

OBIETTIVI PER L'ANNO 2024

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La Performance organizzativa esprime il risultato che un'intera organizzazione con le sue singole articolazioni consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

<u>OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2024</u>	<u>SETTORE</u>
Riduzione dei tempi di pagamento delle imprese fornitrici di beni e servizi	<u>Tutti i servizi</u>
Contrasto della corruzione e attuazione delle misure di prevenzione della corruzione previste da PTPC	<u>Tutti i servizi</u>
Implementazione di livelli di trasparenza amministrativa attraverso una maggiore e più tempestiva pubblicazione dei dati e delle informazioni	<u>Tutti i servizi</u>

L'obiettivo strategico trasversale perseguito è il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa, la trasparenza e la semplificazione della medesima. In un periodo di risorse scarse sia umane che finanziarie, diventa necessario gestire nel miglior modo possibile le risorse disponibili in modo di avere una struttura efficiente che sia in grado di svolgere nel miglior modo possibile le funzioni istituzionali che l'amministrazione deve svolgere: l'obiettivo che ci si pone ha diverse linee d'azione: dalla razionalizzazione delle spese alla massimizzazione delle entrate; dal miglioramento continuo dell'organizzazione interna, alla valorizzazione del personale, che deve essere visto come una risorsa e non solo come un costo. Sul fronte dell'ottimizzazione delle entrate le azioni riguardano in particolar modo l'incremento delle riscossioni da coattivo. Relativamente al contenimento dei costi, sarà necessario migliorare l'organizzazione mediante l'implementazione e la modernizzazione dei sistemi informatici in dotazione, strumenti indispensabili per rispondere in maniera sempre più incisiva al bisogno di miglioramento dei servizi, di trasparenza dell'azione amministrativa, di potenziamento dei supporti conoscitivi delle decisioni pubbliche e di contenimento dei costi dell'azione amministrativa; sarà altresì necessario agire sul fronte del personale in un'ottica di miglior collocazione delle risorse disponibili e di sviluppo delle competenze.

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Che cosa è la Customer Satisfaction

Con il termine Customer Satisfaction, che tradotto significa soddisfazione del cliente, si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto. Il termine racchiude un insieme di tecniche e fasi di ricerca sviluppate a partire dagli anni 90 soprattutto nell'ambito delle imprese private.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio.

Rilevare la customer satisfaction per un'azienda privata o un ente pubblico, significa quindi attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti.

In ambito pubblico più che di customer satisfaction si parla di citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, (inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche).

Il d.lgs 74/2017 ha valorizzato l'importanza del coinvolgimento dei cittadini e degli utenti sia nella fase di assegnazione degli obiettivi che nella valutazione dell'andamento complessivo della gestione. Pertanto, il Comune di Castel di Sasso, in una prima fase di attuazione delle indagini di customer satisfaction, provvederà a valutare il livello di soddisfazione dell'utenza nell'anno 2024, attraverso appositi questionari disponibili presso l'ufficio protocollo del Comune. Il livello di soddisfazione potrà essere espresso per ogni servizio nell'assoluto anonimato.

La rilevazione delle indagini di Customer satisfaction concorrono alla valutazione della performance organizzativa.

OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI RESPONSABILI DI SERVIZIO

**SETTORE AMMINISTRATIVO – POLIZIA MUNICIPALE: Personale, Polizia Municipale, Anagrafe, Suap
DOT.SSA GIOVANNA AGOSTINI – FUNZIONARIO
DIPENDENTI ASSEGNATI ALL'AREA:**

OBIETTIVI	DESCRIZIONE OBIETTIVI OPERATIVI	PESO	INDICATORI DI MISURAZIONE
1 Rifacimento segnaletica stradale	Ricognizione del territorio comunale, integrazione dei segnali stradali mancanti e sostituzione di quelli vetusti e non funzionali	10/30	Avvenuta sostituzione e integrazione della segnaletica stradale su tutto il territorio comunale

<p style="text-align: center;">2</p> <p>Dematerializzazione e inserimento nella banca dati digitale Halley degli atti di Stato Civile</p>	<p>Inserimento degli atti di stato civile nell'archivio del comune in formato digitale così da rendere più veloce ed efficiente il servizio svolto dall'Ufficio Anagrafe ai cittadini</p>	<p style="text-align: center;">10/30</p>	<p>N.annualità inserite nella banca dati dal 2010 al 2020.</p>
<p style="text-align: center;">3</p> <p>Affidamento del servizio di refezione scolastica</p>	<p>Avvio e conclusione della gara</p>	<p style="text-align: center;">10/30</p>	<p>Affidamento del servizio entro il 30.09.2024</p>

**SETTORE TECNICO-MANUTENTIVO: Lavori Pubblici, edilizia privata, gestione patrimonio pubblico, gestione servizio igiene ambientale
 GEOM. PASQUALE PERRONE – FUNZIONARIO
 DIPENDENTI ASSEGNATI ALL'AREA:**

<p style="text-align: center;">OBIETTIVI</p>	<p style="text-align: center;">DESCRIZIONE OBIETTIVI OPERATIVI</p>	<p style="text-align: center;">PESO</p>	<p style="text-align: center;">INDICATORI DI MISURAZIONE</p>
<p style="text-align: center;">1</p> <p>Pianificazione e gestione del territorio</p>	<p>Approvazione del piano urbanistico comunale (puc) ai sensi della l.r. n. 16/2004 e regolamento n. 5/2011</p>	<p style="text-align: center;">10/30</p>	<p>Approvazione del PUC con delibera di Consiglio entro il 31.12.2024</p>

<p style="text-align: center;">2 risorse patrimoniali- aggiornamento inventario dei beni pubblici</p>	<p>Individuazione e classificazione dei beni comunali in beni del demanio comunale, del patrimonio indisponibile e del patrimonio disponibile</p>	<p style="text-align: center;">10/30</p>	<p>Conclusione dell'aggiornamento dell'inventario entro il 15.12.2024</p>
<p style="text-align: center;">3 Edilizia scolastica</p>	<p>Adeguamento e adattamento dell'ex edificio itas (Palazzo Parillo) ai fini del conseguimento dell'agibilità necessaria al trasferimento della scuola primaria di primo grado e degli uffici dell'istituto comprensivo, in previsione dei lavori della sostituzione edilizia dell'attuale edificio, finanziati dal pnrr m2c3i1.1 – accordo quadro nuove scuole -</p>	<p style="text-align: center;">10/30</p>	<p>Espletamento della procedura di gara e affidamento dei lavori entro il 31.03.2024</p>

SETTORE FINANZIARIO : Programmazione, bilancio di previsione, rendiconto, gestione entrate e spese
DOTT. MARCO MIGLIACCIO – FUNZIONARIO
DIPENDENTI ASSEGNATI ALL'AREA: dott.ssa Angelarosa Valentino

OBIETTIVI	DESCRIZIONE OBIETTIVI OPERATIVI	PESO	INDICATORI DI MISURAZIONE
1 Affidamento servizio riscossione tributi	Avvio e conclusione della procedura di gara per l'affidamento del servizio	10/30	Stipula del relativo contratto entro il 30.05.2024
2 Affidamento servizio di tesoreria comunale	Avvio e conclusione della procedura di gara per l'affidamento del servizio	10/30	Stipula del relativo contratto entro il 30.05.2024
3 Interoperabilità sistemi di pagamento tributi con pago PA	Possibilità di pagamento dei tributi comunali con il sistema Pago PA	10/30	Attivazione del sistema di pagamento

SEGRETARIO COMUNALE: dott.ssa Serena Maresca

OBIETTIVI	DESCRIZIONE OBIETTIVI OPERATIVI	PESO	INDICATORI DI MISURAZIONE
1 Attività controlli interni	Monitoraggio, verifica e rilevazione regolarità, correttezza e legittimità delle procedure e degli atti adottati, con registrazione dell'eventuale mancato rispetto della normativa	10/30	Periodicità dei controlli
2 Anticorruzione	Aggiornamento del Piano Anticorruzione e Trasparenza secondo la delibera ANAC n. 605 del 19 dicembre 2023	10/30	Rispetto del termine di legge
3 Formazione	Formazione principali novità normative del 2024	10/30	Attivazione di metodi di formazione e comunicazione delle novità normative anche mediante l'utilizzo delle moderne tecnologie della comunicazione.