



Città di Guardiagrele
(Provincia di Chieti)

PIANO DELLA PERFORMANCE

ANNO 2012



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

PIANO DELLA PERFORMANCE

Indice

1. PRESENTAZIONE	_____	p. 2
2. CARATTERISTICHE DELL'ENTE		
a) Generali	_____	p. 7
b) Economico patrimoniali	_____	p. 9
c) Organizzative	_____	p. 13
3. PORTAFOGLIO SERVIZI		p. 18
a) Catalogo dei principali servizi offerti		p. 20
4. OBIETTIVI STRATEGICI DI MEDIO PERIODO		p. 15
5. PEG		p. 32
SETTORE I – AFFARI GENERALI	_____	p. 33
a) Obiettivi strategici		
b) Obiettivi di Miglioramento e/ o mantenimento		
c) risorse assegnate		
SETTORE II– AFFARI FINANZIARI E CONTABILI	_____	p. 50
a) Obiettivi strategici		
b) Obiettivi di Miglioramento e/ o mantenimento		
c) risorse assegnate		
SETTORE III – LAVORI PUBBLICI – ESPROPRI MANUTENZIONI E DEMANIO		p. 61
a) Obiettivi strategici		
b) Obiettivi di Miglioramento e/ o mantenimento		
c) risorse assegnate		
SETTORE I V– URBANISTICA EDILIZIA PRIVATA AMBIENTE	_____	p. 76
a) Obiettivi strategici		
b) Obiettivi di Miglioramento e/ o mantenimento		
c) risorse assegnate		
SETTORE V – COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE	_____	
a) Obiettivi strategici		p. 90
b) Obiettivi di Miglioramento e/ o mantenimento		
c) risorse assegnate		



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

1. Presentazione

Il Comune di Guardiagrele ha avviato nel corso nel 2010 il processo di adeguamento ai principi e metodologie di lavoro all'interno della Pubblica amministrazione volute dal legislatore nazionale e trasfuse nel D. Lgs 150/2009.

In particolare concetto centrale del D.Lgs 150/2009 è il **ciclo della gestione della performance** che si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione ed articolazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi; misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- d) utilizzo dei sistemi premianti secondo criteri di valorizzazione del merito;
- e) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico – amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Per l'attuazione del ciclo della performance il legislatore ha previsto quattro importi strumenti ossia: il piano della performance, il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, e la relazione della performance.

In particolare ai sensi dell'art.10 del D.LGs.150/2009 il piano della performance è il documento programmatico che *"in coerenza con i contenuti ed il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione delle performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori"*.

Attraverso questo strumento sono quindi definiti gli elementi fondamentali su cui si baserà poi la misurazione, la valutazione e la comunicazione della performance. Il piano ha pertanto lo scopo di assicurare la qualità della rappresentazione della performance dal momento che in esso è esplicitato il processo la modalità con cui si è arrivati a formulare

Sulla scorta delle linee guida emanate dall'ANCI e delle indicazioni fornite dalla CIVIT il Comune di Guardiagrele ha elaborato il presente Piano della Performance sulla scorta di:

- a) delle linee programmatiche di Mandato approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione N.45 del 29.07.2010, che delineano i programmi e progetti contenuti nel programma elettorale del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base dei quali si sviluppano i documenti facenti parte del sistema integrato di pianificazione;
- b) Il Piano generale di sviluppo, approvato dal Consiglio con deliberazione n.2 del 29.03.2011 attraverso il quale si realizza il confronto delle linee programmatiche con le reali possibilità operative



Città di Guardiagrele

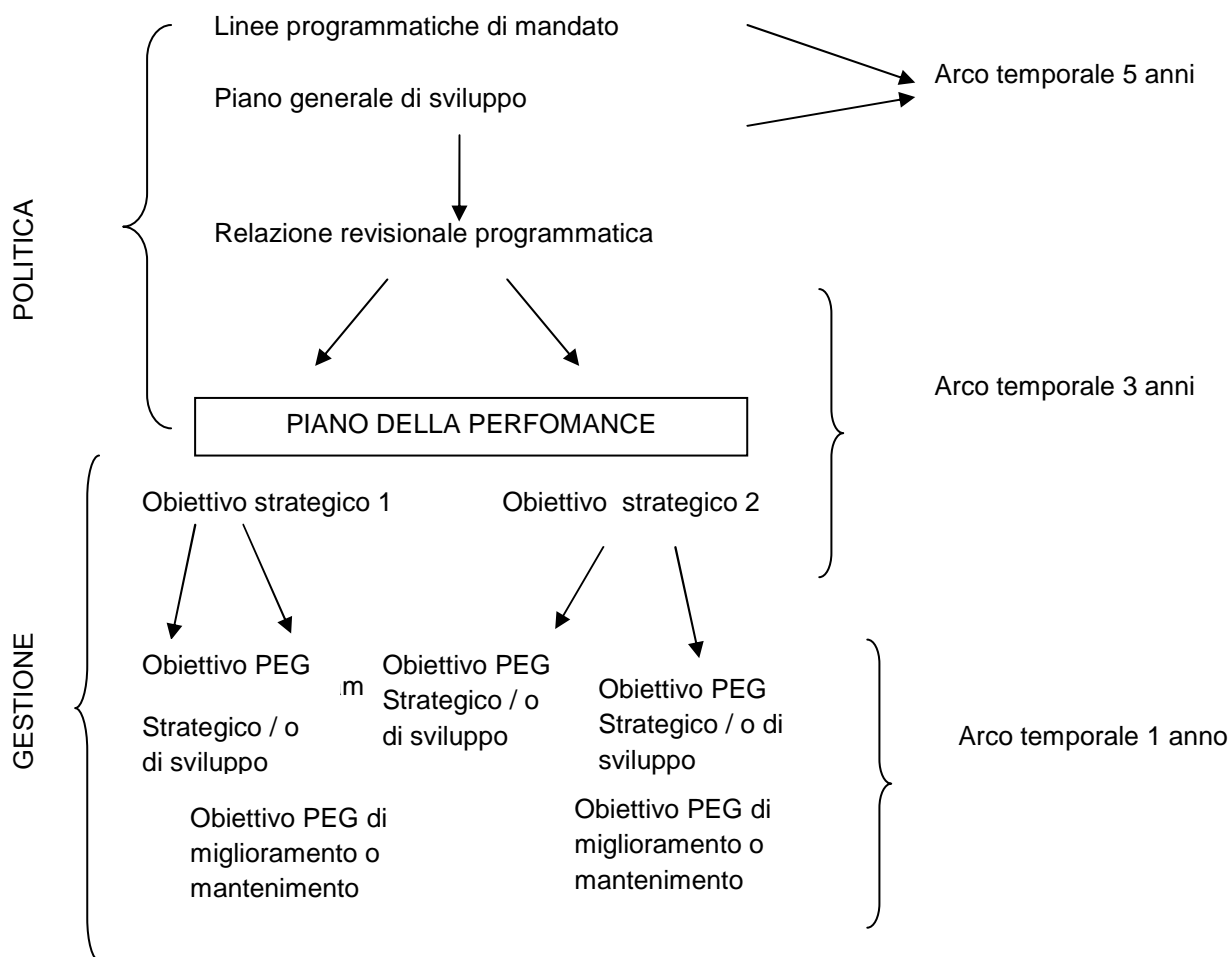
(Provincia di Chieti)

dell'ente e si esprimono, per la durata del mandato in corso, le linee dell'azione dell'ente nell'organizzazione e nel funzionamento degli uffici, servizi gestiti direttamente o non, le risorse finanziarie correnti, gli investimenti e le opere pubbliche da realizzare;

- c) La Relazione Previsionale e Programmatica approvata dal Consiglio comunale con deliberazione n. n.18 del 29.06.2012 quale allegato al Bilancio di previsione, che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati ai centri di costo;

Il presente **Piano della performance** (come sinteticamente riportato nella tabella 1) rappresenta quindi in modo schematico e integrato il collegamento tra le linee programmatiche di Mandato e gli altri livelli di programmazione, in modo da garantire una visione unitaria e facilmente comprensibile della performance attesa dell'ente, **individuando quindi nella sua interezza** la chiara e trasparente definizione delle responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi ed al relativo conseguimento delle prestazioni attese e realizzate al fine della successiva misurazione della performance organizzativa e della performance individuale.

Processo di programmazione





Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Il Piano attiene alla performance organizzativa ed individuale ed è triennale per la parte riguardante la performance strategica, mentre è annuale e, coincidente con il PEG, per la parte che attiene alla performance operativa. Contiene gli indicatori ed i target, intermedi e finali, che devono essere raggiunti in ciascun periodo con riferimento ai generali obiettivi strategici di medio periodo (piano triennale) ed agli obiettivi operativi di breve periodo (piano annuale) coerenti con quelli strategici.

In particolare, nella seconda parte del presente documento coincidente con il PEG e con il piano degli obiettivi o, verranno indicati:

Obiettivi Strategici e/o di Sviluppo: finalizzati all'attuazione del programma amministrativo del Sindaco o all'attivazione di un nuovo servizio essi costituiscono il primo step dell'obiettivo strategico di medio periodo e si sostanziano nei risultati che l'amministrazione ha individuato come prioritari rispetto all'attività dell'ente e che vedono coinvolti nella loro realizzazione diversi settori tra i quali uno è stato identificato quale settore coordinatore dell'attuazione dell'obiettivo.

In relazione alla complessità del raggiungimento dell'obiettivo a ciascuno di essi l'amministrazione attribuisce un peso nella scala da 1 ad 50 del quale si terrà conto nella fase di misurazione e valutazione della performance individuale sia del personale dirigenziale che di quello dallo stesso coinvolto nel raggiungimento dell'obiettivo posto.

Obiettivi gestionali di Miglioramento e Attività Strutturali: finalizzati a migliorare e a mantenere le performance gestionali relativamente ad attività consolidate nelle funzioni dei diversi settori. Così come agli obiettivi strategici in relazione alla complessità a ciascuno di essi l'amministrazione attribuisce un peso nella scala da 0.1 ad 1 del quale si terrà conto nella fase di misurazione e valutazione della performance individuale sia del personale dirigenziale che di quello dallo stesso coinvolto nel raggiungimento dell'obiettivo posto.

Fra gli obiettivi strategici viene inserita anche la dimensione dell'efficienza ed efficacia complessiva dell'attività istituzionale ordinaria, ossia di quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo, pur non avendo necessariamente un legame diretto con le priorità politiche. Nell'attività ordinaria vengono inoltre ricomprese quei processi di lavoro che hanno come finalità il funzionamento dell'organizzazione.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Agli obiettivi strategici sono associati uno o più indicatori, ad ogni indicatore è attribuito un target (valore programmato o atteso); e per ciascuno di essi vengono indicate le azioni da porre in essere con la relativa tempistica;

Ogni obiettivo di sviluppo e gestionale è raggiungibile attraverso l'utilizzo delle risorse umane (evidenziate nella dotazione organica e nel piano delle assunzioni) e finanziarie assegnate a ogni settore con la parte finanziaria

Con il piano della performance anno 2011 questa amministrazione ha individuato n.6 obiettivi strategici da conseguire nel triennio 2011- 2013. Il presente piano, facendo tesoro dei risultati conseguiti nel primo anno di attuazione e dei necessari correttivi alla programmazione conseguenti il mutato contesto operativo, si pone quale naturale prosecuzione del lavoro impostato nel 2011.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

2. CARATTERISTICHE DELL'ENTE AL 31.12.2011

A) Caratteristiche generali

Popolazione				
descrizione		2009	2010	2011
Popolazione residente		9.535	9.497	9.435
di cui popolazione straniera		552	579	593
descrizione		2009	2010	2011
nati nell'anno		73	71	68
deceduti nell'anno		127	112	109
Saldo naturale		-54	-41	-41
immigrati		145	162	159
emigrati		153	159	180
Saldo migratorio		-8	3	-21
Popolazione per fasce d'età ISTAT		2009	2010	2011
Popolazione in età prescolare	0-6 anni	330	402	466
Popolazione in età scuola dell'obbligo	7-14 anni	634	630	624
Popolazione in forza lavoro	15-29 anni	1.410	1399	1400
Popolazione in età adulta	30-65 anni	4.677	4676	4663
Popolazione in età senile	oltre 65 anni	2.484	2390	2282
Popolazione per fasce d'età Stakeholders				
Prima infanzia	0-3 anni	91	161	227
Utenza scolastica	4-13 anni	789	791	781
Minori	0-18 anni	1284	1348	1410
Giovani	15-25 anni	954	947	950
Adulti	25 -65 anni	5247	5241	5223
Anziani	Oltre 65 anni	2484	2390	2282



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Territorio	
Superficie in Km^q	56
Frazioni	0
Risorse idriche	
Laghi	0
Fiumi e corsi d'acqua (Vesola, S.Clemente, La Valle, Dentalo, La Venna, Moro e L'Ajo)	7

Viabilità					
Strade		2008	2009	2010	2011
Statali	Km			8,50	8,50
Provinciali	Km			43,00	43,00
Comunali	Km			93,50	93,50
Vicinali	Km			60,00	60,00
Autostrade	Km			0	0
Totale Km strade				205,00	205,00



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

2.b) caratteristiche economico patrimoniali

Gestione delle Entrate								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato	Accertato	Incassato
Avanzo applicato	190.000		226.000		205.000		195.000	
1 - Tributarie	2.366.334	2.707.129	2.622.285	2.351.798	2.596.992	2.359.510	4.646.643,21	4.070.503
2 - Trasferimento Stato	2.812.810	2.819.890	2.857.913	2.907.145	3.068.299	3.065.841	618.060,50	376.077
3 - Extratributarie	953.850	906.932	981.482	946.297	886.164	760.641	1.336.438,54	709.327
4 - Alienazioni, trasf., ecc.	351.589	1.536.860	423.180	883.768	892.873	1.058.140	521.555,33	376.538
5 - Entrate da acc. prestiti	546.678	398.557	337.916	940.950	794.681	868.322	99.000,00	0
6 - Servizi conto terzi	797.932	737.401	781.425	796.051	704.537	718.538	716.444,97	660.391
Totale entrate	8.019.193	9.106.769	8.230.201	8.826.009	9.148.546	8.830.992	8.133.142,55	6.192.836

Gestione delle Spese								
Titoli	2008		2009		2010		2011	
	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato	Impegnato	Pagato
1 - Spesa corrente	6.111.859	6.085.692	5.999.478	5.991.323	6.197.434	5.837.026	5.790.285,68	5.085.902,16
2 - Spese c/capitale	974.948	1.951.758	1.013.955	1.359.127	1.843.650	1.383.673	845.149,66	117.979,25
3 - Rimborso di prestiti	262.489	262.489	294.773	294.773	319.149	319.149	349.201,34	349.201,34
4 - Servizi conto terzi	797.932	851.293	781.425	802.108	704.537	699.147	713.264,34	694.630,09
Totale spesa	8.147.228	9.151.232	8.089.631	8.447.331	9.064.770	8.238.995	7.697.901,02	6.247.712,84



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Gestione residui

TIT. ENTRATE	2008		2009		2010		2011	
	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione	residui attivi	riscossione
1. Tributarie	1.976.337	1.485.317	1.548.195	1.125.078	1.290.083	872.769	1.034.310	571.103
2. Contributi e trasferimenti	148.148	148.148	200.293	200.233	356.653	319.610	262.548	126.918
3. Extratributarie	391.373	241.963	355.698	173.397	356.174	147.837	642.735	213.625
4. Contributi conto capitale	150.008	150.000	681.754	431.754	251.687	151.687	1.417.473	333.673
5. Accensioni di prestiti	1.417.675	1.377.374	39.166	0	1.227.734	1.200.000	1.235.651	256.728
6. Servizi conto terzi	104.487	27.423	5.391	2.025	19.513	15.678	84.748	37.340
Totale residui su entrate	4.188.028	3.430.225	2.830.496	1.932.487	3.501.843	2.707.581	4.677.464	1.539.387

SPESE	2008		2009		2010		2011	
	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti	residui passivi	pagamenti
1. Spese correnti	1.524.010	1.303.812	1.614.901	1.401.127	1.031.146	891.907	1.690.099	909.538
2. Spese per investimenti	3.651.279	1.734.440	4.025.440	1.160.389	4.039.488	1.761.336	5.263.387	1.125.139
3. Rimborso di prestiti	1.232	1.232	0	0	0	0	0	0
4. Servizi conto terzi	301.146	185.639	122.611	104.036	41.989	35.781	79.372	33.817
Totale residui su spese	5.477.667	3.225.123	5.762.952	2.665.552	5.112.623	2.689.024	7.032.858	2.068.495



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Indici per analisi finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
Trasferimenti dallo Stato (Entrata Tit. 2, categ. 1)	2.477.838,75	2.628.651,87	2.856.682,52	249.255,20
Interessi passivi (Spesa Tit. 1, Interv. 6)	422.115,15	423.808,49	430.994,22	448.587,82
Spesa del personale (Spesa Tit. 1, Interv. 01)	2.053.624,07	2.042.824,73	1.988.641,25	1.994.954,37
Quota capitale mutui (Spesa Tit. 3, cat. 1)	262.489,04	294.773,41	319.148,80	349.201,34
Anticipazioni di cassa	0,00	0,00	0,00	0,00

STRUTTURA - DATI ECONOMICO PATRIMONIALI				
Grado di autonomia finanziaria				
Descrizione	2008	2009	2010	2011
1. Autonomia finanziaria <u>Entrate tributarie+ extratributarie</u> Entrate correnti	54,14%	55,77%	53,17%	90,64%
2. Autonomia impositiva <u>Entrate tributarie</u> Entrate correnti	38,58%	40,58%	39,64%	70,39%
3. Dipendenza erariale <u>Trasferimenti correnti statali</u> Entrate correnti	40,40%	40,68%	43,60%	3,78%

Grado di rigidità del Bilancio				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Rigidità strutturale <u>Spesa personale+rimborso mutui(cap+int)</u> Entrate correnti	44,65%	42,74%	41,80%	42,31%
2. Rigidità per costo personale <u>Spesa complessiva personale</u> Entrate correnti	33,48%	31,61%	30,35%	30,22%
3. Rigidità per indebitamento <u>Rimborso mutui (cap+int)</u> Entrate correnti	11,16%	11,12%	11,45%	12,09%



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Pressione fiscale ed erariale pro-capite				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Pressione entrate proprie pro-capite <u>Entrate tributarie+ extratributarie</u> Numero abitanti	€ 346,79	€ 375,43	€ 365,30	€ 630,00
2. Pressione tributaria pro-capite <u>Entrate tributarie</u> Numero abitanti	€ 247,16	€ 273,18	€ 272,36	€ 489,27
3. Indebitamento locale pro-capite <u>Rimborso mutui(cap+int)</u> Numero abitanti	€ 71,51	€ 74,86	€ 78,67	€ 84,00
4. Trasferimenti erariali pro-capite <u>Trasferimenti correnti statali</u> Numero abitanti	€ 258,81	€ 273,85	€ 299,60	€ 26,25

Capacità gestionale				
Indicatori	2008	2009	2010	2011
1. Incidenza residui attivi <u>Residui attivi</u> Totale accertamenti	52,23%	34,39%	38,28%	57,51%
2. Incidenza residui passivi <u>Residui passivi</u> Totale impegni	67,23%	71,24%	56,40%	91,36%
3. Velocità di riscossione entrate proprie <u>Riscossioni titoli 1 + 3</u> Accertamenti titoli 1 + 3	108,85%	91,52%	89,58%	79,89%
4. Velocità di pagamenti spese correnti <u>Pagamenti titolo 1</u> Impegni titolo 1	112,32%	104,42%	90,89%	81,16%



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

2.C) ORGANIZZATIVE

La struttura organizzativa dell'ente, come meglio descritta nel regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi si articola in 5 settori operativi diretti da personale inquadrato nella categoria D e destinato di Posizione organizzativa con funzioni dirigenziali.

Ciascuno dei settori operativi dell'ente si occupa della gestione dei servizi e/o processi come di seguito elencati:

SETTORE I - AFFARI GENERALI	
Denominazione servizi	Attività
Servizio Istituzionali Organi	<ol style="list-style-type: none">1. Archivio e protocollo2. Deliberazioni ed ordinanze3. Contratti4. Assistenza legale5. Supporto organi collegiali e sindaco6. Notificazioni ed albo pretorio7. Ufficio Relazioni con il pubblico8. Custodia sedi e supporto operativo9. Centralino10. Attività amministrative di supporto
Servizio Personale	<ol style="list-style-type: none">11. Trattamento economico del personale12. Gestione infortuni sul lavoro13. Gestione pensionamenti14. Amministrazione del personale15. Assunzioni, concorsi e mobilità16. Relazioni sindacali17. Gestione formazione professionale del personale18. Gestione dei poteri del datore di lavoro in tema di sicurezza - Tenuta ed aggiornamento del piano di valutazione del rischio -Nomina del Responsabile del S. P. P. e medico competente - Adozione di tutte le misure indicate nell'art. 15 del D. Lgs. 81/2008 con eccezione di quelle proprie dei diversi datori di lavoro coincidenti con le altre PO
Servizio Demografico	<ol style="list-style-type: none">19. Anagrafe20. Stato civile21. Leva militare22. Servizi elettorali23. Indagini Statistiche
Servizio sociale, scuola e cultura sport, manifestazioni e turismo, igiene e sanità	<ol style="list-style-type: none">24. Asilo nido25. Biblioteca26. Mensa e trasporto scolastico27. Diritto allo studio e supporto alle locali Istituzioni Scolastiche28. Segretariato sociale29. Assistenza anziani (domiciliare; inserimento in strutture di accoglienza e centro diurno) e disabili30. Assistenza minori - Interventi per problematiche minorili e familiari e prevenzione disagio giovanile31. Sostegno all'associazionismo locale32. Organizzazione manifestazioni e convegni culturali e spettacoli ricreativi33. Gestione immobili deputati a servizi culturali sportivi o/ ricreativi (cinema garden; ostelli, pater montium, palestre, piscine ed impianti sportivi, circoli culturali etc.) Concessioni in uso dei locali comunali per lo svolgimento di attività varie34. Materie connesse all'igiene e sanità



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

SETTORE II - AFFARI Economici e Finanziari	
Denominazione servizi	Attività
RAGIONERIA	<ol style="list-style-type: none">1. bilancio di previsione annuale e pluriennale, rendiconto della gestione, contabilità finanziaria;2. Tenuta dell'inventario e del conto del patrimonio,3. Adempimenti fiscali (IVA, Cud, mod 770, unico),4. Gestione mutui5. Tenuta anagrafe delle partecipate.6. rapporti con revisore dei conti, tesoriere, e con gli agenti di riscossione.
TRIBUTI ED ENTRATE EXTRA TRIBUTAIRE	<ol style="list-style-type: none">7. gestione ICI, TARSU, COSAP, Affissioni e Pubblicità,8. Gestione alloggi ERP Riscossione canoni e affitti, assegnazioni e bandi
SERVIZIO ECONOMATO E PROVVEDITORATO	<ol style="list-style-type: none">9. gestione delle entrate e delle uscite tramite cassa economale10. Gestione patrimoniale beni mobili:11. Manutenzione macchine d'ufficio:12. approvvigionamenti dei beni mobili di consumo corrente nonché dei servizi necessari per lo svolgimento delle attività generali dell'Ente quali pulizia della sede comunale e degli immobili ove si svolgono attività istituzionali13. Gestione parco automezzi
COMMERCIO	<ol style="list-style-type: none">14. esame DIA per commercio in sede fissa e pubblici esercizi;15. provvedimenti di polizia amministrativa ;16. trasporti pubblici
GESTIONE CED	<ol style="list-style-type: none">17. adempimenti dell'amministratore del sistema informativo (es eseguire copie di backup, ripristinare lo stato del sistema, gestire gli utenti del sistema, eseguire controllo antivirus ecc..)18. Acquisto di beni e servizi per l'efficienza del sistema informativo;19. Attività di supporto agli uffici sull'utilizzo di macchine e prodotti software.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

SETTORE III Lavori pubblici ed espropri	
Denominazione servizi	Attività
LAVORI PUBBLICI	<ol style="list-style-type: none">1. Redazione programma opere pubbliche ed aggiornamento;2. Esercizio delle funzioni proprie del responsabile unico del procedimento (nelle varie fasi di progettazione affidamento ed esecuzione opere) rendicontazione, comunicazioni all' osservatorio dei lavori pubblici,3. Progettazione opere pubbliche4. Statistiche
ESPROPRI	<ol style="list-style-type: none">5. gestione procedure espropriative (immissioni in possesso, liquidazioni atti di cessione volontaria, incarichi di frazionamento)
VIABILITÀ E PUBBLICA ILLUMINAZIONE	<ol style="list-style-type: none">6. Progettazione interventi di manutenzione straordinaria da realizzarsi in economia7. Programmazione e coordinamento attività manutentive esterne8. Riapertura strade rurali - progettazione intervento e affidamento9. Acquisti di beni e servizi per attività manutentiva e per segnaletica stradale10. Predisposizione piano neve11. Aggiornamento elenco strade comunali e gestione pratica per classificazione e declassificazioni
CIMITERO	<ol style="list-style-type: none">12. Concessioni sepolture private13. Coordinamento attività manutentive14. Acquisto di beni e servizi per attività di manutenzione
GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	<ol style="list-style-type: none">15. Gestione procedure per acquisto, sdemanializzazione, alienazione del patrimonio comunale;16. Gestione delle reti di P.I e metano17. Progettazione, direzione lavori e gestione di piccole opere pubbliche sul patrimonio immobiliare18. Coordinamento addetti alla manutenzione del patrimonio per l'esecuzione dei lavori di manutenzione ed adeguamento19. Acquisto beni e servizi per interventi manutentivi su immobili20. Accatastamento nuovi immobili21. Gestione autorizzazioni, agibilità ed utenze patrimonio immobiliare pubblico22. Gestione canile
GESTIONE USI CIVICI	<ol style="list-style-type: none">23. Gestione procedure di legittimazione, alienazione, affrancazione, cambio di destinazione d'uso
PROTEZIONE CIVILE	<ol style="list-style-type: none">24. Funzioni proprie dell'U.T.C. in caso di calamità naturali;



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

SETTORE - IV Urbanistica edilizia ed ambiente	
Denominazione servizi	Attività
SERVIZIO URBANISTICA	<ol style="list-style-type: none">1. Gestione procedure di adozione ed approvazione strumenti urbanistici comunali e loro varianti di <i>iniziativa pubblica</i>: Piano Regolatore Generale, Particolareggiati e/o attuativi: Piani di Edilizia Residenziale Pubblica (P.E.E.P.); Piani degli Interventi Produttivi (P.I.P.); Piano Particolareggiato del Centro Storico o Piano di Recupero (P. P. o P. di R.); Piani Particolareggiati delle zone di espansione e/o di comparto per inerzia dei privati; Piano e Programmi di riqualificazione urbana; Programmi integrati e piani d'area; Programmi complessi.2. gestione procedure di adozione ed approvazione strumenti urbanistici comunali e loro varianti <i>di iniziativa privata</i>: Piani di Lottizzazione, Piani di comparto, Piani di Recupero, Programmi integrati e Piani d'Area, Programmi di Recupero Urbano
SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA	<ol style="list-style-type: none">3. Gestione interventi edilizi per i quali si presenta la richiesta di " Permesso di costruire" o la "Denuncia di Inizio Attività", l'agibilità4. Gestione delle pratiche edilizie per realizzare, ristrutturare e ampliare impianti produttivi di beni e servizi ai sensi del D.P.R. 447/'98 e smi;5. Gestione delle pratiche di condono edilizio ex L. 447/85 e successive modifiche e integrazioni;6. Attuazione dei Piani per l'Edilizia Economica e Popolare e dei Piani per gli Interventi Produttivi (assegnazione lotti, convenzioni, procedure di esproprio);7. Gestione delle funzioni sub delegate dalla Regione Abruzzo in materia di tutela paesaggistica ex art.151 D.Lgs 490/99 e per la Valutazione d'incidenza per i siti d'interesse comunitario e Z.P.S.;8. Accertamento degli abusi edilizi e procedimenti sanzionatori;9. Archiviazione pratiche edilizie, deposito atti di compravendita e tipo di frazionamento;10. Statistiche edilizie, Certificazioni varie;
ECOLOGIA ED AMBIENTE	<ol style="list-style-type: none">11. Servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti12. gestione aree boschive di proprietà comunale.13. Pareri, nulla osta comunque denominati agli Enti preposti alla tutela dell'ambiente per le emissioni in atmosfera, per i depositi di rifiuti, per le cave e torbiere, autorizzazione all'installazione di impianti di telefonia etc
GESTIONE DELLO SPORTELLO DECENTRATO DEL CATASTO	<ol style="list-style-type: none">14. Gestione visure e certificazioni catastali
GESTIONE RESIDUALE DEPURAZIONE ACQUE:	<ol style="list-style-type: none">15. procedura autorizzativa dei depuratori e fosse imhoff pubblici e procedure di rilascio autorizzazione agli scarichi in fognatura su richiesta dei proprietari degli immobili civili ed industriali.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

SETTORE - V - COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE	
Denominazione servizi	Attività
Vigilanza	1. Funzioni proprie della PM come disciplinate dalla a) legge quadro 7 marzo 1986, n. 65; b) legge regionale 83/97; c) regolamento del corpo di P.M.
Viabilità	2. Ordinanze in materia di circolazione stradale, Autorizzazioni di cui al Codice della Strada, per ZTL - Gestione segnaletica stradale - Gestione parcheggi a pagamento
Commercio su aree pubbliche	3. Servizi di polizia amministrativa per somministrazione alimenti e bevande, installazione giostr e spettacoli circensi, per feste e sagre; compresa l'istruttoria per l'autorizzazione sanitaria temporanea. Autorizzazioni commercio su aree pubbliche, sia in forma itinerante che con concessione di posteggio. Gestione aree mercatali. Ordinanze in materie. Gestione denunce cessione fabbricati, gestione infortuni sul lavoro. Prelevamento campioni vini, gestione e timbratura registri e delle bollette di accompagnamento dei prodotti vinosi
Protezione civile	4. Protezione civile limitatamente ai profili operativi. Attivazione della sala operativa in caso di necessità. -coordinamento gruppo di volontari etc.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

3. PORTAFOGLIO SERVIZI

3.1. presentazione

Già con la prima stesura del piano della performance anno 2011 si è provveduto alla elencazione dei servizi erogati dal Comune di Guardiagrele avuto riguardo alla definizione che degli stessi fa la CIVIT nella deliberazione 24/06/2010, n. 88 ossia: *l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti*".

Con deliberazione della stessa autorità **n. 3/2012 Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici sono stati fornite** indicazioni ulteriori relativamente al processo di definizione degli standard di qualità dei servizi, integrando quanto contenuto nella delibera n. 88/2010, rispetto alla quale costituisce successivo e ulteriore intervento.

Sebbene le indicazioni della CIVIT non siano immediatamente applicabili all'ente locale costituiscono per questa amministrazione utili riferimenti per poter il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti al cittadino.

Per "elenco dei servizi" è da intendersi, in questa sede, l'elencazione dei servizi forniti dall'amministrazione **direttamente al cittadino**, ivi inclusi quelli per i quali non è stato ancora stato possibile definire uno standard, con l'indicazione delle **principali caratteristiche** dei servizi erogati, delle **modalità di erogazione** e della **tipologia di utenza** che usufruisce del servizio.

L'elenco dei servizi va, inoltre, considerato un documento **dinamico**, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

3.2. elenco dei servizi offerti

I servizi che contraddistinguono l'ente rispetto agli utenti ed ai portatori di interessi sono quelli di seguito elencati e suddivisi per aree omogenee per tipologia di servizio e/ o per categoria di utente.

Area di intervento	servizi
Servizi all'infanzia ed ai minori	1. Asilo nido 2. colonia marina
Servizi per studenti	2. Trasporto scolastico 3. Mensa scolastica 4. Assistenza scolastica disabili
Servizi a sostegno delle famiglie	5. Fondo sociale per l'affitto 6. Contributi economici 7. Contributi per libri di testo 8. Edilizia residenziale pubblica 9. Segretariato sociale
Diversamente abili	10. Assistenza domiciliare 11. centro diurno
Anziani	12. Assistenza domiciliare anziani 13. integrazione rette RSA
Cultura turismo e sport	14. biblioteca 15. musei 16. gestione concessione impianti sportivi
Ambiente	17. Igiene urbana
Sicurezza urbana	18. Regolamentazione sosta a pagamento nel centro cittadino
Sviluppo economico	19. Servizi alle imprese: rilascio autorizzazione / controllo DIA per attività produttive e commerciali in sede e su aree pubbliche
Finanziario e contabile	20. Servizi al cittadino nell'applicazione delle imposte e tasse comunali da essi dovute

3.3. descrizione dei principali servizi offerti

Il processo di definizione dei servizi offerti, nei termini suggeriti con le deliberazioni CIVIT sopra richiamate, impegnerà l'amministrazione nel triennio in considerazione.

Allo stato attuale si indicano le principali caratteristiche solo per alcuni dei servizi offerti.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

CATALOGO DEI PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

servizio Refezione Scolastica					ANNO	2012			
Area/Settore/Centro d Responsabilità Servizio Ufficio/Centro di Costo	<i>Istruzione e tempo libero</i>								
	<i>Servizi educativi</i>								
	<i>Ufficio scuola</i>								
Stakeholders									
Studenti, famiglie ed insegnanti									
Indici									
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno	
Indici di Quantità									
Popolazione	9.535,00	9.497,00	9.435,00	9.489,00		0			
N° alunni	230,00	252,00	237,00	239,67		0			
N° domande accolte	224,00	239,00	224,00	229,00	224				
N° domande presentate	224,00	239,00	224,00	229,00	224				
N° Utenti (compreso insegnanti e personale ACA)	248,00	265,00	249,00	254,00	250				
N° pasti	33.521,00	37.658,00	32.656,00	34.611,67	33000				
N° Morosi				-					
Indici di Tempo									
Tempo di attesa espresso in minuti	5	5	5	5,00					
Indici di Costo									
Costo del processo	€ 154.962,90	€ 177.718,72	€ 135.334,80	€ 156.005,47	€ 160.000,00				
Proventi di competenza	€ 94.987,28	€ 83.336,78	€ 85.656,70	€ 87.993,59	€ 86.000,00				
spesa di competenza del servizio Tit. I	€ 154.962,90	€ 177.718,72	€ 135.334,80	€ 156.005,47	€ 156.353,00				
€ incassi su morosità in corso				€ 0,00					
€ morosità accertate				€ 0,00					
Indici di Qualità									
% gradimento servizio	n.r	n.r							
N° reclami	0	0	0	0,00					



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Personale coinvolto nel Processo				Collaboratori coinvolti nel Processo				
N.	Categoria	%	Tempo lavoro	n.	Tipologia			
1	B4	30		1	appalto			
1	D5	10						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% di utilizzo del servizio (utenti/alunni)				95,55%	96%			
% soddisfazione delle richieste (domande accolte/ domande presentate)				100,00%	100,00%			
% di morosità (morosi/utenti)				0,00%	2%			
% morosità recuperate (€ incassati su morosità/ € morosità accertate)				#DIV/0!	2%			
Indicatori di Efficacia temporale								
Puntualità nell'erogazione del servizio (tempo di attesa espresso in minuti)				5,00	5			
Indicatori di Efficienza Economica								
% di copertura del servizio (provento di competenza/ spesa di competenza del servizio Tit. I)				56,40%	55,00%			
Costo pasto (costo del processo/n. pasti)				€ 4,51				
Costo unitario del servizio (costo del processo/utenti)				€ 614,19				
Costo pro capite (costo del processo/ popolazione)				€ 16,44				
Proventi pro capite (proventi di competenza/utenti)				€ 346,43				
Indicatori di Qualità								
% gradimento del servizio (da customer satisfaction)*				87%	100%			
media reclami (reclami/utenti)				0,00				
Analisi del risultato								

* dall'indagine conoscitiva sul gradimento del servizio da parte dell'utenza condotto nel mese di dicembre 2011 su una settimana campione è emerso il seguente livello di gradimento : per il 13% non sufficiente; per il 58% sufficiente; per il 29% buono - si assume quindi a parametro la componente positiva del 87% con l'obiettivo di eliminare il giudizio negativo

** non rilevata



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

SERVIZIO Igiene Urbana		ANNO	2012					
Area/Settore/Centro di Responsabilità Servizio		Settore IV - Urbanistica - Edilizia privata - Ecologia - Ambiente Ecologia						
DESCRIZIONE								
<p>Il servizio di igiene urbana comprende l'attività di Raccolta, trasporto e smaltimento dei Rifiuti Urbani nelle sue diverse componenti: rifiuti organici Multimateriale Carta e Cartone Rifiuti secchi indifferenziati, mediante il sistema di ritiro a domicilio su tutto il territorio comunale, e successivo avvio al recupero e/ discarica. La raccolta differenziata include sia la raccolta degli abiti usati che quella degli esausti mediante cassonetti stradali. Nel servizio è altresì ricompreso lo spazzamento e pulizia delle strade e piazze nonché servizi accessori quali pulizia caditoie, Tombini e bagni Pubblici. - il progetto di compostaggio domestico si inerisce nel servizio quale ulteriore incentivo alla differenziazione ed alla riduzione complessiva dei rifiuti prodotti.</p>								
Stakeholders								
Cittadini								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione	9535,00	9497,00	9435,00	9489,00	9435	0		
N. tonnellate raccolta differenziata	1269,85	1369,42	1268,52	1302,60	1300,00		-100,00%	-100,00%
N. tonnellate totale RSU raccolti	2015,58	2202,42	2265,24	2161,08	2250,00		-100,00%	-100,00%
N° sanzioni	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00		#DIV/0!	-100,00%
N° controlli	20	15	19	18,00	20,00		-100,00%	-100,00%
N° interventi rimozione rifiuti abbandonati	6	10	8	8,00	5,00		-100,00%	-100,00%
Totale Ton. rifiuti (RSU + differenziata)	3285,43	3571,84	3533,76	3463,68	3550,00		-100,00%	-100,00%
N° utenze	4299	4302	4305	4302,00	4320,00		-100,00%	-100,00%
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	15	15	15	15,00	15		-100,00%	-100,00%
N° passaggi raccolta alla settimana (ad ogni passaggio vengono raccolte più frazioni di rifiuto)	6	6	6	6,00	6		-100,00%	-100,00%



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Indici di Costo	2009	2010	2011	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Costo servizio igiene urbana	€ 527.049,60	€ 651.889,31	€ 562.078,00	€ 580.338,97			-100,00%	#DIV/0!
costi smaltimento	€ 279.776,99	€ 319.000,00	€ 316.000,00	€ 304.925,66			-100,00%	#DIV/0!
di cui per avvio a recupero								
costo personale coinvolto nel processo	€ 32.000,00	€ 33.447,44	€ 33.447,44	€ 32.964,96				
costo complessivo del processo	€ 838.826,59	€ 1.004.336,75	€ 911.525,44	€ 918.229,59			-100,00%	#DIV/0!
costo servizio rimozione rifiuti abbandonati	-	-	-	-				
Proventi	€ 778.554,30	€ 925.539,30	€ 875.540,44	€ 859.878,01			-100,00%	#DIV/0!
							#DIV/0!	#DIV/0!
Indici di Qualità								
N. disservizi segnalati a voce telefonicamente stimati	45	40	56	47,00			-100,00%	#DIV/0!
N. interventi effettuati	45	40	56	47,00			-100,00%	#DIV/0!
N. reclami (numero a cui sono risalito)	5	6	6	5,67			-100,00%	#DIV/0!
				0,00			#DIV/0!	#DIV/0!
Personale coinvolto nel Processo				Soggetti coinvolti nel Processo				
N.	Categoria	% tempo lavoro		N.	Tipologia			
1	C5	50		1	appalto servizio			
1	D6	20						
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia								
% raccolta differenziata (Ql. raccolta differenziata /ql.totale RSU raccolti)				60,28%	57,78%			
% sanzioni erogate (n° sanzioni / n° controlli)				0,00%	10,00%			
% intervento per abbandono (N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati/365 gg)				2,19%	1,37%			
Produzione rifiuti pro capite (ql. Totali raccolti (RSU + differenziata)/utenze)				0,81	0,82			



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

Indicatori di Efficacia temporale	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Frequenza raccolta (n. passaggi ogni 7 gg)	6	6			
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati (gg)	15,00				
Indicatori di Efficienza Economica					
Costo medio QI (costo del processo/QI totali raccolti)	€ 265,10				
% di copertura economica del servizio (provento / costo del processo)	93,65%				
Costo medio per utente (provento/utenti)	€ 199,88				
Costo per rifiuti abbandonati (costo del servizio di rimozione/N. interventi effettuati per rimozione rifiuti abbandonati)	-				
Costo pro capite (costo processo/popolazione)	€ 96,77				
Costo delle raccolta differenziata (costi differenziata / ql. smaltiti da differenziata)	€ 660,13				
Indicatori di Qualità					
% gradimento del servizio (indagine)***	79,00%	80,00%			
% disservizio (N. disservizi segnalati/N. interventi effettuati)	100,00%				
% Reclami (N. reclami/ utenti)	0,13%				

Analisi del risultato

** l'indagine conoscitiva del livello di gradimento del servizio compiuta nel 2011 è stata sviluppata per frazioni e per le diverse componenti del servizio ossia: 1. Raccolta porta a porta nel centro storico; 2. raccolta stradale nel resto del territorio; 3. raccolta ingombranti; 4. raccolta indumenti usati; 5. raccolta olii esausti; 6. servizio spazzamento stradale; 7. servizio pulizie tombini e caditorie. Per un'analisi più approfondita si rimanda alla relazione sull'indagine debitamente pubblicata sul sito internet. Il livello di soddisfazione è stato espresso nei termini: niente -poco -abbastanza - molto. Quale valore di indicatore di qualità di riferimento si assume quindi la componente positiva (abbastanza + molto) sulle componenti di maggior peso: servizi nn 1, 2, e 3.



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

4. OBIETTIVI STRATEGICI dell'amministrazione

L'amministrazione ha individuato fra tutti i programmi e progetti i seguenti obiettivi strategici:

n.1	Obiettivo: definizione del portafoglio servizio nei termini prescritti dal D.Lgs 150/2009						Peso 30	
<p><i>Descrizione sintetica:</i> Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance". A tal fine occorrerà:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ identificare gli elementi qualificanti del portafoglio di servizi (quantità, qualità, efficienza, soddisfazione dei cittadini, confronto con altri enti);▪ definire per ogni servizio individuato, indicatori di quantità, qualità, efficienza e di customer satisfaction;▪ individuare, per ogni indicatore selezionato, valore-target, trend storico e, qualora rilevabile, benchmark di riferimento.								
Programma	1 coesione sociale							
Progetto	misurare i servizi alla persona offerti secondo il sistema indicato dal D.Lgs. n. 150/2009 per assicurarne in prospettiva il miglioramento della qualità e l'ottimizzazione dei costi;							
Obiettivo	Indicatore	Unità di misura	Valore storico	Valore benchmark	Target	2012	2013	2014
Definizione degli standard di tutti i servizi inclusi nel portafoglio	numerico	N servizi erogati/ n. servizi definiti	1	0	Aver definito n.20 servizi su 20 erogati	5	10	19
Personale coinvolto: Tutti i settori dell'ente								
Coordinatore dell'attuazione dell'obiettivo : Il segretario generale								



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

n.2	Obiettivo strategico: riduzione dei tempi procedimenti							Peso 20	
a) Descrizione sintetica: aggiornare l'elenco dei procedimenti di competenza dei diversi settori dell'ente - e monitorare i tempi per l'adempimento.									
Programma	1 coesione sociale								
Progetto	misurare i procedimenti di competenza dell'ente per assicurarne in prospettiva il miglioramento della qualità e l'ottimizzazione dei costi;								
Obiettivo	Indicatore	Unità di misura	Valore storico	Valore benchmark	Target	2012	2013	2014	
Riduzione tempi medi di risposta	<i>numerico</i>	<i>n. giorni</i>	0	0	- 8%	-3%	-5%	-8%	
Personale coinvolto: Tutti i settori dell'ente									
Coordinatore dell'attuazione dell'obiettivo : Il segretario generale									



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

n.2 bis		Riqualficazione del territorio comunale					Peso 20	
Descrizione sintetica: Uno temi strategici dell'amministrazione comunale resta al cura e valorizzazione del territorio attraverso la manutenzione del patrimonio demaniale e patrimoniale e quindi scuole, impianti sportivi, strade etc., la realizzazione di nuove infrastrutture. Le priorità di intervento tenuto conto delle risorse disponibili e della capacità di indebitamento dell'ente sono state tradotte nel programma triennale dei lavori pubblici approvato contestualmente al bilancio di previsione 2012 e bilancio triennale. È importante al fine di dare risposte in tempi concreti alla popolazione amministrata realizzare il programma in tempi più rapidi possibili tenendo conto delle risorse umane a disposizione - Il presente obiettivo pertanto si configura come una specificazione del precedente								
Programma		piano investimenti						
Progetto								
Obiettivo	Indicatore Unità misura	di	Valore storico	Risultato 2011	Target	2012	2013	2014
Gestire in tempi brevi le fasi di realizzazione delle opere pubbliche inserite nel programma triennale dei lavori pubblici	Numerico		Affidamento incarico:86 gg da ricevimento curricula >€20.000,00	58	riduzione dei tempi	50	45gg	45gg
			Approvazione preliminare: 57gg dal deposito elaborati;	17	riduzione dei tempi	30	15gg	15gg
			Approvazione definitivo : 72gg da deposito elaborati per pratiche che non richiedono nulla osta da rilasciarsi a cura di altri Enti;	13	riduzione dei tempi	35gg	15gg	15gg
			approvazione esecutivo: 72 gg da deposito elaborati ;	35	riduzione dei tempi	30gg	20gg	20gg
			avvio procedura di gara: 43 gg approvazione esecutivo	24	riduzione dei tempi	20gg	15gg	15gg
			Aggiudicazione definitiva: 43 gg da chiusura operazioni di gara qualora non sia necessario procedere con la verifica dell'anomalia	25	riduzione dei tempi	25gg	20gg	20gg



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

n.3		Obiettivo: sicurezza urbana						Peso 10	
<p>Descrizione sintetica: la sicurezza urbana rappresenta oggi non solo un valore per il benessere del cittadino, ma anche volano per il turismo e la crescita economica del territorio – per il conseguimento dell’obiettivo è necessario il presidio del territorio in particolare nelle ore serali e notturne con l’implementazione delle funzioni di Polizia stradale attraverso un’attività: _ di prevenzione sull’intero territorio cittadino proporzionalmente al flusso di traffico; _ di prevenzione, in collaborazione con le altre forze di polizia di condotte contrarie alle norme di legge e di regolamenti comunali, al fine di arginare fenomeni di disordine ed abusi per garantire a tutti, anche durante le manifestazioni civili e religiose nel periodo Luglio / Settembre 2012, un utilizzo in libertà e sicurezza dello spazio pubblico urbano ed il rispetto delle Ordinanze e Regolamenti riguardanti l’igiene pubblica, i diritti del consumatore, decoro urbano, rumori molesti.</p>									
Programma									
Progetto									
Sicurezza urbana									
Obiettivo	Indicatore	Unità di misura	Valore storico	Valore benchmark	Target	2011 Conseguito	2012	2013	
Aumento della prevenzione e repressione della criminalità, consolidando il livello di sicurezza percepito dalla popolazione	Numerico	n. giornate di presenza nella fascia serale-notturna	6		65	45	55	65	
		Numero moto in movimento controllate	25		50	30	35	50	
		Numero sanzioni rilevate alle moto in movimento nella fascia serale	2		10	2	15	10	
		Numero servizi di vigilanza durante le manifestazioni estive periodo luglio – settembre	40		50	45	50	50	
		Numero controlli per decoro urbano	22		60	38	50	60	
		Numero sanzioni rilevate per decoro urbano	0		5	3	5	0	
		Numero controlli per commercio su aree pubbliche	20		70	47	60	70	
		Numero sanzioni rilevate per commercio su aree pubbliche	0		2	1	2	2	
		Numero servizi prestati in concomitanza con il servizio di raccolta RSU	2		20	10	15	20	
		Numero ore in servizio nella fascia oraria 6-10	0		25	18	20	25	
		Numero ore in servizio nella fascia oraria 18-24	8		25	42	20	25	
		Numero accertamento di violazioni abbandono rifiuti di natura amministrativa	0		10	3	8	10	
Numero accertamenti di violazione abbandono rifiuti di natura penale	0		2	2	2	2			



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

n.4	Obiettivo: sviluppo delle risorse telematiche per agevolare i rapporti tra amministrazione cittadine, imprese e famiglie						Peso 10	
Descrizione sintetica: Un'amministrazione che pone al centro della sua azione politica il cittadino, non può non prevedere l'utilizzo di tutte quelle risorse tecnologiche che possono migliorare la qualità della vita e innalzare il livello di benessere per i propri cittadini. A questa attività di innovazione strumentale deve essere affiancata una riorganizzazione strutturale e funzionale dell'ente capace di assicurare l'avvio di un processo di cambiamento coerente con le nuove disposizioni normative tese a garantire il miglioramento delle performance delle pubbliche amministrazioni.								
Programma 6 Innovazione P.A.								
Obiettivo		Facilitazione rapporti tra amministrazione e cittadini / fruitori di servizi						
Progetto 1		Istituzione di carta elettronica per pagamenti on line All'interno del presente programma si pone quindi l'obiettivo di rendere possibile i pagamenti on line di tasse, tributi, servizi a domanda individuale, contravvenzioni, spese SUE,. (Tariffa Igiene Ambientale, gas, energia elettrica, luci votive); visualizzazione proprio estratto conto (posizione debitoria, pagamenti effettuati).						
Progetto 2		Implementazione SIT (Sistema Informatico Territoriale) - coerente con le finalità del programma si pone il progetto di impletamentazione delle informazioni presenti sul SIT - allo stato attuale sono disponibili le cartografie catastali, quelle degli strumenti urbanistici adottati; i vincoli						
Progetto 3		Operazione trasparenza: la gestione del sito internet ed il suo costante aggiornamento risulta ormai un vero e proprio obbligo delle PA . Il programma triennale della trasparenza approvato con apposta delibera di Giunta comunale indica le azioni da seguire e le relative tempistiche – ciascun dirigente è tenuto alla sua attuazione – la terminologia “ servizi usata del presente progetto fa riferimento a quel complesso di attività svolte dall'ente dirette al cittadino /utente per il cui accesso è richiesto l'uso di specifica modulistica.						
progetto	Indicatore	Unità di misura	Valore storico	Valore benchmark	Target	2012	2013	2014
1	numerico	n. pagamenti on line/ pagamenti	0		Istituzione carta per pagamenti on line	Sperimentazione pagamenti on line per utenti mensa scolastica	30%pagamenti online fruitori mensa scolastica	Estensione possibilità di pagamento on line per altri servizi ed imposte comunali
2	Numerico	Funzioni aggiuntive			Rappresentazione informatica di tutte le componenti del territorio comunale	Inserimento numerazione civica	Stradario	Sotto servizi
3	numerico	N.SERVIZI/SE RVIZI DECRITTI			Descrizione di tutti i servizi erogati dall'ente con pubblicazione della relativa modulistica	n.50% dei servizi erogati	Tutti i servizi	



Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

n.6	Obiettivo: dematerializzazione atti							Peso 10	
<p>Descrizione sintetica: Un'amministrazione che pone al centro della sua azione politica il cittadino, non può non prevedere l'utilizzo di tutte quelle risorse tecnologiche che possono migliorare la qualità della vita e innalzare il livello di benessere per i propri cittadini. A questa attività di innovazione strumentale deve essere affiancata una riorganizzazione strutturale e funzionale dell'ente capace di assicurare l'avvio di un processo di cambiamento coerente con le nuove disposizioni normative tese a garantire il miglioramento delle performance delle pubbliche amministrazioni. Necessaria conseguenza di questa impostazione è la rivisitazione degli strumenti regolamentari dell'ente alla luce dei nuovi criteri normativi che si ispirano allo sviluppo della società dell'informazione.</p> <p>Obiettivo pertanto è il rafforzamento della cultura dell'innovazione nella PA attraverso la condivisione di conoscenze giuridico-gestionali, di economia e management e dello sviluppo di servizi digitali. Si intende pertanto agevolare e modernizzare l'utilizzo dei servizi della pubblica amministrazione: accesso telematico, pagamenti elettronici, posta certificata e la cosiddetta "dematerializzazione" degli atti formali oltre allo sviluppo dell'"intercomunicabilità" delle banche dati della P.A.. Tutto ciò nella consapevolezza che nel settore pubblico l'innovazione assume una specifica connotazione legata principalmente a due fattori fondamentali: il primo, la creazione ed erogazione di servizi pubblici ed il secondo la creazione di processi decisionali e protocolli organizzativi più efficaci</p>									
Programma		Innovazione P.A.							
Progetto		Dematerializzazione degli atti							
Obiettivo	Indicatore	Unità di misura	Valore storico	Valore benchmark	Target	2011 (conseguito)	2012	2013	
Utilizzo della pec	numerico	Raccomandate inviate/ PEC	1%		Sostituzione del 80% raccomandate con PEC	20%	50%	80%	
Protocollazione in partenza da ciascuna postazione		Posta inviata/ posta protocollata dal mittente	5%		Automazione protocollazione interna	32%	70%	90%	
Scansione posta in arrivo e sua trasmissione telematica ai destinatari interni		Posta ricevuta / posta inviata telematicamente ai destinatari interni	15%		Archivio informatizzato posta in arrivo	50%	70%	100%	



5 - Obiettivi operativi 2012 - PEG

La presente sezione del piano della performance coincide con il Piano esecutivo di gestione 2012 a sua volta articolato per settore in:

- 1) l'obiettivi strategici e/o obiettivi di miglioramento o di mantenimento, a cui sono associati: un peso in relazione alla maggiore o minore complessità del loro raggiungimento, uno o più indicatori; ad ogni indicatore è attribuito un *target* (*valore programmato o atteso*);
- 2) le azioni da porre in essere con la relativa tempistica;
- 3) la quantificazione delle risorse economiche, umane e strumentali;