



ALLEGATO 1

**VARIAZIONI AL PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO  
2019 – 2021**

**SEZIONE A**

*Obiettivi specifici*

DIREZIONE GENERALE



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

4.3

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DGOG1004

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Controllo di gestione e valutazione

**TITOLO OBIETTIVO**

Riforma del ciclo della performance e del sistema dei controlli interni

**DESCRIZIONE**

La riorganizzazione complessiva della macrostruttura, in linea con i principi fondamentali della trasparenza, efficacia ed efficienza della P.A. e tenendo conto dell'entrata in vigore del processo di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio, pone anche un'accresciuta attenzione al processo di pianificazione strategica che, unitamente ad un sistema integrato di programmazione e controllo, rappresentano la metodologia in grado di garantire che le scelte, effettuate dalla politica, vengano poi trasformate in azioni amministrative efficaci. La riforma impone, dunque, all'ente un'importante revisione dei propri strumenti di programmazione, gestione e controllo ed in particolare del sistema di valutazione delle performance dirigenziali (SISVAL).

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Sviluppo programmatico della funzione di controllo strategico volta ad offrire agli organi di indirizzo politico elementi finalizzati sia alla valutazione dell'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, che alla valutazione dello stato di realizzazione delle indicazioni programmatiche formulate.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Deliberazione consiliare di approvazione della Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione 2019–2021.~~

*Report conclusivo sulle risultanze del controllo strategico trasmesso al Direttore Generale entro febbraio 2020*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

4.3

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DGOG1004

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Sviluppo programmatico della funzione di controllo strategico, nell'ambito di un piano annuale elaborato dal Direttore Generale, volta ad offrire agli organi di indirizzo politico elementi finalizzati sia alla valutazione dell'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, che alla valutazione dello stato di realizzazione delle indicazioni programmatiche formulate

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Sviluppo programmatico della funzione di controllo strategico, nell'ambito di un piano annuale elaborato dal Direttore Generale, volta ad offrire agli organi di indirizzo politico elementi finalizzati sia alla valutazione dell'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, che alla valutazione dello stato di realizzazione delle indicazioni programmatiche formulate



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

8.4

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

DGRU1009

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Programmazione e Amministrazione Giuridica Risorse Umane

TITOLO OBIETTIVO

Efficientamento e razionalizzazione nell'utilizzo delle risorse umane

DESCRIZIONE

Gli anni 2019-2021 saranno interessati dal collocamento a riposo di un ingente numero di dipendenti. Per sopperire al decremento delle risorse umane e continuare ad avere una struttura amministrativa nel suo complesso in grado di erogare servizi, si dovrà puntare, tra l'altro, alla flessibilità organizzativa e gestionale nell'impiego del personale, nel rispetto delle categorie di appartenenza e delle specifiche professionalità, in modo da consentire risposte immediate ai bisogni della comunità locale.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Monitoraggio ~~trimestrale~~ *annuale* dei budget di salario accessorio assegnati per ~~straordinario~~, turnazione e maggiorazioni evidenziando, per ciascun ufficio di livello dirigenziale interessato, l'importo assegnato e quello pagato, il numero di persone massime ammesse ed il numero di persone che in media ne hanno usufruito ( a partire ~~dal secondo semestre~~ *dall'ultimo trimestre dell'anno*).

ELEMENTI DI VERIFICA

Trasmissione di un report analitico al Direttore Generale ed al Nucleo Indipendente di Valutazione, entro il bimestre *dell'anno successivo* ~~da~~ *ciascuna scadenza*.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

8.4

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DGRU1009

Revisione complessiva dei budget mensili ed annuali assegnati per straordinario, turnazione e maggiorazioni, sulla base dei monitoraggi di spesa degli anni precedenti e delle nuove allocazioni di personale e funzioni.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Analisi della fase di implementazione operativa del nuovo sistema, evidenziazione delle criticità e predisposizione degli opportuni aggiornamenti e/o interventi correttivi.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

19.1

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPSG1016

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Contratti e Controlli Successivi di Regolarità Amministrativa

**TITOLO OBIETTIVO**

Implementazione del Piano Operativo dei controlli di regolarità successiva ed ottimizzazione delle attività contrattuali dell'ente

**DESCRIZIONE**

L'espletamento della funzione di controllo successivo di regolarità amministrativa sugli atti, oltre a rispondere a un obbligo di legge, contribuisce anche all'attuazione della prevenzione della corruzione, in considerazione della circostanza secondo la quale le modalità di espletamento del controllo previste dal Piano Operativo, per espressa previsione regolamentare, devono assicurarne la coerenza con le linee di azioni del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza adottato e poi aggiornato dall'Ente.

Al contempo, dovrà essere assicurata la riduzione dei tempi necessari alle procedure propedeutiche alla stipula dei contratti.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento della funzione di controllo successivo di regolarità amministrativa sugli atti e con le modalità definite con il Piano Operativo adottato.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Nota di trasmissione al Segretario Generale del prospetto di riepilogo annuale delle risultanze dei controlli successivi di regolarità amministrativa ai sensi dell'art. 15 del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni in uno ai report redatti per ciascuna tipologia degli atti controllati in esecuzione



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

19.1

DPSG1016

della Disposizione del Segretario Generale e del Vice Segretario Generale di approvazione del Piano Operativo ~~per l'anno 2019.~~

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Espletamento della funzione di controllo successivo di regolarità amministrativa sugli atti e con le modalità che saranno definite con gli aggiornamenti annuali del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Piano Operativo.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Espletamento della funzione di controllo successivo di regolarità amministrativa sugli atti e con le modalità che saranno definite con gli aggiornamenti annuali del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Piano Operativo.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

22.1

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPSG1020

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione dell'attività di notifica e dei relativi adempimenti dei messi notificatori

**DESCRIZIONE**

Con riguardo alle attività di notificazione, fortemente condizionate dalla sottodotazione organica, saranno poste in essere misure volte alla razionalizzazione delle attività propedeutiche alla notificazione e propriamente di notificazione, per mantenere uno standard di qualità adeguato.

Inoltre, in un momento storico di particolare difficoltà economico – finanziaria, per uscire dal quale è necessario il contributo operativo della dirigenza e di tutto il personale dell'Ente al fine di attuare azioni strategiche per il miglioramento delle entrate o la riduzione delle spese, acquisisce particolare importanza l'implementazione delle procedure, anche coattive, nei confronti delle amministrazioni inadempienti al rimborso dei diritti di notifica così come determinati dall'articolo 1, comma 2 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, di concerto con il Ministero dell'Interno del 03 Ottobre 2006, oltre alle spese di spedizione a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento, secondo le tariffe vigenti, nelle ipotesi previste dall'articolo 140 del codice di procedura civile.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Recupero dei diritti di notifica per le attività effettuate per conto di altre Amministrazioni attraverso la richiesta, con cadenza trimestrale, alle singole amministrazioni interessate allegando la documentazione giustificativa

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Note di richiesta dei diritti di notifica maturati in ciascun trimestre dell'anno entro il 15 del mese successivo (*a partire dal mese di giugno*).

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

22.1

DPSG1020

Recupero dei diritti di notifica per le attività effettuate per conto di altre Amministrazioni attraverso la richiesta, con cadenza trimestrale, alle singole amministrazioni interessate allegando la documentazione giustificativa

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Recupero dei diritti di notifica per le attività effettuate per conto di altre Amministrazioni attraverso la richiesta, con cadenza trimestrale, alle singole amministrazioni interessate allegando la documentazione giustificativa



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

22.3

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

DPSG1020

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche

TITOLO OBIETTIVO

Ottimizzazione dell'attività di notifica e dei relativi adempimenti dei messi notificatori

DESCRIZIONE

Con riguardo alle attività di notificazione, fortemente condizionate dalla sottodotazione organica, saranno poste in essere misure volte alla razionalizzazione delle attività propedeutiche alla notificazione e propriamente di notificazione, per mantenere uno standard di qualità adeguato.

Inoltre, in un momento storico di particolare difficoltà economico – finanziaria, per uscire dal quale è necessario il contributo operativo della dirigenza e di tutto il personale dell'Ente al fine di attuare azioni strategiche per il miglioramento delle entrate o la riduzione delle spese, acquisisce particolare importanza l'implementazione delle procedure, anche coattive, nei confronti delle amministrazioni inadempienti al rimborso dei diritti di notifica così come determinati dall'articolo 1, comma 2 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, di concerto con il Ministero dell'Interno del 03 Ottobre 2006, oltre alle spese di spedizione a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento, secondo le tariffe vigenti, nelle ipotesi previste dall'articolo 140 del codice di procedura civile.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Trasmissione, entro il ~~30 giugno~~ *31 luglio* 2019, a tutti i Servizi Gestione Attività Territoriali delle Municipalità ed al Servizio Gestione Grandi Impianti Sportivi delle comunicazioni di avvenuta notifica per tutte le ingiunzioni amministrative, rese ai sensi del R.D. n. 639/1910 ed inviate nei primi ~~sei~~ *cinque* mesi dell'anno, per la notifica a tutti i soggetti obbligati risultati morosi presso gli asili nido, nonché al pagamento del canone mensile per la fruizione degli impianti sportivi comunali ed entro 30 gg. dalla richiesta al Servizio, per quelle inviate a partire dal mese di ~~giugno~~ *luglio* 2019.

ELEMENTI DI VERIFICA



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

22.3

DPSG1020

Elenco di tutte le richieste di notifica di ingiunzioni amministrative ex R.D. n. 639/1910 pervenute al Servizio nell'anno dai Servizi Gestione Attività Territoriali delle Municipalità e dal Servizio Gestione Grandi Impianti Sportivi con specifica, per ciascuna di esse, degli estremi (pg e data) di trasmissione al Servizio per la notifica e degli estremi (pg e data) di avvenuta riconsegna presso lo sportello del Protocollo Generale dedicato agli uffici comunali o di invio della copia dell'atto recante la relata per le notifiche avvenute ex art. 140 c.p.c. .

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Trasmissione a tutti i Servizi Attività Amministrative delle Municipalità ed al Servizio Gestione Grandi Impianti Sportivi delle comunicazioni di avvenuta notifica per tutte le ingiunzioni amministrative, rese ai sensi del R.D. n. 639/1910 ed inviate per la notifica a tutti i soggetti obbligati risultati morosi presso gli asili nido, nonché al pagamento del canone mensile per la fruizione degli impianti sportivi comunali entro 30 gg. dalla richiesta al Servizio.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Trasmissione a tutti i Servizi Attività Amministrative delle Municipalità ed al Servizio Gestione Grandi Impianti Sportivi delle comunicazioni di avvenuta notifica per tutte le ingiunzioni amministrative, rese ai sensi del R.D. n. 639/1910 ed inviate per la notifica a tutti i soggetti obbligati risultati morosi presso gli asili nido, nonché al pagamento del canone mensile per la fruizione degli impianti sportivi comunali entro 30 gg. dalla richiesta al Servizio.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**29.1**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**DPGA3001**

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

~~Organizzazione di eventi di rilievo nazionale ed internazionale nonché della manifestazione sportiva Universiadi Napoli 2019~~

**TITOLO OBIETTIVO**

~~Organizzazione di eventi attinenti allo sport ed il tempo libero di rilievo nazionale ed internazionale~~

**DESCRIZIONE**

~~Nell'ottica di valorizzare in maniera competitiva le risorse del territorio cittadino, con strategie a breve, medio e lungo termine, l'Amministrazione comunale intende organizzare una serie di iniziative ed eventi di rilevanza nazionale ed internazionale che preveda il coinvolgimento di tutti gli attori interessati.~~

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Organizzazione dell'evento "SI SAGGIO – GUIDA SICURO", diretto a contribuire, con azioni di sensibilizzazione e prevenzione, alla salvaguardia della incolumità dei giovani attraverso l'informazione sul corretto modo di stare in strada.~~

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Comunicati stampa o locandine pubblicate sugli eventi realizzati.~~

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Organizzazione di almeno un ulteriore evento di sensibilizzazione sociale di rilevanza nazionale.~~

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**29.1**

**DPGA3001**

~~Organizzazione di almeno un ulteriore evento di sensibilizzazione sociale di rilevanza nazionale.~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

29.12

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPGA3001

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Organizzazione di eventi di rilievo nazionale ed internazionale nonché della manifestazione sportiva Universiadi Napoli 2019

**TITOLO OBIETTIVO**

Organizzazione di eventi attinenti allo sport ed il tempo libero di rilievo nazionale ed internazionale

**DESCRIZIONE**

Nell'ottica di valorizzare in maniera competitiva le risorse del territorio cittadino, con strategie a breve, medio e lungo termine, l'Amministrazione comunale intende organizzare una serie di iniziative ed eventi di rilevanza nazionale ed internazionale che preveda il coinvolgimento di tutti gli attori interessati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Organizzazione di eventi artistici e/o culturali collaterali alle Universiadi 2019 al fine di promuovere le potenzialità del territorio cittadino.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Comunicati stampa o locandine pubblicate sugli eventi realizzati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Conclusione delle procedure di rendicontazione delle attività svolte per la realizzazione della Universiade Napoli 2019.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*29.1 2*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPGA3001

Organizzazione di ulteriori eventi artistici e/o culturali di rilievo nazionale e/o internazionale al fine di promuovere le potenzialità del territorio cittadino.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

29.23

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPGA3001

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Organizzazione di eventi di rilievo nazionale ed internazionale nonché della manifestazione sportiva Universiadi Napoli 2019

**TITOLO OBIETTIVO**

Organizzazione di eventi attinenti allo sport ed il tempo libero di rilievo nazionale ed internazionale

**DESCRIZIONE**

Nell'ottica di valorizzare in maniera competitiva le risorse del territorio cittadino, con strategie a breve, medio e lungo termine, l'Amministrazione comunale intende organizzare una serie di iniziative ed eventi di rilevanza nazionale ed internazionale che preveda il coinvolgimento di tutti gli attori interessati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Organizzazione del SUMMER VILLAGE 2019 sul lungomare di Napoli, via F. Caracciolo e la rotonda Diaz, attraverso l'offerta di un programma di eventi rivolti al target cittadino e turistico che vanno dalla cultura della nutrizione e dello sport, alla pedagogia, alla musica e all'intrattenimento.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Comunicati stampa o locandine pubblicate sugli eventi realizzati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Organizzazione del SUMMER VILLAGE 2020 sul lungomare di Napoli, via F. Caracciolo e la rotonda Diaz, attraverso l'offerta di un programma di eventi rivolti al target cittadino e turistico che vanno dalla cultura della nutrizione e dello sport, alla pedagogia, alla musica e all'intrattenimento.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

29.23

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPGA3001

Organizzazione del SUMMER VILLAGE 2021 sul lungomare di Napoli, via F. Caracciolo e la rotonda Diaz, attraverso l'offerta di un programma di eventi rivolti al target cittadino e turistico che vanno dalla cultura della nutrizione e dello sport, alla pedagogia, alla musica e all'intrattenimento.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

29.3 4

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPGA3001

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Organizzazione di eventi di rilievo nazionale ed internazionale nonché della manifestazione sportiva Universiadi Napoli 2019

**TITOLO OBIETTIVO**

Organizzazione di eventi attinenti allo sport ed il tempo libero di rilievo nazionale ed internazionale

**DESCRIZIONE**

Nell'ottica di valorizzare in maniera competitiva le risorse del territorio cittadino, con strategie a breve, medio e lungo termine, l'Amministrazione comunale intende organizzare una serie di iniziative ed eventi di rilevanza nazionale ed internazionale che preveda il coinvolgimento di tutti gli attori interessati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Organizzazione del Concerto di Capodanno 2019 in piazza Plebiscito, per salutare il nuovo anno insieme ad artisti nazionali ed internazionali e della Discoteca sull'intero lungomare, da Piazza della Repubblica fino al Borgo Marinari, con l'allestimento di palchi che si caratterizzeranno per generi musicali diversi, lungo via Caracciolo e via Partenope.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Comunicati stampa o locandine pubblicate sugli eventi realizzati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Organizzazione del Concerto di Capodanno 2020 in piazza Plebiscito, per salutare il nuovo anno insieme ad artisti nazionali ed internazionali e della Discoteca sull'intero lungomare, da Piazza della Repubblica fino al Borgo Marinari, con l'allestimento di palchi che si caratterizzeranno per generi musicali diversi, lungo via Caracciolo e via Partenope.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

29.3 4

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPGA3001

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Organizzazione del Concerto di Capodanno 2021 in piazza Plebiscito, per salutare il nuovo anno insieme ad artisti nazionali ed internazionali e della Discoteca sull'intero lungomare, da Piazza della Repubblica fino al Borgo Marinari, con l'allestimento di palchi che si caratterizzeranno per generi musicali diversi, lungo via Caracciolo e via Partenope.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

36.1

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPAV1036

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Difesa Giuridica Civile

**TITOLO OBIETTIVO**

Efficace rappresentanza e difesa dell'ente ed ottimizzazione delle attività di supporto consulenziale

**DESCRIZIONE**

Verrà garantito il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione dell'Amministrazione rispetto ai contenziosi passivi, sia in primo grado che nei gradi successivi.

Verrà, altresì, garantita la prontezza di risposta alle richieste di parere dei servizi e degli organi dell'ente nei procedimenti di competenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Efficacia dell'azione dell'amministrazione rispetto ai contenziosi passivi, sia in primo grado che nei gradi successivi (*ad eccezione delle opposizioni alle cartelle esattoriali*): a) 100% delle costituzioni in giudizio sul numero complessivo di cause civili fissate, al netto delle cause in cui l'Amministrazione ha formalmente deciso la non costituzione ovvero di quelle per le quali l'Avvocatura ha valutato non utile, nell'interesse dell'amministrazione, svolgere attività difensiva;

b) Numero di sentenze o decisioni sfavorevoli del G.O. civile per mancata costituzione in qualunque fase del processo non superiore all'1% sul numero complessivo di sentenze o decisioni (al netto delle mancate costituzioni in cui l'Amministrazione ha formalmente deciso la non costituzione ovvero di quelle per le quali l'Avvocatura ha valutato non utile, nell'interesse dell'amministrazione, svolgere attività difensiva di cui alla lettera a.1) e delle sentenze risarcitorie in cui l'ente era assistito da legali di società assicurative che all'epoca dei fatti provvedevano anche alla difesa dell'assicurato in virtù di patto di gestione della lite).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

36.1

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

DPAV1036

### ELEMENTI DI VERIFICA

Tabella elettronica in formato Excel o Calc, sui contenziosi civili attivati o decisi nel periodo considerato (*ad eccezione delle opposizioni alle cartelle esattoriali*) che, per ogni contenzioso aperto precisi: a) identificativo del ricorso; b) data di deposito del ricorso; c) sintesi dell'oggetto del contenzioso; d) data di eventuale costituzione in giudizio; e) eventuale data della sentenza decisoria o del provvedimento istruttorio; e) eventuale esito della sentenza o del provvedimento istruttorio (evidenziando quelle sfavorevoli per mancata costituzione) + copia degli eventuali atti formali dell'Amministrazione di non costituzione in giudizio e delle note di relazione agli uffici circa la non costituzione e delle sentenze risarcitorie in cui l'ente era assistito da legali di società assicurative che all'epoca dei fatti provvedevano anche alla difesa dell'assicurato in virtù di patto di gestione della lite.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Mantenimento o miglioramento dei livelli previsti per l'anno precedente per le costituzioni in giudizio e per il rispetto della percentuale minima di sentenze o decisioni sfavorevoli per mancata costituzione in qualunque fase del processo.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Mantenimento o miglioramento dei livelli previsti per l'anno precedente per le costituzioni in giudizio e per il rispetto della percentuale minima di sentenze o decisioni sfavorevoli per mancata costituzione in qualunque fase del processo.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

52.2

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

ARUR1055

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Sportello Unico edilizia ~~Privata~~

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle procedure in materia di edilizia privata

**DESCRIZIONE**

Allo scopo di semplificare e uniformare le norme in materia, considerate livello essenziale delle prestazioni e dei diritti da garantire su tutto il territorio nazionale, si procederà all'adeguamento del Regolamento Edilizio Comunale allo Schema di Regolamento Edilizio Tipo (RET) recepito dalla Regione Campania con Delibera di Giunta Regionale n. 287 del 20.05.2017, sulla base dell'Intesa sottoscritta in Conferenza Unificata del 20 ottobre 2016, in base allo studio condotto da parte dello specifico gruppo di lavoro con il supporto della Commissione Edilizia.

Si procederà, inoltre, alla valutazione, applicazione e adeguamento degli importi del contributo di costruzione (oneri di urbanizzazione e costo di costruzione) e delle sanzioni pecuniarie amministrative da irrogarsi in materia edilizia e paesaggisti, nonché all'aggiornamento dei diritti di segreteria

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Realizzazione di proventi da permessi per costruire ed oneri accessori per un importo non inferiore alla previsione organica di bilancio

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Stampe di bilancio dei pertinenti capitoli di entrata (4.05.01.001), (3.01.02.01.033) e (4.01.01.01.001) al 31 dicembre

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

52.2

ARUR1055

Incremento dei proventi da contributi per permesso di costruire

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Incremento dei proventi da contributi per permesso di costruire



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~90.1~~  
*104.1*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARWE1122

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Programmazione Sociale

### TITOLO OBIETTIVO

Programmazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona e monitoraggio delle attività sociali territoriali relative ai Centri di servizio sociale territoriale

### DESCRIZIONE

Il Piano Sociale di Zona rappresenta per la città di Napoli e per i diversi attori del welfare cittadino uno spazio per ripensare il sistema di offerta attivo, riflettere sulle trasformazioni sociali e i bisogni della popolazione ed individuare strategie e obiettivi prioritari per il triennio da realizzare in un sistema integrato.

Dal punto di vista gestionale, l'integrazione si colloca a livello territoriale e di struttura operativa, individuando configurazioni organizzative e meccanismi di coordinamento atti a garantire l'efficace svolgimento delle attività, dei processi e delle prestazioni.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Redazione del Piano sociale di zona 2019-2021 - Prima Annualità - entro la scadenza stabilita dalla normativa ed in base dagli indirizzi regionali

### ELEMENTI DI VERIFICA

Nota di trasmissione alla Regione Campania + Deliberazione di Giunta Comunale di approvazione del Piano di zona 2019 -2021 - Prima Annualità

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Redazione del Piano sociale di zona 2019-2021 - Seconda Annualità - entro la scadenza stabilita dalla normativa e in base dagli indirizzi regionali, previo monitoraggio e valutazione della Prima Annualità del Piano Sociale di Zona 2019-2021, da realizzarsi mediante forme stabili di confronto e





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~90.1~~

*104.1*

ARWE1122

concertazione con i diversi attori coinvolti e la convocazione periodica dei Tavoli Permanenti del Terzo Settore.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Redazione del Piano sociale di zona 2019-2021 - Terza Annualità - entro la scadenza stabilita dalla normativa e in base dagli indirizzi regionali, previo monitoraggio e valutazione della Seconda Annualità del Piano Sociale di Zona 2019-2021, da realizzarsi mediante forme stabili di confronto e concertazione con i diversi attori coinvolti e la convocazione periodica dei Tavoli Permanenti del Terzo Settore.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~90.2~~  
*104.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARWE1122

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Programmazione Sociale

### TITOLO OBIETTIVO

Programmazione, monitoraggio e valutazione del Piano Sociale di Zona e monitoraggio delle attività sociali territoriali relative ai Centri di servizio sociale territoriale

### DESCRIZIONE

Il Piano Sociale di Zona rappresenta per la città di Napoli e per i diversi attori del welfare cittadino uno spazio per ripensare il sistema di offerta attivo, riflettere sulle trasformazioni sociali e i bisogni della popolazione ed individuare strategie e obiettivi prioritari per il triennio da realizzare in un sistema integrato.

Dal punto di vista gestionale, l'integrazione si colloca a livello territoriale e di struttura operativa, individuando configurazioni organizzative e meccanismi di coordinamento atti a garantire l'efficace svolgimento delle attività, dei processi e delle prestazioni.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### ELEMENTI DI VERIFICA

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~90.2~~

*104.2*

ARWE1122

municipali), entro il 15 gennaio ~~2019~~ 2020.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~91.1~~

*105.1*

ARWE1123

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di inclusione sociale

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento del sistema di protezione sociale

**DESCRIZIONE**

Le politiche sociali devono essere intese come politiche della vita quotidiana ed assumere, quale obiettivo, la qualità della vita, le pari opportunità, la non discriminazione, la protezione e la tutela delle persone più fragili (anziani, disabili, indigenti, persone senza fissa dimora e detenuti) e la relativa inclusione sociale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Contrattualizzazione del soggetto aggiudicatario individuato per la realizzazione dell'intervento "Percorsi Autonomia Guidata Adulti - Salute Mentale", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Ricevuta di repertoriazione del contratto.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Realizzazione dell'intervento "Percorsi Autonomia Guidata Adulti - Salute Mentale", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~91.1~~

*105.1*

ARWE1123

Chiusura dell'intervento "Percorsi Autonomia Guidata Adulti - Salute Mentale", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~91.2~~  
*105.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARWE1123

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Politiche di inclusione sociale

### TITOLO OBIETTIVO

Potenziamento del sistema di protezione sociale

### DESCRIZIONE

Le politiche sociali devono essere intese come politiche della vita quotidiana ed assumere, quale obiettivo, la qualità della vita, le pari opportunità, la non discriminazione, la protezione e la tutela delle persone più fragili (anziani, disabili, indigenti, persone senza fissa dimora e detenuti) e la relativa inclusione sociale.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 95mila euro, sul budget complessivo di 1,483 milioni di euro, per la realizzazione dell'intervento "Comunità a spazi condivisi".

### ELEMENTI DI VERIFICA

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~91.2~~  
*105.2*

ARWE1123

Realizzazione dell'intervento "Comunità a spazi condivisi", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Chiusura dell'intervento "Comunità a spazi condivisi", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~91.3~~

*105.3*

ARWE1123

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di inclusione sociale

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento del sistema di protezione sociale

**DESCRIZIONE**

Le politiche sociali devono essere intese come politiche della vita quotidiana ed assumere, quale obiettivo, la qualità della vita, le pari opportunità, la non discriminazione, la protezione e la tutela delle persone più fragili (anziani, disabili, indigenti, persone senza fissa dimora e detenuti) e la relativa inclusione sociale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~91.3~~

*105.3*

ARWE1123

competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a “buono” (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.1~~

*106.1*

ARWE1124

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di Integrazione e Nuove Cittadinanze

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento della rete di servizi di contrasto al rischio di esclusione sociale

**DESCRIZIONE**

Gli Obiettivi principali degli interventi in favore delle persone a rischio di esclusione sociale sono:

- offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e luoghi e contesti dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 25mila euro, sul budget complessivo di 950mila euro, per la realizzazione dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata per adulti in difficoltà (Lavanderia)".



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.1~~

*106.1*

ARWE1124

### ELEMENTI DI VERIFICA

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Realizzazione dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata per adulti in difficoltà (Lavanderia)", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Chiusura dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata per adulti in difficoltà (Lavanderia)", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.2~~

*106.2*

ARWE1124

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di Integrazione e Nuove Cittadinanze

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento della rete di servizi di contrasto al rischio di esclusione sociale

**DESCRIZIONE**

Gli Obiettivi principali degli interventi in favore delle persone a rischio di esclusione sociale sono:

- offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e luoghi e contesti dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 400mila euro, sul budget complessivo di 1,082 milioni di euro, per la realizzazione dell'intervento "Unità di strada senza dimora".



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.2~~

*106.2*

ARWE1124

### ELEMENTI DI VERIFICA

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Realizzazione dell'intervento "Unità di strada senza dimora" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Chiusura dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata per adulti in difficoltà (Lavanderia)", nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.3~~  
*106.3*

ARWE1124

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di Integrazione e Nuove Cittadinanze

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento della rete di servizi di contrasto al rischio di esclusione sociale

**DESCRIZIONE**

Gli Obiettivi principali degli interventi in favore delle persone a rischio di esclusione sociale sono:

- offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e luoghi e contesti dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 850mila euro, sul budget complessivo di 4,480 milioni di euro, per la realizzazione dell'intervento "Accoglienza residenziale a bassa soglia".



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.3~~

*106.3*

ARWE1124

### ELEMENTI DI VERIFICA

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Realizzazione dell'intervento "Accoglienza residenziale a bassa soglia" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Chiusura dell'intervento "Accoglienza residenziale a bassa soglia" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.4~~  
*106.4*

ARWE1124

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di Integrazione e Nuove Cittadinanze

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento della rete di servizi di contrasto al rischio di esclusione sociale

**DESCRIZIONE**

Gli Obiettivi principali degli interventi in favore delle persone a rischio di esclusione sociale sono:

- offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e luoghi e contesti dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 40mila euro, sul budget complessivo di 600mila euro, per la realizzazione dell'intervento "Semi(di)Autonomia" .

**ELEMENTI DI VERIFICA**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~92.4~~

*106.4*

ARWE1124

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Realizzazione dell'intervento "Semi(di)Autonomia" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Realizzazione dell'intervento "Semi(di)Autonomia" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*92.5*

*106.5*

ARWE1124

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di Integrazione e Nuove Cittadinanze

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento della rete di servizi di contrasto al rischio di esclusione sociale

**DESCRIZIONE**

Gli Obiettivi principali degli interventi in favore delle persone a rischio di esclusione sociale sono:

- offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e luoghi e contesti dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 50mila euro, sul budget complessivo di 700mila euro, per la realizzazione dell'intervento "A.L.I. (Abitare Lavoro Inclusion) Service RSC (Rom Sinti Caminanti)".



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*92.5*

*106.5*

ARWE1124

### ELEMENTI DI VERIFICA

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Realizzazione dell'intervento "A.L.I. (Abitare Lavoro Inclusione) Service RSC (Rom Sinti Caminanti)" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Realizzazione dell'intervento "A.L.I. (Abitare Lavoro Inclusione) Service RSC (Rom Sinti Caminanti)" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**92.6**

**106.6**

**ARWE1124**

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di Integrazione e Nuove Cittadinanze

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento della rete di servizi di contrasto al rischio di esclusione sociale

**DESCRIZIONE**

Gli Obiettivi principali degli interventi in favore delle persone a rischio di esclusione sociale sono:

- offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e luoghi e contesti dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 150mila euro, sul budget complessivo di 780mila euro, per la realizzazione dell'intervento "A.B.I.T.A.R.E (Accedere al Bisogno Individuale Tramite l'Abitare Responsabile ed Esigibile) in Fiorinda".



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~92.6~~  
*106.6*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARWE1124

### ELEMENTI DI VERIFICA

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Ultimazione dell'intervento "A.B.I.T.A.R.E (Accedere al Bisogno Individuale Tramite l'Abitare Responsabile ed Esigibile) in Fiorinda" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Ulteriore potenziamento dei servizi di accoglienza residenziale delle donne vittime di violenza e dei loro figli ed attivazione di nuovi percorsi di autonomia.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*92.7*

*106.7*

ARWE1124

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche di Integrazione e Nuove Cittadinanze

**TITOLO OBIETTIVO**

Potenziamento della rete di servizi di contrasto al rischio di esclusione sociale

**DESCRIZIONE**

Gli Obiettivi principali degli interventi in favore delle persone a rischio di esclusione sociale sono:

- offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e luoghi e contesti dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto e favorire processi di cittadinanza attiva.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~92.7~~  
*106.7*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARWE1124

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a “buono” (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a “buono” (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~93.1~~  
*107.1*

ARWE1125

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche per l'infanzia e l'adolescenza

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento dei processi, delle metodologie e degli strumenti relativi agli interventi di protezione e tutela dei minori e di supporto alle famiglie di origine

**DESCRIZIONE**

L'obiettivo prioritario è garantire la presenza di un insieme di opportunità alle famiglie senza frammentare gli interventi, ma in un'ottica di sistema in grado di contemplare anche la dimensione della comunità educante dove i cittadini possano responsabilmente prendersi carico delle difficoltà degli altri con tutti gli strumenti formali e informali di cui dispongono.

Ogni azione programmata nel campo degli interventi alla famiglia, è volta a garantire la realizzazione di azioni articolate ed integrate di sostegno alla genitorialità e alla famiglia, in cui trovano spazio in un'ottica sistemica gli interventi presenti in modo separato nella rete dei servizi, tra cui il tutoraggio familiare, gli interventi di educativa domiciliare, gli interventi di sostegno alla genitorialità, le azioni e gli interventi nelle situazioni di elevata conflittualità genitoriale (mediazione familiare e spazi neutri per la realizzazione di incontri protetti o facilitati), unitamente allo sviluppo di quell'insieme di interventi mirati a promuovere e sostenere l'affido familiare e la solidarietà tra famiglie nelle sue diverse forme.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 200mila euro, sul budget complessivo di 2,5 milioni di euro, per la realizzazione dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata".

**ELEMENTI DI VERIFICA**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~93.1~~

*107.1*

ARWE1125

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro dicembre 2019.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Ultimazione dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata" nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Rafforzamento della rete riconoscibile di servizi indirizzati alla famiglia *e diffusione delle attività di sostegno alle genitorialità mediante moduli formativi da realizzare in più punti delle diverse Municipalità al fine di raggiungere un maggior numero di famiglie.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

93.2

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARWE1125

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Politiche per l'infanzia e l'adolescenza

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento dei processi, delle metodologie e degli strumenti relativi agli interventi di protezione e tutela dei minori e di supporto alle famiglie di origine

DESCRIZIONE

L'obiettivo prioritario è garantire la presenza di un insieme di opportunità alle famiglie senza frammentare gli interventi, ma in un'ottica di sistema in grado di contemplare anche la dimensione della comunità educante dove i cittadini possano responsabilmente prendersi carico delle difficoltà degli altri con tutti gli strumenti formali e informali di cui dispongono.

Ogni azione programmata nel campo degli interventi alla famiglia, è volta a garantire la realizzazione di azioni articolate ed integrate di sostegno alla genitorialità e alla famiglia, in cui trovano spazio in un'ottica sistemica gli interventi presenti in modo separato nella rete dei servizi, tra cui il tutoraggio familiare, gli interventi di educativa domiciliare, gli interventi di sostegno alla genitorialità, le azioni e gli interventi nelle situazioni di elevata conflittualità genitoriale (mediazione familiare e spazi neutri per la realizzazione di incontri protetti o facilitati), unitamente allo sviluppo di quell'insieme di interventi mirati a promuovere e sostenere l'affido familiare e la solidarietà tra famiglie nelle sue diverse forme.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Rispetto degli obiettivi temporali e finanziari per gli interventi di competenza inseriti nell'ambito del PON Metro 2014 – 2020: raggiungimento di un target di spesa non inferiore a 200mila euro, sul budget complessivo di 2,5 milioni di euro, per la realizzazione dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata".

ELEMENTI DI VERIFICA

Richiesta di trasferimento fondi al beneficiario entro ottobre 2019 ed atto di liquidazione trasmesso al competente Servizio della Ragioneria entro



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**93.2**

**ARWE1125**

~~dicembre 2019.~~

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Ultimazione dell'intervento "Percorsi di autonomia guidata" nell'ambito del PON Metro 2014 – 2020.~~

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Diffusione delle attività di sostegno alle genitorialità mediante moduli formativi da realizzare in più punti delle diverse Municipalità al fine di raggiungere un maggior numero di famiglie~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~93.3~~  
*107.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARWE1125

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Politiche per l'infanzia e l'adolescenza

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento dei processi, delle metodologie e degli strumenti relativi agli interventi di protezione e tutela dei minori e di supporto alle famiglie di origine

### DESCRIZIONE

L'obiettivo prioritario è garantire la presenza di un insieme di opportunità alle famiglie senza frammentare gli interventi, ma in un'ottica di sistema in grado di contemplare anche la dimensione della comunità educante dove i cittadini possano responsabilmente prendersi carico delle difficoltà degli altri con tutti gli strumenti formali e informali di cui dispongono.

Ogni azione programmata nel campo degli interventi alla famiglia, è volta a garantire la realizzazione di azioni articolate ed integrate di sostegno alla genitorialità e alla famiglia, in cui trovano spazio in un'ottica sistemica gli interventi presenti in modo separato nella rete dei servizi, tra cui il tutoraggio familiare, gli interventi di educativa domiciliare, gli interventi di sostegno alla genitorialità, le azioni e gli interventi nelle situazioni di elevata conflittualità genitoriale (mediazione familiare e spazi neutri per la realizzazione di incontri protetti o facilitati), unitamente allo sviluppo di quell'insieme di interventi mirati a promuovere e sostenere l'affido familiare e la solidarietà tra famiglie nelle sue diverse forme.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Ampliamento del progetto "Lib(e)ri per crescere" con nuove linee di intervento.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Comunicati stampa sulle nuove linee di intervento attivate nell'ambito del progetto "Lib(e)ri per crescere".



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~93.3~~

*107.2*

ARWE1125

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Sperimentazione e sviluppo della metodologia dell'affiancamento familiare quale strumento di supporto alle genitorialità vulnerabili e fragili e di promozione della solidarietà tra famiglie.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Realizzazione di percorsi di sostegno e supporto alle famiglie affiancanti ed alle famiglie affidatarie.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~93.4~~

*107.3*

ARWE1125

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Politiche per l'infanzia e l'adolescenza

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento dei processi, delle metodologie e degli strumenti relativi agli interventi di protezione e tutela dei minori e di supporto alle famiglie di origine

**DESCRIZIONE**

L'obiettivo prioritario è garantire la presenza di un insieme di opportunità alle famiglie senza frammentare gli interventi, ma in un'ottica di sistema in grado di contemplare anche la dimensione della comunità educante dove i cittadini possano responsabilmente prendersi carico delle difficoltà degli altri con tutti gli strumenti formali e informali di cui dispongono.

Ogni azione programmata nel campo degli interventi alla famiglia, è volta a garantire la realizzazione di azioni articolate ed integrate di sostegno alla genitorialità e alla famiglia, in cui trovano spazio in un'ottica sistemica gli interventi presenti in modo separato nella rete dei servizi, tra cui il tutoraggio familiare, gli interventi di educativa domiciliare, gli interventi di sostegno alla genitorialità, le azioni e gli interventi nelle situazioni di elevata conflittualità genitoriale (mediazione familiare e spazi neutri per la realizzazione di incontri protetti o facilitati), unitamente allo sviluppo di quell'insieme di interventi mirati a promuovere e sostenere l'affido familiare e la solidarietà tra famiglie nelle sue diverse forme.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).

**ELEMENTI DI VERIFICA**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~93.4~~

*107.3*

ARWE1125

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a “buono” (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per tutte le prestazioni inserite, di competenza di ciascun Servizio centrale dell'area sociale, di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a “buono” (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno su prestazioni o servizi di competenza di ciascun ufficio di livello dirigenziale pubblicati sulla Carta).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

94  
*108*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

ARWE3005

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Programmazione cittadina ex L.295/97 – Elaborazione, attuazione e monitoraggio di processi e azioni sperimentali e innovativi in favore dell'infanzia e dell'adolescenza

**TITOLO OBIETTIVO**

Strutturazione di un sistema complesso ed articolato di tutela e sostegno delle relazioni familiari

**DESCRIZIONE**

Verrà dato supporto alla strutturazione di sistemi e metodologie organiche per il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia e qualità degli interventi realizzati, anche basati su sistemi informativi in grado di organizzare e facilitare la raccolta dei dati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Definizione di protocolli metodologici e operativi condivisi per le attività di educativa domiciliare e di spazio neutro.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Disposizione dirigenziale di adozione dei protocolli operativi e metodologici condivisi.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Sperimentazione di modalità di valutazione della qualità dell'accoglienza residenziale basata su metodologie di analisi qualitativa e sulla ridefinizione degli indicatori di efficacia a partire da un approccio basato sulla centralità della dimensione relazionale e di cura.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**94**

*108*

**ARWE3005**

Attivazione di percorsi di valutazione partecipata con il coinvolgimento dei ragazzi accolti a partire dagli adolescenti in accoglienza e dai neo maggiorenni in uscita dai percorsi di accoglienza residenziale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~95.1~~

*109.1*

ARED1127

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

*Diritto all'istruzione*

*Rapporti con le scuole statali e refezione scolastica*

**TITOLO OBIETTIVO**

Azioni a sostegno dell'esercizio del diritto allo studio

**DESCRIZIONE**

Sarà implementato il sistema informatizzato per la gestione dei dati connessi al servizio di refezione scolastica per consentire l'accesso in tempo reale, contribuendo alla semplificazione e riduzione degli adempimenti amministrativi anche per gli utenti ed alla razionalizzazione del sistema tariffario.

Sarà garantita la fornitura gratuita dei libri di testo a tutti gli alunni delle scuole primarie attraverso l'emissione di cedole librarie, spendibili presso cartolerie a scelta dell'utente.

Nell'ambito delle prerogative attribuite dalle normative vigenti ai Comuni, sarà elaborata ed adottata una proposta di adeguamento e/o modifica al vigente Piano di Dimensionamento Scolastico (scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado) consultando le Municipalità cittadine e le Istituzioni Scolastiche interessate in un'ottica di razionalizzazione ed ottimizzazione della rete scolastica territoriale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Elaborazione degli avvisi di pagamento per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, entro il 30 settembre 2019.

**ELEMENTI DI VERIFICA**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~95.1~~

*109.1*

ARED1127

Note di comunicazione alle scuole dei bollettini di pagamento per l'anno scolastico 2018/2019 relative all'elaborazione dei bollettini mensili ed alla consegna degli stessi presso le segreterie delle scuole per la distribuzione ai genitori.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Elaborazione degli avvisi di pagamento per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, entro il 20 settembre 2020.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Elaborazione degli avvisi di pagamento per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2020/2021, entro il 15 settembre 2021.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

95.2

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARED1127

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Diritto all'istruzione

TITOLO OBIETTIVO

Azioni a sostegno dell'esercizio del diritto allo studio

DESCRIZIONE

~~Sarà implementato il sistema informatizzato per la gestione dei dati connessi al servizio di refezione scolastica per consentire l'accesso in tempo reale, contribuendo alla semplificazione e riduzione degli adempimenti amministrativi anche per gli utenti ed alla razionalizzazione del sistema tariffario.~~

~~Sarà garantita la fornitura gratuita dei libri di testo a tutti gli alunni delle scuole primarie attraverso l'emissione di cedole librarie, spendibili presso cartolerie a scelta dell'utente.~~

~~Nell'ambito delle prerogative attribuite dalle normative vigenti ai Comuni, sarà elaborata ed adottata una proposta di adeguamento e/o modifica al vigente Piano di Dimensionamento Scolastico (scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado) consultando le Municipalità cittadine e le Istituzioni Scolastiche interessate in un'ottica di razionalizzazione ed ottimizzazione della rete scolastica territoriale.~~

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

~~Monitoraggio dei soggetti obbligati che non hanno regolarizzato la propria posizione in relazioni agli importi dovuti per il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre dicembre 2017) con predisposizione di specifico crono programma per il recupero delle morosità da parte dei Servizi Attività Amministrative delle Municipalità competenti entro il 15 ottobre 2019 e verifica del rispetto dello stesso entro il 31 dicembre 2019.~~

ELEMENTI DI VERIFICA



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

95.2

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

ARED1127

~~Note di comunicazione ai Servizi Attività Amministrative delle Municipalità delle liste di obbligati e dei crono-programmi per il recupero delle morosità e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti.~~

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Monitoraggio dei soggetti obbligati che non hanno regolarizzato la propria posizione in relazioni agli importi dovuti per il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) con predisposizione di specifico crono-programma per il recupero delle morosità da parte dei Servizi Attività Amministrative delle Municipalità competenti entro il 1 ottobre 2020 e verifica del rispetto dello stesso entro il 31 dicembre 2020.~~

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Monitoraggio dei soggetti obbligati che non hanno regolarizzato la propria posizione in relazioni agli importi dovuti per il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2019) con predisposizione di specifico crono-programma per il recupero delle morosità da parte dei Servizi Attività Amministrative delle Municipalità competenti entro il 15 settembre 2021 e verifica del rispetto dello stesso entro il 31 dicembre 2021.~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

~~95.3~~  
*109.2*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

ARED1127

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

~~Diritto all'istruzione~~

*Rapporti con le scuole statali e refezione scolastica*

**TITOLO OBIETTIVO**

Azioni a sostegno dell'esercizio del diritto allo studio

**DESCRIZIONE**

Sarà implementato il sistema informatizzato per la gestione dei dati connessi al servizio di refezione scolastica per consentire l'accesso in tempo reale, contribuendo alla semplificazione e riduzione degli adempimenti amministrativi anche per gli utenti ed alla razionalizzazione del sistema tariffario.

Sarà garantita la fornitura gratuita dei libri di testo a tutti gli alunni delle scuole primarie attraverso l'emissione di cedole librarie, spendibili presso cartolerie a scelta dell'utente.

Nell'ambito delle prerogative attribuite dalle normative vigenti ai Comuni, sarà elaborata ed adottata una proposta di adeguamento e/o modifica al vigente Piano di Dimensionamento Scolastico (scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado) consultando le Municipalità cittadine e le Istituzioni Scolastiche interessate in un'ottica di razionalizzazione ed ottimizzazione della rete scolastica territoriale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Emissione delle cedole librarie -scuola primaria- per l'anno scolastico 2019/2020: messa a regime della nuova procedura di adozione di un programma informatico, garantendone la distribuzione entro settembre 2019.

**ELEMENTI DI VERIFICA**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~95.3~~

*109.2*

ARED1127

Nota di comunicazione alle scuole primarie con l'indicazione relative ai tempi di distribuzione delle cedole primarie da consegnare ai genitori per l'anno scolastico 2019/2020.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Emissione delle cedole librarie -scuola primaria- per l'anno scolastico 2019/2020: implementazione della nuova procedura di adozione di un programma informatico, garantendone la distribuzione entro la prima metà del mese di settembre 2020.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Emissione delle cedole librarie -scuola primaria- per l'anno scolastico 2020/2021: implementazione della nuova procedura di adozione di un programma informatico, garantendone la distribuzione entro la prima decade del mese di settembre 2021.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

95.4  
109.3

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

ARED1127

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

*Diritto all'istruzione*

*Rapporti con le scuole statali e refezione scolastica*

**TITOLO OBIETTIVO**

Azioni a sostegno dell'esercizio del diritto allo studio

**DESCRIZIONE**

Sarà implementato il sistema informatizzato per la gestione dei dati connessi al servizio di refezione scolastica per consentire l'accesso in tempo reale, contribuendo alla semplificazione e riduzione degli adempimenti amministrativi anche per gli utenti ed alla razionalizzazione del sistema tariffario.

Sarà garantita la fornitura gratuita dei libri di testo a tutti gli alunni delle scuole primarie attraverso l'emissione di cedole librarie, spendibili presso cartolerie a scelta dell'utente.

Nell'ambito delle prerogative attribuite dalle normative vigenti ai Comuni, sarà elaborata ed adottata una proposta di adeguamento e/o modifica al vigente Piano di Dimensionamento Scolastico (scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado) consultando le Municipalità cittadine e le Istituzioni Scolastiche interessate in un'ottica di razionalizzazione ed ottimizzazione della rete scolastica territoriale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Aggiornamento del Piano di dimensionamento scolastico, entro settembre 2019, sulla base dell'analisi dei dati di contesto e delle scadenze fissate dalla Regione Campania, con eventuale predisposizione di una proposta di modifica del Piano.

**ELEMENTI DI VERIFICA**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**95.4**

*109.3*

**ARED1127**

Report relativo ai dati acquisiti dalle scuole statali e rielaborati per definire le platee scolastiche trasmesso all'Assessorato alla Scuola ed all'Istruzione ed alla Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Aggiornamento del Piano di dimensionamento scolastico, entro la prima metà del mese di settembre 2020, sulla base dell'analisi dei dati di contesto e delle scadenze fissate dalla Regione Campania, con eventuale predisposizione di una proposta di modifica del Piano.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Aggiornamento del Piano di dimensionamento scolastico, entro la prima decade del mese di settembre ~~2020~~ 2021, sulla base dell'analisi dei dati di contesto e delle scadenze fissate dalla Regione Campania, con eventuale predisposizione di una proposta di modifica del Piano.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~96.1~~  
*110.1*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARED1128

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Dispersione Scolastica ed Educazione degli Adulti

### TITOLO OBIETTIVO

Prevenzione e contrasto della dispersione e del disagio scolastico

### DESCRIZIONE

Il Comune di Napoli è costantemente impegnato nella prevenzione e nel contrasto della dispersione e del disagio scolastico ed, a tal fine, ha elaborato specifiche linee di indirizzo che si raccordano col Piano Sociale di Zona. All'Ente sono demandate le attività di monitoraggio del fenomeno con conseguente attivazione delle procedure di ammonizione e denuncia dei genitori responsabili all'Autorità Giudiziaria. Avvalendosi della nuova procedura per la segnalazione degli alunni inadempienti, condivisa con i Centri per i Servizi Sociali Territoriali, si intende razionalizzare la relazione con gli istituti scolastici e rendere più efficace e tempestivo l'intervento dei Servizi Sociali Territoriali per attivare le necessarie iniziative volte a recuperare gli inadempienti.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Avvio del progetto "Esserci nel quartiere - Piani Educativi individualizzati per la presa in carico e l'inclusione di giovani a rischio di devianza od in condizione di grave marginalità" sulla base di uno specifico Accordo di Programma tra la Città Metropolitana, il Comune di Napoli ed altri Comuni della Provincia.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Comunicazione di avvio delle attività da parte del soggetto aggiudicatario per il Comune di Napoli.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~96.1~~

*110.1*

ARED1128

Realizzazione del progetto "Esserci nel quartiere - Piani Educativi individualizzati per la presa in carico e l'inclusione di giovani a rischio di devianza od in condizione di grave marginalità" sulla base di uno specifico Accordo di Programma tra la Città Metropolitana, il Comune di Napoli ed altri Comuni della Provincia.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Realizzazione di ulteriori azioni mirate a prevenire, contrastare e arginare la dispersione ed il disagio scolastico in specifiche aree territoriali.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~96.2~~  
*110.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARED1128

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Dispersione Scolastica ed Educazione degli Adulti

### TITOLO OBIETTIVO

Prevenzione e contrasto della dispersione e del disagio scolastico

### DESCRIZIONE

Il Comune di Napoli è costantemente impegnato nella prevenzione e nel contrasto della dispersione e del disagio scolastico ed, a tal fine, ha elaborato specifiche linee di indirizzo che si raccordano col Piano Sociale di Zona. All'Ente sono demandate le attività di monitoraggio del fenomeno con conseguente attivazione delle procedure di ammonizione e denuncia dei genitori responsabili all'Autorità Giudiziaria. Avvalendosi della nuova procedura per la segnalazione degli alunni inadempienti, condivisa con i Centri per i Servizi Sociali Territoriali, si intende razionalizzare la relazione con gli istituti scolastici e rendere più efficace e tempestivo l'intervento dei Servizi Sociali Territoriali per attivare le necessarie iniziative volte a recuperare gli inadempienti.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Realizzazione di una campagna informativa sulle attività del CPIA - Centro provinciale per l'Istruzione degli Adulti - con raccolta dei dati ed elaborazione di apposito report.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Report sulle attività del CPIA pubblicato sul sito istituzionale dell'ente entro il 15 gennaio 2020.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~96.2~~

*110.2*

ARED1128

Ricognizione, monitoraggio ed analisi dei fabbisogni educativi delle fasce adulte a supporto delle attività del CPIA - Centro provinciale per l'Istruzione degli Adulti.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Realizzazione di una campagna di informazione ed orientamento degli utenti sulle attività del CPIA - Centro provinciale per l'Istruzione degli Adulti per l'anno 2021 - attraverso l'uso dei canali social.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~96.3~~

*110.3*

ARED1128

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Dispersione Scolastica ed Educazione degli Adulti

**TITOLO OBIETTIVO**

Prevenzione e contrasto della dispersione e del disagio scolastico

**DESCRIZIONE**

Il Comune di Napoli è costantemente impegnato nella prevenzione e nel contrasto della dispersione e del disagio scolastico ed, a tal fine, ha elaborato specifiche linee di indirizzo che si raccordano col Piano Sociale di Zona. All'Ente sono demandate le attività di monitoraggio del fenomeno con conseguente attivazione delle procedure di ammonizione e denuncia dei genitori responsabili all'Autorità Giudiziaria. Avvalendosi della nuova procedura per la segnalazione degli alunni inadempienti, condivisa con i Centri per i Servizi Sociali Territoriali, si intende razionalizzare la relazione con gli istituti scolastici e rendere più efficace e tempestivo l'intervento dei Servizi Sociali Territoriali per attivare le necessarie iniziative volte a recuperare gli inadempienti.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Elaborazione e pubblicazione, entro il mese di gennaio 2020, dei dati statistici sull'evasione/dispersione scolastica al fine di renderli fruibili a soggetti ed istituzioni esterni all'Ente.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Dati statistici pubblicati sul sito web istituzionale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~96.3~~  
*110.3*

ARED1128

Elaborazione e pubblicazione, entro il 20 gennaio 2021, dei dati statistici sull'evasione/dispersione scolastica al fine di renderli fruibili a soggetti ed istituzioni esterni all'Ente.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Elaborazione e pubblicazione, entro il 15 gennaio 2022, dei dati statistici sull'evasione/dispersione scolastica al fine di renderli fruibili a soggetti ed istituzioni esterni all'Ente.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~97.1~~

*111.1*

ARED1129

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Sistema Educativo Comunale e Sistema Integrato 0-6 anni

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento delle attività educative rivolte all'infanzia

**DESCRIZIONE**

L'Amministrazione Comunale è costantemente impegnata ad assicurare il miglioramento continuo nonché l'omogeneità dell'erogazione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia (3-6 anni), promuovendo l'inserimento socio-educativo delle bambine e dei bambini in un idoneo processo formativo psico-fisico e rispondendo, nel contempo, alla domanda di conciliare le esigenze familiari e professionali, soprattutto delle lavoratrici, con la crescita dei figli.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Elaborazione dei piani formativi per il personale educativo degli asili nido e delle sezioni primavera con il profilo di istruttore socio - educativo entro 30 giorni dall'avvenuta assegnazione delle risorse finanziarie da destinare alle attività formative.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Nota di sottoposizione della proposta dei piani formativi alla concertazione con le OO.SS. .

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Monitoraggio delle strutture e del dimensionamento funzionale dei Circoli con elaborazione dei piani di fabbisogno del personale dedicato entro aprile 2020 ed elaborazione e realizzazione dei piani formativi con sottoposizione della proposta alla concertazione con le OO.SS. entro il 15 luglio 2020.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~97.1~~

*111.1*

ARED1129

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Monitoraggio delle strutture e del dimensionamento funzionale dei Circoli con elaborazione dei piani di fabbisogno del personale dedicato entro aprile 2021 ed elaborazione e realizzazione dei piani formativi con sottoposizione della proposta alla concertazione con le OO.SS. entro il 30 giugno 2021.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*97.2*

*111.2*

ARED1129

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Sistema Educativo Comunale e Sistema Integrato 0-6 anni

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento delle attività educative rivolte all'infanzia

**DESCRIZIONE**

L'Amministrazione Comunale è costantemente impegnata ad assicurare il miglioramento continuo nonché l'omogeneità dell'erogazione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia (3-6 anni), promuovendo l'inserimento socio-educativo delle bambine e dei bambini in un idoneo processo formativo psico-fisico e rispondendo, nel contempo, alla domanda di conciliare le esigenze familiari e professionali, soprattutto delle lavoratrici, con la crescita dei figli.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Attuazione, entro il 20 dicembre 2019, dei progetti di formazione del personale dei nidi dell'infanzia sulla base dei piani concertati con le OO.SS e delle risorse finanziarie stanziare.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Moduli formativi + registri di presenza del personale formato.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Attuazione, entro il 30 novembre 2020, dei progetti di formazione del personale dei nidi dell'infanzia sulla base dei piani concertati con le OO.SS e delle risorse finanziarie stanziare.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

*97.2*  
*111.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

ARED1129

Attuazione, entro il 15 novembre 2021, dei progetti di formazione del personale dei nidi dell'infanzia sulla base dei piani concertati con le OO.SS e delle risorse finanziarie stanziare.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.1~~

*112.1*

MU011511

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.1~~

*112.1*

MU011511

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.2~~  
*112.2*

MU011511

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.2~~

*112.2*

MU011511

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.3~~

*112.3*

MU011511

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione dei lavori di miglioramento strutturale dei solai di copertura mediante sistemi antisfondellamento e sostituzione della guaina bituminosa sui lastrici solari presso le scuole D.D.Statale 4°Circolo "Maria Cristina di Savoia", Viale Maria Cristina di Savoia - I.C.S. "Giuseppe Fiorelli", succursale di VIA Tommaso Campanella - I.C.S. "Della Valle", sede centrale sita alla Salita del Casale 20, ricadenti nell'ambito del territorio della 1^ Municipalità di Chiaia- S.Ferdinando-Posillipo e finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbale di ultimazione dei lavori.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.3~~

*112.3*

MU011511

Realizzazione dei lavori di estrema urgenza per la messa in sicurezza di alcune scuole ricadenti nell'ambito del territorio della Municipalità 1 - Chiaia S.ferdinando Posillipo.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità avviati nel 2020 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

98.4

*112.4*

MU011511

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione dei lavori di estrema urgenza per il ripristino del paramento murario in viale Maria Cristina di Savoia e sulla sesta rampa di S. Antonio a Posillipo.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbale di ultimazione dei lavori.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Ultimazione dei lavori di riqualificazione di Via S. Caterina da Siena.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.4~~

*112.4*

MU011511

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori iniziati nell'anno 2019 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade di competenza della Municipalità.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

112.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU011511

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*112.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU011511*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.1~~

*113.1*

MU011512

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione.~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.1~~

*113.1*

MU011512

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.2~~

*113.2*

MU011512

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.2~~

*113.2*

MU011512

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.3~~

*113.3*

MU011512

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ *2019/2020*, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~98.3~~

*113.3*

MU011512

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.4~~

*113.4*

MU011512

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~98.4~~

*113.4*

MU011512

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

98.5

*113.5*

MU011512

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

**98.5**

*113.5*

**MU011512**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~99.1~~

*114.1*

MU021521

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

ELEMENTI DI VERIFICA

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~99.1~~

*114.1*

MU021521

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~99.2~~  
*114.2*

MU021521

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~99.2~~

*114.2*

MU021521

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~99.3~~

*114.3*

MU021521

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione dei lavori di rifacimento del sistema di impermeabilizzazione dei lastrici solari e conseguente messa in sicurezza dei solai di copertura da realizzarsi nel plesso Ada Negri dell'I.C. "CADUTI DEL MORICINO" di via G.B. Manso, nel plesso Cuoco dell'I.C. "CUOCO – SCHIPA" di via San Giuseppe dei Nudi n. 1, nel plesso Scura dell'I.C. "D'AOSTA - SCURA" di via Pasquale Scura n. 26 e nel plesso Girardi di vico Soccorso n. 22 – II Municipalità e finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~99.3~~

*114.3*

MU021521

Avvio degli interventi di restauro e di risanamento conservativo di alcuni edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 2 – Finanziamenti MIUR.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Ultimazione degli interventi di restauro e di risanamento conservativo di alcuni edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 2 – Finanziamenti MIUR.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~99.4~~

*114.4*

MU021521

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Realizzazione dei lavori di riqualificazione ed arredo urbano per gli interventi di messa in sicurezza, a favore della pedonalità, nei Quartieri Spagnoli - I lotto.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Avvio dei lavori di manutenzione straordinaria di via Cesare Battisti e piazza Matteotti, in caso di conseguimento del finanziamento regionale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~99.4~~

*114.4*

MU021521

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Ultimazione dei lavori di manutenzione straordinaria di via Cesare Battisti e piazza Matteotti, in caso di conseguimento del finanziamento regionale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

114.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU021521

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*114.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU021521*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.1~~  
115.1

MU021522

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.1~~

*115.1*

MU021522

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.2~~  
115.2

MU021522

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~100.2~~

*115.2*

MU021522

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.3~~

*115.3*

MU021522

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ *2019/2020*, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~100.3~~  
*115.3*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU021522

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.4~~

*115.4*

MU021522

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.4~~

*115.4*

MU021522

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**100.5**

*115.5*

MU021522

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~100.5~~

*115.5*

MU021522

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~100.1~~  
116.1

MU031531

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

ELEMENTI DI VERIFICA

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.1~~  
*116.1*

MU031531

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.2~~

*116.2*

MU034431

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.2~~

*116.2*

MU034431

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.3~~  
116.3

MU034431

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione dei lavori di rifacimento del sistema di impermeabilizzazione dei lastrici solari e conseguente messa in sicurezza dei solai di copertura, da realizzarsi sui seguenti edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 3: I.C. Novaro Cavour - plesso Cavour – via Nicolardi civ. 236 e I.C. Scudillo Salvemini – plesso Scudillo – via Saverio Gatto civ. 16/A e finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbal di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.3~~

*116.3*

MU034431

Ultimazione dei lavori di cui al “Programma straordinario stralcio interventi urgenti sul patrimonio scolastico finalizzati alla messa in sicurezza e alla prevenzione e riduzione del rischio connesso alla vulnerabilità degli elementi, anche non strutturali degli edifici scolastici”, secondo stralcio - Delibera CIPE n. 6 del 20 gennaio 2012 (G.U. n. 88 del 14 aprile 2012).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità avviati nel 2020 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.4~~

*116.4*

MU034431

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione dei lavori di “Manutenzione slargo discesa Bellaria (ingresso porta Miano-Bosco)” e di “Manutenzione in via Marciano: piazzale, ringhiere e parchetto “La Rifiorita” ”.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Ultimazione dei lavori di manutenzione straordinaria delle infrastrutture stradali di proprietà del Comune di Napoli ricadenti nell'ambito territoriale della Municipalità 3 Stella – San Carlo all’ Arena - da affidare mediante Accordo Quadro, di cui alla deliberazione di Consiglio municipale n. 12 del



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~100.4~~

*116.4*

MU034431

28/12/2018.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori iniziati nell'anno 2019 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade di competenza della Municipalità.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

116.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU034431

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*116.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU034431*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.1~~  
*117.1*

MU034432

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.1~~

*117.1*

MU034432

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.2~~

*117.2*

MU034432

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~101.2~~

*117.2*

MU034432

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.3~~

*117.3*

MU034432

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ *2019/2020*, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~101.3~~

*117.3*

MU034432

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.4~~  
*117.4*

MU034432

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.4~~

*117.4*

MU034432

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.5~~

*117.5*

MU034432

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~101.5~~

*117.5*

MU034432

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.6~~  
*117.6*

MU034432

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Flora, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Flora, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~101.6~~

*117.6*

MU034432

valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Flora, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~102.1~~  
*118.1*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU041541

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~102.1~~

*118.1*

MU041541

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~102.2~~

*118.2*

MU041541

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~102.2~~

*118.2*

MU041541

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~102.3~~  
118.3

MU041541

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conclusioni degli interventi di rifacimento del sistema di impermeabilizzazione dei lastrici solari e conseguenti interventi di messa in sicurezza dei solai di copertura, da realizzarsi sugli edifici scolastici IC 26° Imbriani plesso Borelli di via G. A. Borelli, 2 – IC Bonghi – Quattro Giornate plesso Quattro Giornate di via Marino Freccia, 11 – IC Bovio – Colletta plesso Colletta corso Garibaldi, 330a - ricadenti nel territorio della Municipalità 4 e finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~102.3~~

*118.3*

MU041541

Ultimazione dei lavori di manutenzione e messa in sicurezza delle scuole ricadenti nell'ambito territoriale della Municipalità IV - da affidare mediante Accordo Quadro, di cui alla deliberazione di Consiglio municipale n. 15 del 19/12/2018 relativamente ai plessi Imbriani, Bovio Colletta, Mastriani, Sant'Erasmus, Capasso oltre alle scuole dell'infanzia.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Completamento dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità avviati nel 2020 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~102.4~~  
*118.4*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU041541

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Completamento dei lavori di ampliamento della sede stradale e riqualificazione dell'impianto di pubblica illuminazione di un tratto di cupa Principe

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Conclusione dei lavori di manutenzione straordinaria per il recupero statico e funzionale della casina pertinenziale del parco di "Santa Maria della Fede", già denominato "Ex Cimitero degli Inglesi", nonché del muro di cinta perimetrale e delle opere monumentali del parco e di riqualificazione





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~102.4~~

*118.4*

MU041541

del manto stradale su alcune strade della viabilità secondaria e del sistema di captazione delle acque meteoriche di competenza della Municipalità

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori iniziati nell'anno 2019 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade di competenza della Municipalità.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

118.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU041541

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*118.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU041541*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~103.1~~  
*119.1*

MU041542

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~103.1~~

*119.1*

MU041542

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**103.2**

*119.2*

MU041542

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~103.2~~

~~119.2~~

MU041542

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio – giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~103.3~~

*119.3*

MU041542

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ *2019/2020*, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~103.3~~  
*119.3*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU041542

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~103.4~~

*119.4*

MU041542

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~103.4~~

*119.4*

MU041542

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**103.5**

*119.5*

MU041542

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~103.5~~

*119.5*

MU041542

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~103.6~~

*119.6*

MU041542

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Andreoli, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Andreoli, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~103.6~~

*119.6*

MU041542

valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Andreoli, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.1~~  
120.1

MU051551

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.1~~  
120.1

MU051551

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.2~~

*120.2*

MU051551

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.2~~

*120.2*

MU051551

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.3~~  
120.3

MU051551

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conclusione degli interventi di miglioramento strutturale dei solai di copertura mediante sistemi antisfondellamento e sostituzione della guaina bituminosa sui lastrici solari, da realizzarsi sugli edifici scolastici 13° C.D. Via S. Ignazio di Lojola n. 3 – I.C. Pavese via D. Fontana n. 176 – I.C. Minucci via D. Fontana n. 136 – 55° C.D. Piscicelli Via M. Piscicelli n. 37, ricadenti nel territorio della Municipalità 5 Arenella/Vomero e finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.3~~

*120.3*

MU051551

Ultimazione dei lavori di riqualificazione ed adeguamento al D. Lgs. 81/08 finalizzati al miglioramento delle prestazioni degli elementi non strutturali degli edifici scolastici e comunali ricadenti nel territorio della Municipalità 5 Arenella Vomero.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità avviati nel 2020 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.4~~  
*120.4*

MU051551

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Completamento dei lavori di di “Manutenzione straordinaria con riparazione di parti di strade con interessamento dei sottoservizi fognari relative a Piazzale Cardarelli-Vico Molo due Porte- Via Lordi”.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Completamento dei lavori di “Riqualificazione e messa in sicurezza di Piazzetta Santo Stefano”.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~104.4~~  
*120.4*

MU051551

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori iniziati nell'anno 2019 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade di competenza della Municipalità.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

120.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU051551

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*120.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU051551*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~105.1~~  
*121.1*

MU051552

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~105.1~~

~~121.1~~

MU051552

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~105.2~~

*121.2*

MU051552

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~105.2~~

~~121.2~~

MU051552

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~105.3~~  
*121.3*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU051552

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Gestione Attività Territoriali

### TITOLO OBIETTIVO

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ *2019/2020*, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~105.3~~

*121.3*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU051552

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~105.4~~  
*121.4*

MU051552

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~105.4~~

*121.4*

MU051552

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**105.5**

*121.5*

MU051552

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

**105.5**

*121.5*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU051552

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**105.6**

*121.6*

MU051552

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Croce, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Croce, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**105.6**

*121.6*

**MU051552**

valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Croce, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~106.1~~  
*122.1*

MU061561

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo-anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~106.1~~  
*122.1*

MU061561

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~106.2~~  
*122.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU061561

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~106.2~~

*122.2*

MU061561

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~106.3~~

*122.3*

MU061561

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione degli interventi di miglioramento strutturale dei solai di copertura mediante sistemi antisfondellamento e sostituzione della guaina bituminosa sui lastrici solari, da realizzarsi sugli edifici scolastici 68 Circolo Scuola Materna Plesso S. Rosa Vecchio via Volpicella Luigi, 384; I.C. 47 Sarria - Monti via Bernardino Martirano, 7; 48 C.D. Madre Claudia Russo via delle Repubbliche Marinare, 301 e finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~106.3~~

*122.3*

MU061561

Realizzazione dei lavori di ristrutturazione, adeguamento, ammodernamento e qualificazione del nido in Traversa Serino in caso di conseguimento del finanziamento regionale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità avviati nel 2020 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~106.4~~  
*122.4*

MU061561

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Avvio dei lavori di manutenzione straordinaria della passeggiata a mare.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Ultimazione dei lavori di manutenzione straordinaria della passeggiata a mare.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~106.4~~  
*122.4*

MU061561

Ultimazione dei lavori per il completamento e la ristrutturazione - lotto B - della multisala ex Supercinema a San Giovanni a Teduccio



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

122.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU061561

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*122.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU061561*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.1~~  
*123.1*

MU061562

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.1~~  
*123.1*

MU061562

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.2~~  
*123.2*

MU061562

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~107.2~~  
*123.2*

MU061562

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.3~~

*123.3*

MU061562

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ *2019/2020*, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~107.3~~  
*123.3*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU061562

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.4~~  
*123.4*

MU061562

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.4~~

*123.4*

MU061562

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**107.5**

*123.5*

**MU061562**

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~107.5~~

*123.5*

MU061562

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.6~~  
*123.6*

MU061562

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Deledda, Villa Letizia e Labriola, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Deledda, Villa Letizia e Labriola, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~107.6~~

*123.6*

MU061562

(L'indicatore si considera valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Deledda, Villa Letizia e Labriola, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.1~~

*124.1*

MU071571

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.1~~

*124.1*

MU071571

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.2~~

*124.2*

MU071571

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.2~~

*124.2*

MU071571

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.3~~

*124.3*

MU071571

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione degli interventi di miglioramento strutturale dei solai di copertura mediante sistemi antisfondellamento e sostituzione della guaina bituminosa sui lastrici solari, da realizzarsi sugli edifici scolastici IC 51 Oriani - Guarino, edificio nuovo, IC Rodari Moscati, via Cupa Capodichino, IC Radice Sanzio - Ammaturo, IC Oriani - Guarino, via Aquino ed IC Rodari - Moscati, via Mianella, e finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.3~~

*124.3*

MU071571

Ultimazione dei lavori di manutenzione ordinaria triennale degli immobili scolastici ricadenti nell'ambito territoriale della Municipalità 7, in esecuzione della Delibera di Consiglio di Municipalità 7 n. del 18/12/2014.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Completamento dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità avviati nel 2020 e predisposizione di nuovi progetti di manutenzione.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.4~~

*124.4*

MU071571

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria delle strade di competenza della Municipalità 7, approvati con deliberazione di Consiglio municipale n. 8 del 14/12/2018.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Avvio dei lavori per la riqualificazione del Capostrada e marciapiedi di Via Cupa principe e Via Giovanni Diacono.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~108.4~~  
*124.4*

MU071571

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conclusione dei lavori per la riqualificazione del Capostrada e marciapiedi di Via Cupa principe e Via Giovanni Diacono.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

124.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU071571

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*124.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU071571*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

109.1  
125.1

MU071572

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Gestione Attività Territoriali

TITOLO OBIETTIVO

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

DESCRIZIONE

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

ELEMENTI DI VERIFICA

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.1~~  
125.1

MU071572

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.2~~  
125.2

MU071572

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~109.2~~  
125.2

MU071572

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.3~~  
125.3

MU071572

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ 2019/2020, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~109.3~~  
125.3

MU071572

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ 2020/2021, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ 2021/2022, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.4~~  
*125.4*

MU071572

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.4~~  
*125.4*

MU071572

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.5~~  
125.5

MU071572

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~109.5~~

*125.5*

MU071572

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.6~~  
125.6

MU071572

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Dorso e San Pietro a Patierno, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Dorso e San Pietro a Patierno, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~109.6~~

*125.6*

MU071572

(L'indicatore si considera valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Dorso e San Pietro a Patierno, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~110.1~~  
*126.1*

MU081581

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

ELEMENTI DI VERIFICA

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~110.1~~  
*126.1*

MU081581

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~110.2~~  
*126.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU081581

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~110.2~~  
*126.2*

MU081581

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~110.3~~  
126.3

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU081581

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Ultimazione degli interventi di rifacimento del sistema di impermeabilizzazione dei lastrici solari e conseguenti interventi di messa in sicurezza dei solai di copertura, da realizzarsi su n. 29 edifici scolastici, finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Conclusioni dei lavori di manutenzione ordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità VIII, biennio 2019/2020.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~110.3~~  
*126.3*

MU081581

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conclusione dei lavori di manutenzione ordinaria degli edifici scolastici di competenza della Municipalità VIII, biennio 2020/2021.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~110.4~~  
*126.4*

MU081581

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Collaudo dei lavori per il recupero della Casa della Socialità nel Rione don Guanella, nell'ambito del PON Metro 2014 - 2020.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbale di collaudo dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Ultimazione degli interventi di recupero e rifunzionalizzazione stabile di proprietà comunale sito alla via Orsolona a Santa Croce per creazione biblioteca.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~110.4~~  
*126.4*

MU081581

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conclusione dei lavori di manutenzione ordinaria degli edifici municipali di competenza della Municipalità VIII, biennio 2020/2021.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

126.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU081581

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*126.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU081581*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.1~~  
127.1

MU081582

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.1~~  
127.1

MU081582

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.2~~  
127.2

MU081582

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~111.2~~  
127.2

MU081582

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.3~~  
127.3

MU081582

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ 2019/2020, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~111.3~~  
127.3

MU081582

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ 2020/2021, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ 2021/2022, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.4~~  
127.4

MU081582

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.4~~  
*127.4*

MU081582

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.5~~  
127.5

MU081582

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.5~~

*127.5*

MU081582

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.6~~  
127.6

MU081582

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Severino, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Severino, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~111.6~~  
*127.6*

MU081582

valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione della biblioteca Severino, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~112.1~~  
*128.1*

MU091591

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~112.1~~  
*128.1*

MU091591

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~112.2~~  
128.2

MU091591

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~112.2~~

*128.2*

MU091591

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~112.3~~  
128.3

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU091591

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Ultimazione degli interventi di rifacimento del sistema di impermeabilizzazione dei lastrici solari e conseguente messa in sicurezza dei solai di copertura da realizzarsi sui seguenti edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 9: I.C. Palasciano Plesso Nuovo Edificio via V. Marrone n.65 e 33° Circolo Didattico Plesso Risorgimento via Canonico Scherillo n.40, finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~112.3~~

*128.3*

MU091591

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 9 finanziati con il bilancio dell'anno precedente.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 9 finanziati con il bilancio dell'anno precedente.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~112.4~~  
*128.4*

MU091591

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria per la messa in sicurezza:

- della passerella costituente il sovrappasso pedonale di collegamento tra il polo artigianale e l'area antistante la Stazione della Circumflegrea di Pianura, approvati con deliberazione del Consiglio municipale n. 18 del 13 dicembre 2018;
- di alcuni tratti di via F.sco Arnaldi a Pianura, approvati con deliberazione del Consiglio municipale n. 19 del 13 dicembre 2018;
- di un tratto di via Comunale Vecchia a Pianura, approvati con deliberazione del Consiglio municipale n. 20 del 13 dicembre 2018.

**ELEMENTI DI VERIFICA**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~112.4~~

*128.4*

MU091591

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria delle strade di competenza della Municipalità 9 finanziati con il bilancio dell'anno precedente.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria delle strade di competenza della Municipalità 9 finanziati con il bilancio dell'anno precedente.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

128.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU091591

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*128.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU091591*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

~~113.1~~  
*129.1*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU091592

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.1~~  
129.1

MU091592

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.2~~  
*129.2*

MU091592

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~113.2~~

~~129.2~~

MU091592

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.3~~

*129.3*

MU091592

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ *2019/2020*, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~113.3~~  
*129.3*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU091592

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.4~~

*129.4*

MU091592

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi.





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.4~~

*129.4*

MU091592

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.5~~  
*129.5*

MU091592

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~113.5~~

*129.5*

MU091592

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.6~~  
*129.6*

MU091592

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche G. Fortunato e Pianura, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche G. Fortunato e Pianura, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~113.6~~  
*129.6*

MU091592

(L'indicatore si considera valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche G. Fortunato e Pianura, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~114.1~~  
*130.1*

MU101601

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Unificazione, entro ~~giugno~~ *settembre* 2019, nell'ambito di ciascuna Municipalità, delle funzioni demo-anagrafiche in un solo ufficio, mediante l'accorpamento degli sportelli preposti all'assolvimento di tali compiti dislocati sul territorio municipale ed erogazione di tutti i servizi demo - anagrafici con orario continuato fino alle 15,30 per cinque giorni a settimana.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Avviso di avvenuto accorpamento con specifica dei nuovi orari di apertura pubblicato sul sito istituzionale dell'ente + statistiche mensili delle utenze registrate in orario pomeridiano (fascia oraria 13,30 - 15,30), rilevate attraverso il sistema informativo demo - anagrafico Halley, con specifica delle tipologie di istanze presentate, trasmesse, entro 15 giorni dalla scadenza del secondo semestre, agli Assessori comunali con delega ai rapporti con le Municipalità ed all'anagrafe e stato civile ed al Direttore Generale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~114.1~~  
*130.1*

MU101601

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Implementazione del servizio di certificazione on line quale modalità primaria di risposta alle richieste dell'utenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Valutazione di ulteriori soluzioni organizzative, a costo zero, di ampliamento della fascia di apertura al pubblico degli sportelli demo - anagrafici.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~114.2~~  
*130.2*

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU101601

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~114.2~~

*130.2*

MU101601

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Conseguimento, per le prestazioni inserite denominate "Manutenzione ordinaria del verde pubblico di quartiere", di una media di gradimento sulla Carta dei Servizi on line non inferiore a "buono" per ciascuna Municipalità (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla specifica prestazione di competenza pubblicata sulla Carta per ciascuna Municipalità).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

~~114.3~~  
130.3

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

MU101601

### DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

Direzione

### TITOLO OBIETTIVO

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

### DESCRIZIONE

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019

Ultimazione degli interventi di messa in sicurezza dei solai di copertura mediante sistema antisfondellamento e sostituzione guaina bituminosa sui lastrici solari, da realizzarsi sui seguenti edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 10: I.C. Tito Minniti, Plesso Minniti via Cervone/Consalvo n.93 e 53 e I.C. Gigante - Neghelli, Plesso Viviano, piazza Neghelli n.14, finanziati nell'ambito del Patto per Napoli.

### ELEMENTI DI VERIFICA

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~114.3~~

*130.3*

MU101601

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 9 finanziati con il bilancio dell'anno precedente.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Realizzazione dei lavori di manutenzione straordinaria degli edifici scolastici ricadenti nel territorio della Municipalità 9 finanziati con il bilancio dell'anno precedente.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

~~114.4~~  
*130.4*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU101601

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Ultimazione dei lavori di manutenzione straordinaria per il restauro statico e conservativo dell'immobile "Villa Medusa".

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Verbali di ultimazione dei lavori indicati.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Realizzazione dei lavori di manutenzione degli immobili comunali e delle strutture mercatali finanziati con il bilancio dell'anno precedente.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~114.4~~  
*130.4*

MU101601

Realizzazione dei lavori di manutenzione degli immobili comunali e delle strutture mercatali finanziati con il bilancio dell'anno precedente.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

130.5

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU101601

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Direzione

**TITOLO OBIETTIVO**

*Miglioramento del livello qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza in materia di anagrafe, stato civile e servizi elettorali di competenza municipale e per il servizio manutentivo urbano di rilevanza locale*

**DESCRIZIONE**

*Le Municipalità rappresentano la forma più accentuata di decentramento amministrativo e, nella complessiva azione dell'Amministrazione, il punto di contatto diretto con la cittadinanza alla quale rendere maggiormente fruibile la funzione di governo attraverso l'ulteriore sviluppo della capacità di ascolto e di comprensione delle relative esigenze.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

*Emissione di almeno 500 autorizzazioni in sanatoria, ovvero incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, se in numero superiore, previa realizzazione ed aggiornamento del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza del titolo concessorio.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

*Tabella in formato Excel contenente l'elenco delle autorizzazioni in sanatoria rilasciate nel corso dell'anno e di quello precedente, comprensivo degli estremi dell'atto e della data.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

*130.5*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

*MU101601*

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

*Incremento di almeno il 10% del numero di autorizzazioni in sanatoria emesse rispetto all'anno precedente, sulla base del data base dei varchi carrabili esistenti sulle strade municipali, con esatta individuazione del varco e verifica della presenza dei titolo concessorio.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

~~115.1~~  
*131.1*

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

MU101602

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo settembre-dicembre 2017) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico erono programma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2017/2018, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

**ELEMENTI DI VERIFICA**

~~Note di trasmissione dei crono programmi e delle liste dei soggetti obbligati e di verifica a consuntivo del rispetto degli adempimenti e della tempistica richiesti da parte del Servizio Diritto all'istruzione~~





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~115.1~~

131.1

MU101602

*Elenco delle liste di obbligati trasmesso dal Servizio centrale corredata, per ciascun nominativo di obbligato per importi superiori ai 12 euro, del numero di protocollo dell'ingiunzione, la data della notifica e l'eventuale importo pagato.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2017/2018 (periodo gennaio giugno 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2018/2019, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

~~Verifica delle ragioni delle mancate notifiche degli avvisi di pagamento agli indirizzi di residenza per i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica nelle scuole di competenza municipale per l'anno scolastico 2018/2019 (periodo settembre dicembre 2018) e successiva emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti coloro che non hanno regolarizzato la propria posizione sulla base dello specifico cronoprogramma e delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.~~

*Emissione e notifica dell'ingiunzione a pagare per tutti i soggetti obbligati che non hanno pagato il servizio di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, per importi superiori ai 12 euro, sulla base delle liste di obbligati trasmessi dal Servizio centrale.*



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~115.2~~

*131.2*

MU101602

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: redazione e trasmissione, entro il 31 luglio 2019, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, periodo gennaio - giugno, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente la lista dei soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2018/2019, sulla base dei report mensili predisposti dai responsabili degli asili nido, e, per ciascuno di essi: a) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a pagare; b) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Albo Pretorio e Notifiche per la notifica; c) la data di ricezione dell'ingiunzione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; h) l'estremo dell'eventuale ruolo; i) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~115.2~~

131.2

MU101602

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 20 luglio 2020, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2019/2020, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: - redazione e trasmissione, entro il 15 luglio 2021, della notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) per tutti i soggetti obbligati risultati morosi nell'A.S. 2020/2021, *periodo gennaio - giugno*, con assegnazione di ulteriori gg. 30 per il pagamento delle somme dovute ed iscrizione ai ruoli dell'Agente per la Riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 30 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~115.3~~

*131.3*

MU101602

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2018/2019~~ 2019/2020, periodo settembre - dicembre, entro 10 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Tabella elettronica in formato Excel contenente, per ciascun mese a partire da settembre e fino a dicembre, l'elenco dei soggetti obbligati che sono risultati morosi al pagamento del canone e, per ciascuno di essi: a) il protocollo generale dell'atto di diffida; b) la data dell'invio dell'atto di diffida; c) la data di ricezione; d) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; e) gli estremi dell'eventuale ingiunzione a



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~115.3~~

*131.3*

MU101602

pagare; f) la data di trasmissione al Servizio Protocollo, Archivio e Notifiche per la notifica; g) la data di ricezione dell'ingiunzione; h) l'esito, specificando se si è provveduto o meno al pagamento nel termine; i) l'estremo dell'eventuale ruolo; l) la data di formazione e trasmissione all'Agente per la riscossione

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2019/2020~~ *2020/2021*, periodo settembre - dicembre, entro 8 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Espletamento delle procedure di recupero delle morosità maturate presso gli asili nido gestiti dal Servizio: a) invio dell'atto di diffida e contestuale messa in mora ai soggetti obbligati risultanti morosi al pagamento mensile del servizio di refezione scolastica per l'A.S. ~~2020/2021~~ *2021/2022*, periodo settembre - dicembre, entro 7 gg. dalla scadenza di ciascun mese, con assegnazione di un termine di gg. 10, dalla ricezione, per ottemperare al pagamento; b) redazione e trasmissione per la notifica dell'ingiunzione amministrativa (ai sensi del R.D. n. 639/910) entro 10 gg. dalla scadenza infruttuosa del termine, con assegnazione di ulteriori 30 gg. per il pagamento delle somme dovute; c) iscrizione ai ruoli dell'Agente per la riscossione, ai fini della riscossione coatta delle somme ancora da esigere, entro 20 gg. dalla scadenza infruttuosa dei 30 gg. assegnati.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~115.4~~  
*131.4*

MU101602

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2019/2020 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Reportistica prodotta dal programma di gestione della refezione scolastica al 31 dicembre per le scuole della Municipalità.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2020/2021 e per i caricamenti mensili successivi.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

~~115.4~~

*131.4*

MU101602

successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Controllo e supporto al corretto caricamento dei dati da parte delle scuole sulla piattaforma di gestione del servizio di refezione scolastica, garantendo il 100% di corretto inserimento dei dati per il caricamento iniziale relativo all'anno scolastico 2021/2022 e per i caricamenti mensili successivi anche attraverso azioni di intervento tempestivo sulle variazioni segnalate dal Servizio centrale.



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**115.5**

*131.5*

**MU101602**

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi referenti, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 50% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**





## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

### NUMERO PROGRESSIVO

### CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

~~115.5~~

*131.5*

MU101602

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 7/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).

### RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021

Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, della soddisfazione dei referenti istituzionali in rapporto all'organizzazione e gestione dei Centri di Servizi Sociali Territoriali municipali attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singola Municipalità, analogo a quello utilizzato fino al 2013 (L'indicatore si considera valido se almeno il 60% dei referenti per ciascun CSST risponde in modo completo al questionario somministrato): raggiungimento di uno standard medio di soddisfazione pari ad almeno 8/10 (o equivalente, a seconda della scala di rilevazione adottata).



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**115.6**

*131.6*

**MU101602**

**DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE**

Gestione Attività Territoriali

**TITOLO OBIETTIVO**

Ottimizzazione delle attività amministrative di interesse locale

**DESCRIZIONE**

Le Municipalità sono strutture organizzative di prossimità, responsabili del presidio delle esigenze di funzionamento del territorio di pertinenza.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Mazzacurati e Caccioppoli,, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 150 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

**ELEMENTI DI VERIFICA**

Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi entro il 15 gennaio 2020.

**RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Mazzacurati e Caccioppoli,, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore



## PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al Piano approvato con la delibera n. 237 del 24 maggio 2019)

**NUMERO PROGRESSIVO**

**CODICE SERVIZIO RESPONSABILE**

**115.6**

*131.6*

**MU101602**

(L'indicatore si considera valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).

### **RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021**

Soddisfazione dell'utenza in rapporto all'organizzazione e gestione delle biblioteche Mazzacurati e Caccioppoli, come rilevata dal servizio centrale: raggiungimento di uno standard di soddisfazione per almeno il 95% degli utenti intervistati pari a "abbastanza soddisfacente" o superiore (L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti).