuni ai sensi della Legge 10/91 ed alle verifiche degli impianti elettrici ai sensi della Legge 46/90. Predispose il piano energetico comunale e la perimetrazione acustica.

Si occupa della cura, della manutenzione e dello sviluppo delle vallate, delle ville, dei giardini e

del verde pubblico.

**Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

**1° Servizio: manutenzione e gestione impianti speciali. Servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura, sollevamenti, serbatoi e depuratori). Gestione interfaccia ATO idrico;**

**2° Servizio: gestione infrastrutture e servizi ambientali(gestione interfaccia ato ambiente, inquinamento aria, terra, acqua);**

**3° servizio: protezione civile (gestione servizi di protezione civile – autoparco)**

**4° Servizio: servizi cimiteriali**

**5° Servizio: servizi energetici**

**6° Servizio: Vallate, ville, giardini e verde pubblico**

<b>Settore 7° Pianificazione e sviluppo del territorio.Cultura, Turismo, sport e attivita' del tempo libero. Cittadinanza europea e internazionalizzazione dell'ente</b>
--

Il Settore studia l'ambiente economico con particolare riferimento ai problemi per lo sviluppo dell'occupazione ed effettua ricerche sulle condizioni occupazionali locali per la predisposizione di piani di intervento e la organizzazione di corsi di formazione professionale. Cura i rapporti ed esercita i controlli nei confronti delle società e dei consorzi costituiti per lo sviluppo economico del territorio (agro-alimentare, centro fieristico ecc.) studia e promuove lo sviluppo economico del territorio. Cura la programmazione e la promozione delle linee di sviluppo delle attività economiche e produttive effettuandone l'analisi ed il controllo anche di concerto con gli appositi organismi statali, regionali e locali.

Svolge i compiti inerenti le funzioni di istituto al fine di perseguire nelle materie di competenza, gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale e di concorrere ad un regolare ed ordinato svolgimento della vita della comunità, operando al servizio dei cittadini per garantire l'equilibrio tra gli interessi pubblici, generali e collettivi e gli interessi individuali facenti capo al singolo. Il Settore cura le attività relative al commercio, all'industria, all'artigianato ed all'agricoltura ai fini dello sviluppo economico e per un equo assetto del territorio dal punto di vista dell'equilibrio tra città e campagna, tra agricoltura ed industria e per la valorizzazione della cultura artigianale e della tradizione locale.

Il Settore cura la programmazione economica del proprio territorio comunale all'interno di un articolato rapporto con le categorie economiche ed in stretta correlazione con tutti gli strumenti di pianificazione territoriale e cura le materie dello sviluppo economico e delle fiere e mercati.

Elabora studi di pianificazione dei fenomeni economici, produttivi, commerciali e dei servizi ed espleta i relativi adempimenti istruttori.

Il Settore cura la programmazione economica del proprio territorio comunale all'interno di un articolato rapporto con le categorie economiche ed in stretta correlazione con tutti gli strumenti di pianificazione territoriale.

In questo Settore sono raggruppate competenze appartenenti ad un'area abbastanza omogenea che interessano l'attività dell'amministrazione relativamente al controllo circa materie dello sviluppo economico e alle fiere e mercati.

Elabora studi di pianificazione dei fenomeni economici, produttivi, commerciali e dei servizi ed espleta i relativi adempimenti istruttori. Cura tutti gli adempimenti connessi alle statistiche ed ai censimenti dell'agricoltura e delle attività produttive.

Il Settore cura, altresì, le competenze in materia di cittadinanza europea e della internazionalizzazione dell'Ente previste dalla legge, dallo Statuto e dal Regolamento dell'Ente, sulla base della deliberazione di G.M. n. 279 del 27/07/2006 istitutiva del relativo Ufficio/Servizio.

Il Settore cura le iniziative e le attività inerenti la cultura, la pubblica istruzione, lo sport, il tempo libero e gli spettacoli. Le attività si articolano in promozione, programmazione, gestione e controllo. Elabora le linee programmatiche ed operative per la trasformazione del modello gestionale dei fenomeni culturali, sportivi, degli spettacoli in modo tale da avvicinarli ai reali bisogni dell'utenza di riferimento. Provvede ad elaborare nuovi progetti ed interventi per la creazione di nuovi spazi istituzionali da destinare alle attività culturali, sportive e del tempo libero, ed espleta i relativi adempimenti gestionali.

Il Settore inoltre si occupa delle attività inerenti le istruzioni scolastiche in generale e della organizzazione e gestione dei relativi servizi.

Promuove e cura la programmazione e gestione dei beni e delle attività culturali e delle attività educative. In particolare provvede alla gestione ordinaria della Biblioteca, alle attività di ordinamento delle raccolte e alla organizzazione di attività collaterali quali mostre, convegni ecc. Cura la programmazione e la gestione delle attività nell'ambito della promozione sportiva, e del tempo libero.

Promuove e organizza manifestazioni connesse con l'attività sportiva; promuove ed organizza manifestazioni ricreative varie; cura i rapporti con istituzioni scolastiche per l'organizzazione dell'attività sportiva diretta verso le scuole; cura i rapporti con enti e associazioni per promuovere attività e manifestazioni sportive; controlla e gestisce gli impianti sportivi di proprietà comunale ed elabora la disciplina per il relativo utilizzo da parte dei cittadini.

Promuove attività educative ed esegue attività di sostegno a favore dei singoli, delle circoscrizioni, dei gruppi di impegno culturale, organizza e gestisce corsi di formazione culturale programmati in collaborazione con i gruppi di interesse espressi dalla comunità, realizza mostre ed esposizioni di iniziativa locale, nazionale ed internazionale, cura la promozione di attività finalizzate alla diffusione della cultura e dell'arte; organizza manifestazioni teatrali e folkloristiche; Cura la tenuta e l'aggiornamento del patrimonio culturale ed artistico del Comune e la sua divulgazione; tiene rapporti con la regione e con gli istituti culturali cittadini e di altre città; cura la conservazione e il riordino del materiale museografico e archivistico comunale.

Il Settore è complessivamente responsabile dell'individuazione degli obiettivi specifici della Cultura, in relazione al tipo, età, esigenze dell'utenza reale e potenziale a cui le attività culturali si rivolgono. Svolge attività di studio e di ricerca di carattere specialistico, finalizzate allo sviluppo e al miglioramento del servizio.

Promuove attività educative ed esegue attività di sostegno a favore dei singoli, dei gruppi di impegno culturale, organizza e gestisce corsi di formazione culturale programmati in collaborazione con i gruppi di interesse espressi dalla comunità.

Realizza mostre ed esposizioni di iniziativa locale, nazionale ed internazionale, cura e promuove attività finalizzate alla diffusione della cultura e dell'arte.

**Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

**1° Servizio: gestione piani commerciali. Gestione progetti di interesse del settore. Attività di supporto al dirigente.**

**2° Servizio: commercio fisso e ambulante, mercati pubblici, fiere e mostre**

**3° Servizio: gestione agricoltura e zootecnia, gestione macelli comunali**

**4° Servizio: sportello unico per le attività produttive**

**5° Servizio: Gestione piani artigianali. Gestione mercati e strutture interne.**

**6° Servizio: Cultura e manifestazioni, sviluppo beni culturali.**

**7° Servizio: Gestione iniziative sportive, del tempo libero e dello spettacolo. Gestione impianti sportivi.**

**8° Servizio: Biblioteca e archivio storico.**

*9° Servizio: Turismo, promozione e valorizzazione turistica del territorio.*

*10° Servizio: Cittadinanza europea e internazionalizzazione dell'ente.*

## **Settore 8 - Servizi Sociali e politiche per la famiglia. Pubblica istruzione, politiche educative e asili nido**

In questo Settore sono raggruppati servizi che - seppure diversi nei compiti specifici ad essi affidati e nelle metodologie operative loro abituali - appartengono ad un'area abbastanza omogenea, che ricomprende le attività legate all'assistenza e ai servizi sociali, nonché alle Tematiche Giovanili. Le attività si articolano in promozione, programmazione, gestione e controllo.

Il Settore cura le attività di studio, ricerca e valutazione nonché trattamento di situazione di bisogno socio assistenziale e materiale. Trattasi di interventi nel campo socio-educativo e di attività promozionali che incidono direttamente nei rapporti Amministrazione-cittadini utenti e con le Autorità scolastiche degli organi collegiali della scuola, con altri Enti ed Associazioni del volontariato sociale.

In particolare per le attività inerenti l'Assistenza provvede ai diversi servizi sociali per anziani, handicappati, orfani, madri vedove e ragazze-madri, minori abbandonati, evasioni scolastiche, rapporti con il tribunale dei minori e comunque gli interventi che l'Amministrazione intende perseguire per attivare una politica incisiva per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

Il Settore e gestisce i piani di intervento socio-assistenziali. Cura il servizio di assistenza agli anziani e agli inabili (contributi, sussidi, ricoveri in istituti e in case albergo, ecc.) , espleta attività di assistenza di minori e handicappati, di prevenzione delle devianze; cura il servizio di assistenza specifica agli invalidi civili., ai sordi, ai ciechi, agli emigrati e di assistenza alloggiativa (sfrattati, fondo sociale, alloggi per senza tetto), organizza e gestisce il servizio soggiorni di cura e vacanze per anziani, minori e invalidi; gestisce l'assistenza domiciliare.

Svolge funzioni di controllo e di coordinamento con enti, istituzioni, istituti e associazioni operanti sul territorio. Svolge le pratiche per il rilascio di tessere di viaggio gratuite e di altri benefici spettanti a specifiche categorie.

Provvede alle attività di prevenzione, cura e riabilitazione sociale. Elabora studi di pianificazione dei fenomeni sociali ed espleta i relativi adempimenti istruttori. Alle iniziative predisposte partecipano anche Associazioni private e del volontariato.

Il Settore, inoltre, costituisce il principale supporto alle iniziative comunali nell'ambito delle tematiche giovanili e dei problemi dell'occupazione giovanile, e rappresenta un vero e proprio punto di riferimento per il servizio Informa-Giovani, di cui costituisce una rilevante base informativa necessaria per attivare tale servizio garantendo di fatto l'accessibilità alla specifica utenza.

**Il Settore è composto dai seguenti servizi:**

**1° Servizio: area infanzia ed adolescenza – servizi aperti e residenziali**

**2° Servizio: area sostegno alle famiglie in difficoltà – solidarietà sociale**

**3° Servizio: area anziani - servizi aperti e residenziali**

**4° Servizio: area disabili - servizi aperti e residenziali**

**5° Servizio: area assistenza abitativa - e gestione e assegnazione case popolari**

**6° Servizio: segretariato sociale – rapporti con le organizzazioni non profit**

**7° Servizio: *informagiovani, tematiche giovanili e orientamento al lavoro.***

**8° Servizio: *Pubblica istruzione. Attività e trasporto sociali. Diritto allo studio.***

**9° Servizio: *Gestione asili nido***

### **Settore 9° - Corpo di Polizia Municipale e locale**

Il Corpo di Polizia Municipale adempie alle funzioni attinenti all'attività di Polizia Locale, urbana e rurale e di Polizia amministrativa previste in capo ai Comuni da leggi e regolamenti statali e regionali, e quant'altro previsto dal Regolamento del servizio di Polizia Municipale.

Pertanto in questa struttura di massima dimensione dell'Ente sono raggruppati ambiti che interessano l'attività dell'Amministrazione nell'ambito della polizia urbana, amministrativa, edile, mortuaria, stradale, giudiziaria e di sicurezza ecc..

Il Corpo cura rapporti con i cittadini devono essere improntati al rispetto della dignità e delle esigenze di tutela degli utenti. Pertanto in questa struttura di massima dimensione del modello organizzativo dell'Ente sono raggruppati ambiti che interessano l'attività dell'Amministrazione nell'ambito della polizia urbana, amministrativa, edile, mortuaria, stradale, giudiziaria e di sicurezza ecc., nonché partecipa alle attività della protezione civile.

Svolge i compiti inerenti le funzioni di istituto al fine di perseguire nelle materie di competenza, gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale e di concorrere ad un regolare ed ordinato svolgimento della vita della comunità, operando al servizio dei cittadini per garantire l'equilibrio tra gli interessi pubblici, generali e collettivi e gli interessi individuali facenti capo al singolo.

Cura gli interventi atti a prevenire, controllare, reprimere i comportamenti illegali in materia di polizia rurale, ittica, faunistica, venatoria e silvo – pastorale e in materia di incendi boschivi. Cura il complesso iter sanzionatorio-contravvenzionale e del contenzioso amministrativo riguardante le accertate violazioni alle norme del codice della strada, ai regolamenti comunali ed alle ordinanze sindacali, alle leggi dello Stato e delle Regioni in materia di commercio, edilizia, ecologia, sanità, igiene, ecc

Cura il contenzioso giudiziario in materia di contravvenzioni al Codice della Strada.

**1° Servizio: *affari generali e amministrazione interna del corpo di polizia municipale***

**2° Servizio: *mobilità urbana***

**3° Servizio: *polizia giudiziaria***

**4° Servizio: *vigilanza territoriale, edilizia, ecologia, ambiente, attività economiche, polizia amministrativa***

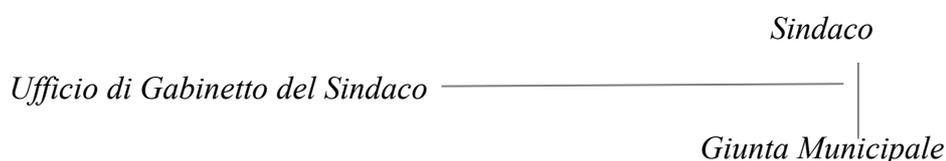
### 2.3 Come operiamo

Il Comune è l'ente locale che rappresenta la comunità locale, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo (art. 3 del decreto legislativo 267/2000). Il Comune svolge sia le funzioni amministrative proprie, quali quelle riguardanti la popolazione ed il territorio, sia funzioni delegate dallo Stato, sia infine funzioni amministrative delegate dalla Regione. Per lo svolgimento delle suddette funzioni proprie e delegate, il Comune di Ragusa si è dotato del modello organizzativo di seguito riportato:

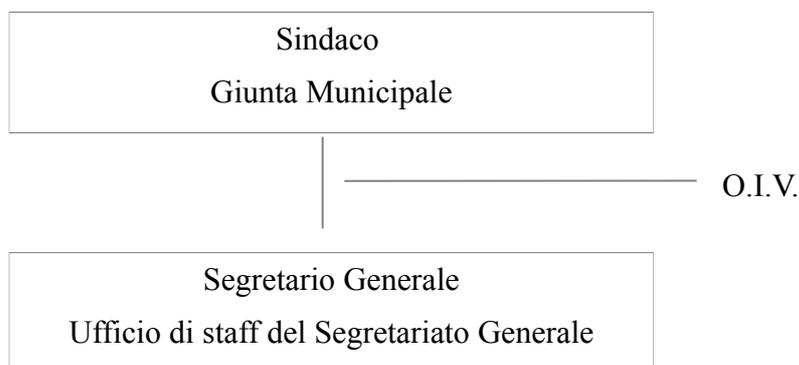
#### **ORGANI DI INDIRIZZO E CONTROLLO**



#### **STAFF DI SUPPORTO DEL SINDACO E DELLA GIUNTA MUNICIPALE**



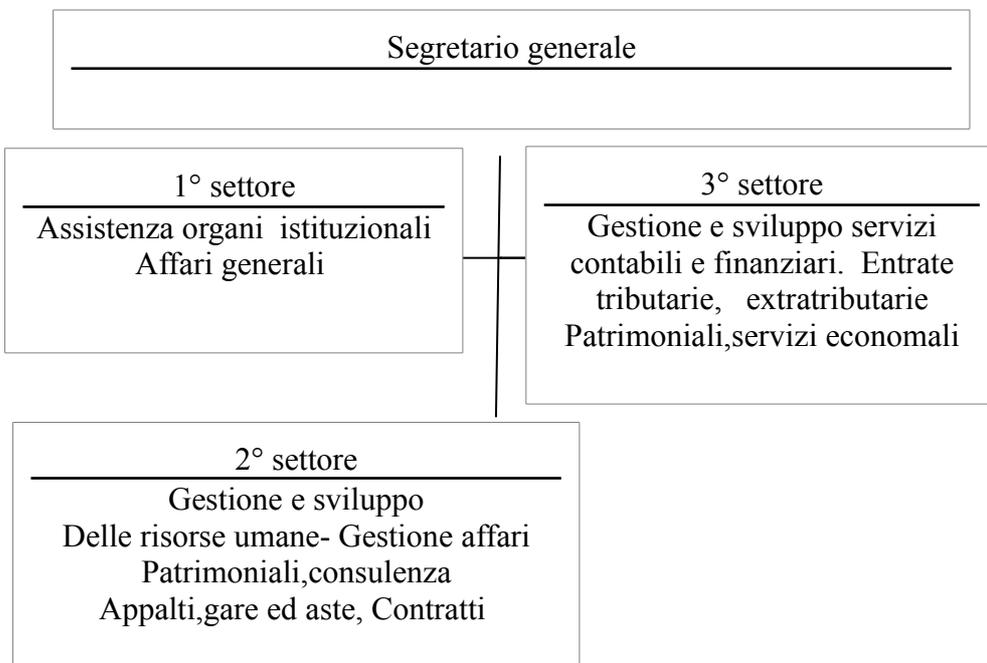
#### **STRUTTURE ORGANIZZATIVE DI VERTICE**



## AREA DELLE STRUTTURE DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO

---

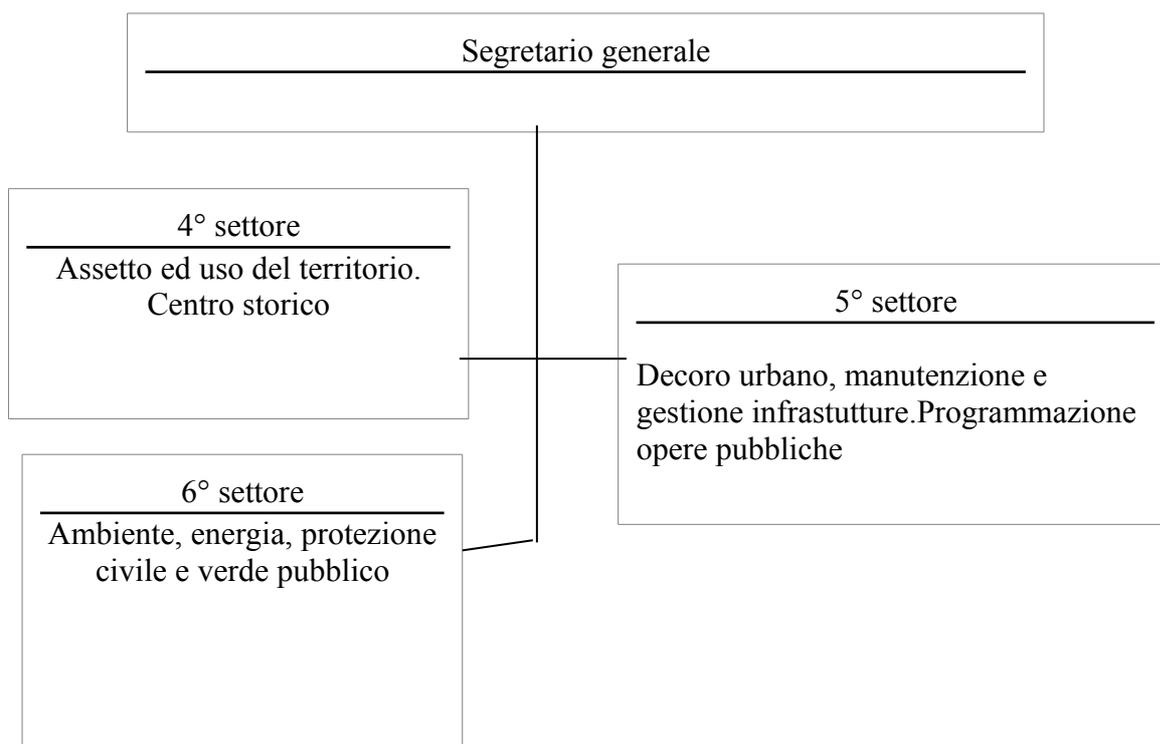
### SETTORI DI STAFF



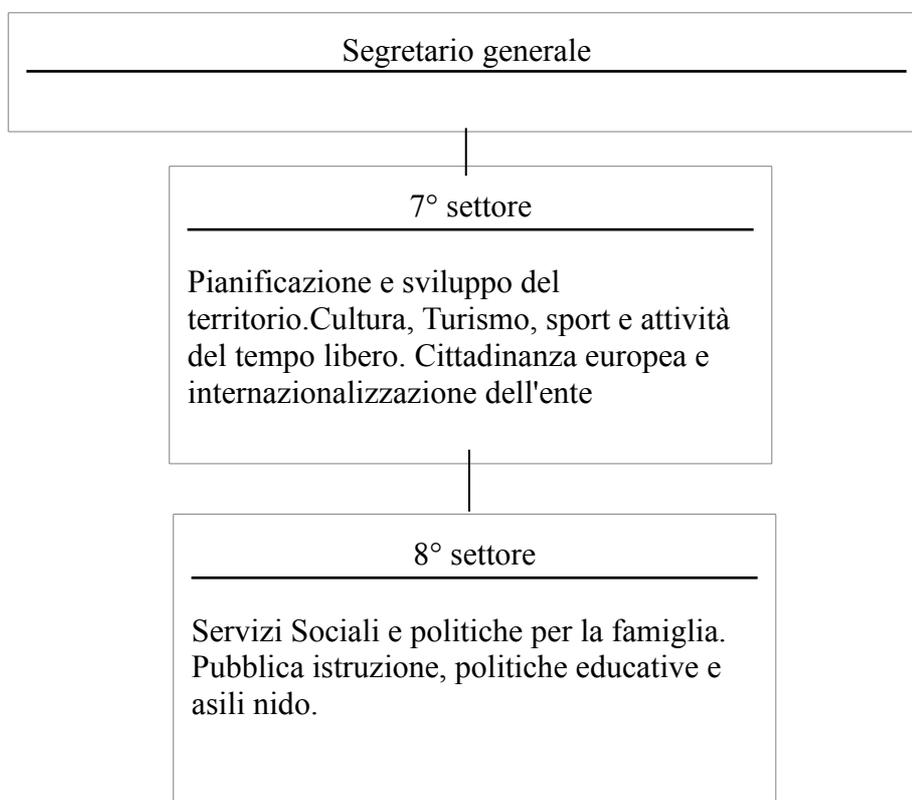
## AREA DELLE STRUTTURE CON FUNZIONI FINALI

---

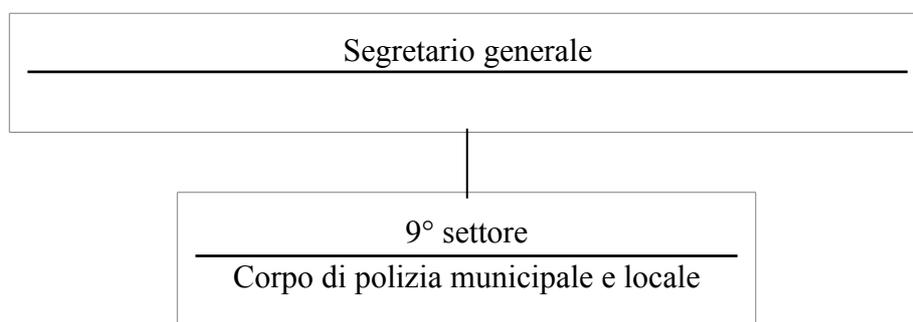
### STRUTTURE PER I SERVIZI DELL'ASSETTO ED USO DEL TERRITORIO



## STRUTTURE PER I SERVIZI DELLO SVILUPPO ECONOMICO E PER I SERVIZI ALLA PERSONA



## STRUTTURE PER LA VIGILANZA ED IL CONTROLLO DEL TERRITORIO



### **3. Identità**

---

#### **3.1 l'Amministrazione in cifre**

##### **Il personale**

Il personale in servizio al 31 dicembre 2012 risulta essere composto da n.575 dipendenti appartenenti alla dotazione organica del Comune. La distribuzione del personale secondo la tipologia contrattuale spazia dalla Categoria A alla Categoria D oltre ai Dirigenti.:

##### **Il bilancio dell'Ente**

In ordine al bilancio dell'ente si fa specifico rinvio al bilancio previsionale 2012 e rendiconto di gestione dell'anno 2012, adottati rispettivamente con deliberazioni di Consiglio comunale n. 38 del 25 giugno 2012 e n. 29 del 29.04.2013 pubblicate sul sito istituzionale dell'ente nella apposita sezione.

## **4. Programmazione strategica di mandato 2013 - 2018**

L'Amministrazione si pone l'obiettivo di riconciliare i cittadini con la politica locale, di rendere "accessibile" e "trasparente" la casa comunale e di far sentire i ragusani membri attivi di una comunità nella quale nessuno viene lasciato indietro e dove ognuno può trovare sempre uno spazio in cui il disagio, la critica e la proposta vengano ascoltati senza discriminazioni o differenze.

Il Sindaco intende coinvolgere i cittadini nella gestione del bene comune, per invitarli a regalare una parte del proprio tempo, delle proprie energie e delle proprie capacità alla comunità iblea cui apparteniamo e della quale tutti siamo chiamati a prenderci cura.

Ripensare un nuovo futuro per la città di Ragusa ci impone un nuovo approccio alla città. L'obbligo morale nei confronti delle generazioni future ci spinge a ripensare un nuovo modello di sviluppo urbano che affonda le proprie radici nella storia del nostro territorio e si proietta nel futuro. Per questi e tanti altri motivi stiamo pensando a nuovi strumenti di pianificazione del territorio, ma soprattutto la capacità di creare momenti di partecipazione della popolazione sulle scelte importanti che devono essere condivise da tutti.

## **Urbanistica**

Da un punto di vista urbanistico, Ibla, Ragusa superiore, Marina di Ragusa e San Giacomo, costituiscono quattro isole nettamente differenziate, pertanto la pianificazione urbanistica deve tenere conto delle loro differenti esigenze e caratteristiche architettoniche. Quello che vogliamo proporre è un lavoro capillare svolto in tutto il territorio ragusano per alzare lo standard qualitativo di vita. La facilità di movimento è condizione necessaria per consentire ai cittadini una migliore qualità di vita e godere degli spazi pubblici, quali beni comuni, accessibili a tutti.

Con riferimento ai Fondi Strutturali Comunitari per il periodo di programmazione 2014-20, l'Amministrazione intende intervenire tempestivamente per far fronte a eventuali carenze informative e progettuali, senza trascurare le attività di coordinamento, di controllo e di verifica dei risultati.

Inoltre, l'amministrazione intende favorire la preservazione del territorio attraverso proposte e interventi finalizzati al rilancio dell'agricoltura, che resta il settore più importante dell'economia ragusana e che comprende sia il settore tradizionale della coltivazione dei campi che la zootecnia, l'orticoltura in serra e in pieno campo, l'olivicoltura e la frutticoltura.

## **Economia**

Le iniziative di governo saranno orientate alla diversificazione delle attività economiche, allo scopo di svincolare l'economia della città dall'andamento dei cicli ed assicurare una crescita più equilibrata nel tempo. Al momento, l'economia della nostra città subisce passivamente l'alternarsi di fasi di espansione e di crisi economica. L'amministrazione intende farsi promotrice, dialogando con gli operatori economici interessati, di una serie di iniziative finalizzate ad introdurre nel sistema economico competenze, tecnologie e capitali in grado di ampliare i settori produttivi e i mercati di destinazione.

Rispetto alla significativa presenza demografica del dopoguerra si è assistito, negli ultimi dieci anni, a un costante alleggerimento della popolazione agricola residente nelle campagne, con l'abbandono di gran parte delle masserie di piccole e medie dimensioni, favorendo la concentrazione di grossi allevamenti di bestiame nelle zone più fertili e lavorabili con mezzi meccanici. A questo si sono aggiunti i costi per la modernizzazione delle stalle, l'abbandono dei giovani spinti a cercare in città migliori condizioni di vita e l'evolversi dei sistemi di coltivazione con costi sempre più elevati. Dall'altra parte, il fenomeno delle coltivazioni in serra soffre della concorrenza di prodotti provenienti da Paesi con minori costi di produzione, sebbene caratterizzati da una più bassa qualità.

L'economia ragusana non è solo agricoltura e zootecnia. Ragusa conserva una forte vocazione industriale, con il settore secondario che impegna una quota significativa della forza lavoro. Sono presenti imprese che operano nel settore chimico, metalmeccanico, dei materiali e complementi per l'edilizia, dei marmi e graniti, del legno, degli arredi. A Ragusa si produce oltre la metà della produzione di polietilene e dei materiali plastici per l'agricoltura al livello regionale e la zona industriale della città è fra le più grandi della Sicilia. Ai settori tradizionali si affiancano numerose iniziative di eccellenza nell'ambito dei servizi informatici e dell'economia digitale.

L'amministrazione intende stimolare e supportare, direttamente e indirettamente, l'iniziativa imprenditoriale in tutti i settori esistenti. Saranno valorizzate le competenze esistenti e recuperate quelle perdute, attraverso un "piano di rientro" dei nostri giovani fuori sede. Sarà elaborato un piano di interventi, con la partecipazione anche dei privati, per sostenere e supportare lo startup di impresa, con un'attenzione particolare alle imprese attive nell'ambito dell'economia digitale. Allo scopo di stimolare l'export e più in generale ampliare i mercati di destinazione dei nostri prodotti, l'Amministrazione intende avanzare proposte concrete finalizzate alla creazione di "economie di scopo", in cui imprese diverse possano beneficiare di strutture, materie prime e competenze condivise, per superare il problema dei costi troppo elevati, le difficoltà logistiche e la scarsa competitività.

## **Ambiente**

Il nostro progetto è indirizzato all'attuazione di azioni virtuose che portino in tempi brevi al riciclo totale dei rifiuti (Rifiuti Zero). L'acqua un bene pubblico che non può e non deve essere soggetto a logiche di mercato. Ridurre o cancellare la dipendenza dagli idrocarburi (petrolio e gas) con un piano di riduzione dei consumi energetici e cancellazione degli sprechi, integrato con l'impiego di tecnologie per lo sfruttamento di fonti energetiche alternative, è una priorità inderogabile sancita anche dall'Unione Europea.

## **Turismo**

In considerazione della sua importanza strategica in termini di contributo all'economia locale, il settore del turismo riveste un ruolo centrale. Il successo di qualunque iniziativa in questo ambito è condizionata da quattro aspetti: qualità dei servizi, network nazionale ed internazionale, legame con il territorio, comunicazione. Con riferimento a ciascuno di questi elementi, l'Amministrazione intende promuovere delle iniziative concrete, per sostenere il settore colpito duramente dalla crisi degli ultimi anni. Il bilancio comunale ad oggi registra limitate disponibilità di cassa, dovute in parte alle difficoltà di incasso e alla crisi in atto. Inoltre, a causa dello sfioramento del Patto di Stabilità, sono state applicate sanzioni, con conseguenti riduzioni di trasferimenti erariali, divieti di impegni di spesa correnti in misura superiore all'importo medio dell'ultimo triennio, divieto di ricorrere all'indebitamento, divieto di procedere ad assunzioni di personale. L'intercultura è una grande risorsa per la nostra Città e per le nostre attività, l'Amministrazione mira ad una ampia integrazione del migrante nella nostra società.

## **Servizi sociali**

Potenziare qualitativamente e quantitativamente i servizi resi alla cittadinanza, con particolare attenzione alle "fasce deboli" della popolazione, non costituisce solo un dovere civico e morale per un Amministrazione, ma può rappresentare un volano di sviluppo economico per la Città. Asili e scuole materne, consultori familiari, l'assistenza domiciliare per anziani e malati, le iniziative di contrasto all'indigenza e alla marginalità sociale, la prevenzione e il recupero delle devianze giovanili, non solo qualificano la comunità in senso solidale, ma possono dare sbocco lavorativo e prospettiva economica a tutto il c.d. terzo settore e alle attività di cura delle persone in difficoltà.

## **Cultura**

La Cultura è un investimento continuo e necessario, che come l'ossigeno alimenta, dà carattere, coscienza e per vocazione aiuta la crescita economica, etica e morale di una città. Oltre ogni disponibilità di risorse economiche, sono le persone con le loro passioni e talenti, il valore dal quale non si deve prescindere. Abbiamo la convinzione che sia necessario lavorare e costruire iniziative e programmi insieme a chi opera nei diversi ambiti artistici a livello locale e ancor più cittadino.

La programmazione relativa ai Fondi Strutturali Comunitari 2014-20 vedrà stanziare notevoli risorse a favore dell'innovazione dei processi e dell'efficienza della Pubblica Amministrazione. In questa fase economica sarà cruciale fare ricorso a tali risorse, investendo tempo ed energie nella cura della fase progettuale. I principi fondamentali ispiratori delle politiche sociali del Comune, devono essere quelli dell'equità dell'uguaglianza, della continuità della centralità della persona, dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza.

## **5. I servizi offerti**

## 5. I servizi offerti

In questo capitolo sono indicati i principali servizi offerti dal Comune di Ragusa da parte delle unità organizzative (settori).

Per ciascun servizio sono definite le seguenti dimensioni: quantità, qualità, efficienza, efficacia, customer. Inoltre sono stabiliti gli indicatori utili alla definizione consuntiva dei valori per l'anno in corso.

<b>Programmi strategici</b>	<b>Servizi erogati</b>
<b>Sicurezza sociale</b>	<i>Polizia locale; protezione civile</i>
<b>Servizi sociali e pubblica istruzione</b>	<i>Disabili; anziani; minori; famiglie; diritto allo studio; asili nido; assegnazione alloggi ERP;</i>
<b>Turismo e cultura</b>	<i>Ufficio assistenza ed informazioni turistiche; manifestazioni culturali e spettacoli; biblioteca; musei;</i>
<b>Sport</b>	<i>Impianti sportivi;</i>
<b>Infrastrutture e lavori pubblici e cura arredo urbano</b>	<i>Manutenzione ordinaria patrimonio comunale; manutenzione ordinaria delle strade; manutenzione del verde pubblico</i>
<b>Urbanistica e centri storici</b>	<i>Edilizia privata;</i>
<b>Sistema delle imprese</b>	<i>SUAP, uso del suolo pubblico</i>
<b>Miglioramento qualità aria e acqua</b>	<i>Controlli ambientali; sistema idrico</i>
<b>Ambiente</b>	<i>Servizio di igiene ambientale</i>
<b>Organizzazione e risorse</b>	<i>Appalti e convenzioni; servizio tributi; anagrafe e stato civile; affari legali</i>

<b>Sicurezza sociale</b>	<i>Polizia locale</i>
--------------------------	-----------------------

Assessore: Massimo Iannucci

Dirigente: Giuseppe Puglisi

<b>Descrizione</b>	Il Corpo di Polizia Municipale adempie alle funzioni attinenti all'attività di Polizia Locale, urbana e rurale e di Polizia amministrativa previste in capo ai Comuni da leggi e regolamenti statali e regionali, e quant'altro previsto dal Regolamento del servizio di Polizia Municipale. Cura gli interventi atti a prevenire, controllare, reprimere i comportamenti illegali.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore 2013</b>
	<i>Presenza sulle strade: totale n. ore interventi</i>	
	<i>Presidi di sicurezza urbana: n. ore in servizi predisposti in autonomia o in coordinamento con altre forze di polizia</i>	
	<i>Violazioni stradali accertate: n. sanzioni</i>	
	<i>Controlli di polizia amministrativa: n. controlli</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore 2013</b>
	<i>Evasione di accertamenti e controlli sul territorio: n. annuo accertamenti e controlli effettuati</i>	
	<i>Indagini delegate dall'A.G.: n. indagini evase/n. Pratiche delegate</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine di soddisfazione utente</i>	

<b>Sicurezza sociale</b>	<i>Protezione civile</i>
--------------------------	--------------------------

Assessore: Sindaco

Dirigente: Giulio Lettica

<b><i>Descrizione</i></b>	L'ufficio di protezione civile provvede alla pianificazione e gestione della struttura e delle attività di protezione civile in ambito comunale. L'ufficio gestisce e coordina il gruppo comunale di volontari di protezione civile che opera principalmente sul territorio ed eventualmente, su richiesta delle autorità competenti, anche al di fuori dell'ambito comunale.	
<b><i>Quantità</i></b>	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Valore 2013</i></b>
	<i>Attività/interventi: n. interventi</i>	
	<i>Esercitazioni: n. esercitazioni</i>	
<b><i>Qualità</i></b>	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>Valore 2013</i></b>
	<i>Tempestività: tempo medio per interventi di emergenza</i>	
	<i>Formazione: n. volontari con abilitazione</i>	
	<i>Interventi formativi alla cittadinanza: n. interventi</i>	
<b><i>Customer</i></b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Servizi sociali e pubblica istruzione</b>	<i>Disabili</i>
--	-----------------

Assessore: Giovanni Flavio Brafa Misicoro;  
Dirigente: Santi Di Stefano;

<b>Descrizione</b>	Il servizio disabili risponde a tutte le esigenze del cittadino che presenta forme più o meno accentuate di disabilità.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore 2013</b>
	<i>n. utenti del servizio</i>	
	<i>n. ore settimanali di assistenza domiciliare</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore 2013</b>
	<i>Affidabilità del servizio: n. reclami presentati</i>	
	<i>n. assistiti/n. operatori</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Servizi sociali e pubblica istruzione</b>	<i>Anziani</i>
--	----------------

Assessore: Giovanni Flavio Brafa Misicoro;  
Dirigente: Santi Di Stefano ;

<b>Descrizione</b>	Il Comune si pone la finalità di aiutare ogni cittadino in condizioni di parziale o totale mancanza di autonomia, perchè possa continuare a vivere al proprio domicilio, concorrendo a rendere effettivo il diritto al pieno sviluppo della personalità, nell'ambito dei rapporti familiari e sociali.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore 2013</b>
	<i>n. utenti del servizio</i>	
	<i>n. ore settimanali di assistenza domiciliare</i>	
	<i>n. ricoveri anziani</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore 2013</b>
	<i>Affidabilità del servizio: n. reclami presentati</i>	
	<i>n. assistiti/n. operatori</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Servizi sociali e pubblica istruzione</b>	<i>Minori</i>
--	---------------

Assessore: Giovanni Flavio Brafa Misicoro;  
Dirigente: Santi Di Stefano;

<b>Descrizione</b>	Il Comune di occupa di servizi nell'ambito della tutela dei minori attraverso la programmazione, il coordinamento e la gestione degli interventi nei casi di rischio, abbandono e abuso.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. minori affidati al servizio sociale</i>	
	<i>n. minori inseriti in comunità</i>	
	<i>n. minori in affidamento familiare</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempo medio inserimento minore in comunità</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Servizi sociali e pubblica istruzione</b>	<i>Famiglie</i>
--	-----------------

Assessore: Giovanni Flavio Brafa Misicoro;  
Dirigente: Santi Di Stefano;

<b>Descrizione</b>	Il Comune svolge una serie di interventi rivolti a cittadini e nuclei familiari che risultano in condizione di indigenza e marginalità sociale.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. utenti affluenti al servizio di assistenza economica</i>	
	<i>n. buoni spesa emessi</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempi medi di erogazione del sussidio economico</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

**Servizi sociali e pubblica istruzione***Diritto allo studio*

Assessore: Giovanni Flavio Brafa Misicoro

Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	Il Comune garantisce i servizi di assistenza scolastica, nell'ambito del diritto allo studio. In particolare: trasporto scolastico, refezione scolastica, buoni acquisto libri di testo, equipe socio-psico pedagogico.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. utenti trasporto scolastico</i>	
	<i>n. pasti giornalieri erogati</i>	
	<i>n. buoni libro erogati</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. automezzi (scuolabus) con accompagnatore</i>	
	<i>Tempestività erogazione servizio di trasporto</i>	
	<i>Tempestività erogazione servizio di refezione scolastica</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utenza</i>	

<b>Servizi sociali e pubblica istruzione</b>	<i>Asili nido</i>
--	-------------------

Assessore: Giovanni Flavio Brafa Misicoro  
Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	Il servizio nidi d'infanzia comunali distribuiti su tutto il territorio comunale sono 6. il nido vuole essere un servizio che rappresenta un'opportunità educativa e sociale allo scopo di perseguire l'obiettivo del pieno sviluppo delle potenzialità dei bambini, in stretta collaborazione con le famiglie, riconosciute come protagoniste principali del progetto educativo. Il nido offre ai bambini un ambiente sicuro che invita al fare, al costruire, al conoscere e al giocare insieme nel rispetto dei ritmi individuali di ciascun bambino.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. utenti del servizio asili nido</i>	
	<i>n. posti disponibili/totale richieste servizio</i>	
	<i>Continuitò del servizio: n. settimane di apertura/anno</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Rapporto educatori/bambini</i>	
	<i>Spazio verde a disposizione dei bambini: mq.</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Servizi sociali e pubblica istruzione</b>	<i>Assegnazione alloggi ERP</i>
--	---------------------------------

Assessore: Giovanni Flavio Brafa Misicoro;  
Dirigente: Santi Di Stefano;

<b>Descrizione</b>	Il servizio provvede all'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, sia di proprietà comunale che di proprietà dell'istituto autonomo case popolari (IACP).	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. alloggi ERP disponibili</i>	
	<i>n. richieste soddisfatte/n. Domande presentate</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempo medio risposta alla richiesta di intervento guasti</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Turismo e cultura</b>	<i>Ufficio assistenza ed informazioni turistiche</i>
--------------------------	--

Assessore: Stefano Martorana

Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	Il Comune dispone di due punti di informazione ed accoglienza turistica: uno ubicato nel centro storico della città e precisamente in piazza San Giovanni, l'altro nella frazione di Marina di Ragusa zona balneare di rilievo turistico.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. giorni di apertura nell' anno</i>	
	<i>n. totali visitatori</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. ore apertura festivi</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Turismo e cultura</b>	<i>Manifestazioni culturali e spettacoli</i>
--------------------------	--

Assessore: Stefania Campo

Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	Il Comune si propone di far “vivere la città” con manifestazioni culturali di piazza, quali spettacoli teatrali e concerti, per creare una valida alternativa all' omogeneo e ripetitivo intrattenimento offerto dai locali pubblici	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. manifestazioni culturali organizzate</i>	
	<i>n. partecipanti</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. manifestazioni a pagamento</i>	
	<i>n. manifestazioni gratuite</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Turismo e cultura</b>	<i>Biblioteca</i>
--------------------------	-------------------

Assessore: Stefania Campo  
Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	La biblioteca comunale è al servizio di tutti i cittadini per : diffondere la cultura e l' informazione con criteri di imparzialità e pluralismo; favorire la crescita culturale e civile della popolazione, contribuire all' attuazione del diritto allo studio, adottare le iniziative atte a diffondere la conoscenza della storia e delle tradizioni locali.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. utenti lettori</i>	
	<i>n.prestiti bibliotecari</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n.giorni di apertura nell' anno</i>	
	<i>n. volumi totali</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Turismo e cultura</b>	<i>Musei</i>
--------------------------	--------------

Assessore: Stefania Campo  
Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	Il Comune attraverso i musei civici, si propone di coinvolgere cittadini residenti e turisti nelle molte attività organizzate.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. totale visitatori musei civici</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n.giorni di apertura nell' anno</i>	
	<i>n. ore apertura musei all' anno</i>	
	<i>n.giorni festivi di apertura all'anno</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Sport</b>	<i>Impianti sportivi</i>
--------------	--------------------------

Assessore: Massimo Iannucci

Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	Gli impianti sportivi comunali sono a disposizione delle società sportive che ne fanno richiesta.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. totale utenti</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. interventi di manutenzione</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Infrastrutture e lavori pubblici e cura arredo urbano</b>	<i>Manutenzione ordinaria patrimonio comunale</i>
--	---

Assessore: Stefania Campo

Dirigente: Michele Scarpulla

<b>Descrizione</b>	Il patrimonio comunale ed in particolare gli immobili che ospitano le scuole sono oggetto di attenta manutenzione non solo ordinaria ma anche straordinaria.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. totale interventi di manutenzione ordinaria</i>	
	<i>n. totale interventi di manutenzione straordinaria</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. interventi nell' anno</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Infrastrutture e lavori pubblici e cura arredo urbano</b>	<i>Manutenzione ordinaria delle strade</i>
--	--

Assessore: Stefania Campo  
Dirigente: Michele Scarpulla

<b>Descrizione</b>	Il Comune provvede, avvalendosi di imprese esterne nell' ambito di specifico appalto, a manutenzioni di tipo ordinario e straordinario con il fine di prevenire il degrado delle strade.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Km di strade rifatte/km totali di strade</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. richieste risarcimento danni per ogni km di strada</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Infrastrutture e lavori pubblici e cura arredo urbano</b>	<i>Manutenzione del verde pubblico</i>
--	--

Assessore: Stefania Campo  
Dirigente: Giulio Lettica

<b>Descrizione</b>	Il Comune cura il verde pubblico dei 2 principali giardini comunali e dei piccoli giardini rionali e rotonde stradali.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Superficie aree verde in mq</i>	
	<i>n. nuovi piante/alberi</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n.medio ore di apertura giardini comunali</i>	
	<i>n.giardini dotati di servizio custodia/sorveglianza</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Urbanistica e centri storici</b>	<i>Edilizia privata</i>
-------------------------------------	-------------------------

Assessore: Giuseppe Di Martino

Dirigente: Michele Scarpulla

<b>Descrizione</b>	Il servizio gestisce i procedimenti inerenti Attività Edilizia e Attività Produttiva: interventi edilizi su immobili produttivi, residenziali, e ancora realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione degli impianti produttivi di beni e servizi.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. titolo abilitativi per attività edilizia</i>	
	<i>n. accertamenti effettuati di controllo del territorio</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempo medio rilascio autorizzazione edilizie</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Sistema delle imprese</b>	<i>Suap</i>
------------------------------	-------------

Assessore: Stefano Martorana

Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	Lo Sportello Unico Attività Produttive cura le procedure di semplificazione dei procedimenti per la realizzazione di impianti produttivi, per il loro ampliamento, ristrutturazione e riconversione, nonché per la determinazione delle aree destinate agli insediamenti produttivi.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. utenti che accedono al SUAP</i>	
	<i>n. attività registrate</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempo medio di attesa</i>	
	<i>n. canali attraverso cui è possibile ottenere elementi informativi</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Sistema delle imprese</b>	<i>Uso del suolo pubblico</i>
------------------------------	-------------------------------

Assessore: Stefano Martorana

Dirigente: Santi Di Stefano

<b>Descrizione</b>	L' uso del suolo pubblico viene autorizzato dal competente servizio, verificando che nelle vicinanze non si svolgano attività incompatibili con quanto richiesto.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. istanze di occupazione suolo per attività varie</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempo medio di attesa</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

**Miglioramento qualità aria e acqua***Controlli ambientali*

Assessore: Claudio Conti

Dirigente: Giulio Lettica

<b>Descrizione</b>	Il servizio provvede al controllo dell' ambiente per quanto attiene lo inquinamento acustico, elettromagnetico, delle acque, del suolo studiando nuove metodiche di rilevazione e di indagini.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. provvedimenti amministrativi repressivi in tema ambientale emessi</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. problematiche risolte/n. procedimenti avviati</i>	
	<i>n. autorizzazioni rilasciate</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

**Miglioramento qualità aria e acqua***Sistema idrico*

Assessore: Claudio Conti

Dirigente: Giulio Lettica

<b>Descrizione</b>	Il sistema assicura la distribuzione dell' acqua potabile in tutto il territorio comunale, comprese le zone non servite dall' acquedotto comunale, per mezzo di autobotte, nonché i servizi di manutenzione e ampliamento della rete idrica.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. km serviti</i>	
	<i>n. interventi</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. controlli potabilità</i>	
	<i>Tempo medio attesa interventi guasti</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Ambiente</b>	<i>Servizio di igiene ambientale</i>
-----------------	--------------------------------------

Assessore: Claudio Conti

Dirigente: Giulio Lettica

<b>Descrizione</b>	Il servizio vigila sull' igiene ambientale valutando l' efficienza ed efficacia dei servizi pubblici ambientali inerenti il servizio di gestione della raccolta dei rifiuti gestito da società esterna	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. interventi</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempo medio attesa interventi</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Organizzazione e risorse</b>	<i>Appalti e convenzioni</i>
---------------------------------	------------------------------

Assessore: Stefano Martorana

Dirigente: Giuseppe Puglisi

<b>Descrizione</b>	Il servizio gestisce gli appalti per i servizi e le forniture di competenza dell' Ente; inoltre si occupa della redazione, stipula e repertoriazione di tutti i contratti. Stipula convenzione e contratti di acquisto o alienazione di beni immobili comunali.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. gare espletate</i>	
	<i>n. contratti pubblici/privati</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. gare aggiudicate senza ricorsi</i>	
	<i>n. giorni tra completamento istruttoria e stipula del contratto</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Organizzazione e risorse</b>	<i>Servizio tributi</i>
---------------------------------	-------------------------

Assessore: Stefano Martorana

Dirigente: Francesco Lumiera

<b><i>Descrizione</i></b>	Il servizio assicura consulenza ai contribuenti, al fine di facilitare gli adempimenti in materia di tributi locali, nel contempo contribuisce a contrastare l' evasione tributaria attraverso il potenziamento degli accertamenti.	
<b><i>Quantità</i></b>	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>valore 2013</i></b>
	<i>n. accertamenti ICI/IMU</i>	
	<i>n. accertamenti da segnalazioni</i>	
<b><i>Qualità</i></b>	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>valore 2013</i></b>
	<i>n. ore apertura settimanali</i>	
	<i>n. utenti</i>	
<b><i>Customer</i></b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Organizzazione e risorse</b>	<i>Anagrafe e stato civile</i>
---------------------------------	--------------------------------

Assessore: Massimo Iannucci

Dirigente: Francesco Lumiera

<b><i>Descrizione</i></b>	Il servizio cura la tenuta e l'aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente, cura la tenuta dei registri dello stato civile.	
<b><i>Quantità</i></b>	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>valore 2013</i></b>
	<i>n. complessivo certificazioni rilasciate</i>	
	<i>n. personale imputato al servizio</i>	
<b><i>Qualità</i></b>	<b><i>Indicatore</i></b>	<b><i>valore 2013</i></b>
	<i>Tempo medio di attesa rilascio certificazioni</i>	
	<i>Tempo medio di attesa sportelli anagrafici</i>	
<b><i>Customer</i></b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Organizzazione e risorse</b>	<i>Affari legali</i>
---------------------------------	----------------------

Assessore: Massimo Iannucci

Responsabile: Avv. Sergio Boncoraglio

<b>Descrizione</b>	L' ufficio cura la difesa dell' Ente innanzi a tutte le giurisdizioni e a tutti i collegi arbitrali.	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>n. pratiche legali aperte/anno</i>	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	<i>Tempo medio istruttoria</i>	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

<b>Organizzazione e risorse</b>	<i>personale</i>
---------------------------------	------------------

Assessore: Sindaco

Dirigente: Giuseppe Puglisi

<b>Descrizione</b>	<p>Il Settore costituisce nel suo insieme una entità di supporto all'attività dell'Amm.ne per la proposta di nuove forme di organizzazione in linea con gli indirizzi generali forniti dagli organi di governo.</p> <p>Provvede alla gestione del personale sotto l'aspetto della predisposizione dei mezzi più idonei per la migliore utilizzazione delle risorse umane e professionali, nonché le attività della Amministrazione nell'ambito dell'organizzazione e metodi, della formazione finalizzata all'attivazione del sistema informativo sull'utilizzazione del personale.</p>	
<b>Quantità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	n. atti organizzazione e gestione del personale	
<b>Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>valore 2013</b>
	n. mobilità interne all'ente	
<b>Customer</b>	<i>Indagine soddisfazione utente</i>	

Con la predisposizione dei servizi l'amministrazione intende confermare il processo di definizione della qualità effettiva dei servizi. In particolare per ciascun servizio saranno definite le seguenti dimensioni:

#### **ACCESSIBILITA'**

<b>TITOLO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>MISURAZIONE</b>
Accessibilità fisica	Possibilità di ottenere il servizio rivolgendosi ad un ufficio facilmente raggiungibile.	Scala da 1 a 5: (1) L'ufficio è ubicato in zona con difficoltà di parcheggio; (2) L'ufficio è ubicato in zona non servita da mezzi pubblici; (3) L'ufficio è ubicato in zona servita da mezzi pubblici ad orari ridotti; (4) L'ufficio è ubicato in zona facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici; (5) L'ufficio è ubicato in zona con ampia possibilità di parcheggio;

Multicanalità	Possibilità di richiedere ed ottenere il servizio tramite molteplici canali di comunicazione.	Scala da 1 a 5 (ogni modalità abilitata comporta p. 1 aggiuntivi): -Servizio richiedibile /ottenibile recandosi presso un ufficio; -Servizio richiedibile /ottenibile tramite il servizio postale; -Servizio richiedibile per via elettronica (fax, email, PEC) e ottenibile tramite il servizio postale; -Servizio richiedibile /ottenibile per via elettronica (fax, email, PEC); -Servizio per il quale sono abilitate modalità di compilazione e trasmissione assistita delle domande via web
Livello di interattività del servizio web o dello sportello al pubblico	Possibilità di interagire via web con l'Ente per ottenere servizi o possibilità di servizio offerto dallo sportello	Scala da 1 a 4 : 1= solo informazioni; 2= anche modulistica; 3= anche presentazione domanda; 4=anche effettuazione pagamenti

### TEMPESTIVITA'

<i>TITOLO</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>MISURAZIONE</i>
Rispetto dei tempi	Percentuale dei servizi erogati entro il termine massimo previsto per il servizio.	Valore percentuale con riferimento alle domande pervenute in un periodo e le cui lavorazioni siano concluse alla data della rilevazione.
Tempo effettivo medio	Periodo intercorrente tra input (inizio del processo) e output (fine del processo) come descritti nelle schede processo.	Valore in giorni di calendario calcolato con riferimento alle domande pervenute in un periodo le cui lavorazioni siano concluse alla data della rilevazione.
Tempo disponibile utilizzato	Percentuale del tempo massimo a disposizione utilizzata effettivamente per l'erogazione del servizio.	Valore percentuale con riferimento alle domande pervenute in un periodo e le cui lavorazioni siano concluse alla data della rilevazione:

**TRASPARENZA (D. LGS. n. 33/2013)**

<i>TITOLO</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>MISURAZIONE</i>
Completezza delle informazioni contenute nella scheda web del servizio	Compilazione appropriata da parte dell'ufficio responsabile del processo di tutti i campi previsti e disponibilità di moduli e documenti.	Scala da 0 a 15 (p. 1 aggiuntivi per ogni elemento presente) -Descrizione del servizio dettagliata; -A chi è rivolto il servizio; -A chi rivolgersi; -Orario -Resp.le del servizio; -Referente; -Suggerimenti e documenti utili; -Costi (se non presenti va indicato) -Riferimenti normativi; -Allegati (modulistica) -Canali per richiedere/ottenere; -Come risolvere disservizi/anomalie; -Indicazione struttura per diffida D.Lgs n. 198/2009; -12 standard completi.
Tracciabilità del servizio da parte dell'utente	Possibilità da parte dell'utente di verificare l'avanzamento della lavorazione del servizio richiesto	Scala da 1 a 5: 1=recandosi presso l'ufficio; 2=telefonando all'operatore che ha iniziato la lavorazione del servizio richiesto; 3=telefonando ad un qualsiasi operatore 4=anche per fax/email/PEC 5=anche tramite web
Attivazione di modalità di facile risoluzione di disservizi e anomalie	Possibilità da parte dell'utente di presentare reclami per disservizi e anomalie e di ottenere la rapida trattazione con comunicazione di ritorno.	Scala da 0 a 3 (p. 1 aggiuntivi per ogni elemento): -Informazione di come procedere per i reclami indicata chiaramente nella scheda web del servizio; -Conclusione del trattamento del reclamo (entro 5 giorni); -Avvenuta comunicazione dell'esito al reclamante registrata nel trattamento.

**EFFICACIA**

<i>TITOLO</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>MISURAZIONE</i>
Conformità del servizio	Numero reclami registrati nel periodo	Scala da 0 a 5, con riferimento al periodo esaminato: 0=oltre il 40% dei servizi

		<p>erogati hanno ottenuto reclami;</p> <p>1=dal 31% al 40% dei servizi erogati hanno ottenuto reclami;</p> <p>2=dal 21% al 30% dei servizi erogati hanno ottenuto reclami;</p> <p>3=dall'11% al 20% dei servizi erogati hanno ottenuto reclami;</p> <p>4=dall'1% al 10% dei servizi erogati hanno ottenuto reclami;</p> <p>5=lo 0% dei servizi erogati hanno ottenuto.</p>
Affidabilità del servizio	<p>Percentuale di pratiche rinegoziate con previsti tempi inferiori a quelli standard in base alle esigenze dell'utente.</p>	<p>Scala da 0 a 5, con riferimento al periodo esaminato:</p> <p>0=nessun servizio erogato con revisione del contratto;</p> <p>1=dall'1% al 10% dei servizi erogati con revisione del contratto;</p> <p>2=dall'11% al 20% dei servizi erogati con revisione del contratto;</p> <p>3=dal 21% al 30% dei servizi erogati con revisione del contratto;</p> <p>4=dal 31% al 40% dei servizi erogati con revisione del contratto;</p> <p>5= oltre il 40% dei servizi erogati con revisione del contratto;</p>
Compiutezza del servizio	<p>Percentuale di servizi già conclusi che hanno avuto necessità di interventi correttivi.</p>	<p>Scala da 0 a 5, con riferimento al periodo esaminato:</p> <p>0= dal 9% al 100% dei servizi già erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi;</p> <p>1= dal 7% al 8% dei servizi già erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi;</p> <p>2=dal 5% al 6% dei servizi già erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi;</p>

		<p>3= dal 3% al 4% dei servizi già erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi;</p> <p>4= dal 1% al 2% dei servizi già erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi;</p> <p>5= lo 0% dei servizi già erogati hanno avuto necessità di interventi correttivi.</p>
--	--	---

## **6. Gli obiettivi assegnati alla struttura organizzativa (PDO)**