

**ALLEGATO A - Servizio - Segreteria, Affari Generali e Personale**

SERVIZIO	ATTIVITA'	PROCESSI	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	INDICATORE
<b>CENTRO DI RESPONSABILITA' N.1</b>				
<b>SERVIZIO I - AFFARI GENERALI E PERSONALE</b>				
<b>GESTIONE DEL PERSONALE</b>				
N.				
1	Verifica dati buoni pasto da trasmettere al Serv. Economia		Trasmissione dei dati relativi ai buoni pasto per i dipendenti che hanno richiesto il rimborso delle somme spese per vitto	100% delle richieste entro il mese successivo
2	Rapporti con RESAIS		Trasmissione alla società dei prospetti mensili e spiegativi della situazione presente e assenti del personale R.E.S.A.I.S. presente in italiano.	100% dei prospetti entro il mese successivo
3	Rilascio certificazioni stipendiali per richiesta piccoli prestiti INPDAP o Finanziarie;		Sviluppo contabile della pratica	
4	Compilazione Cerio annuale;		Compilazione delle tabelle comunicazioni fine attività e stampa copia del modello per la firma del Collegio dei revisori	100% delle pratiche ricevute
5	Adempimenti di natura fiscale e previdenziale mensilmente previsti nei confronti dei dipendenti e degli assimilati;		Trattative previdenziali su emolumenti a carico dipendenti e versamento della quota all'INPS - Applicazione detrazioni per trattamenti fiscali su emolumenti e versamento quote all'Ente.	100% degli adempimenti
6	Redazione e trasmissione telematica all'INPS dei modelli Unilemens e LIPOSPA (denuncia contributi);		Comunicazione all'INPS degli imponibili previdenziali e delle ritenute operate mensilmente	100% degli adempimenti previsti entro i termini
7	Compilazione mod. CUD dei dipendenti e degli assimilati e trasmissione telematica agli interessati entro il 28 febbraio di ogni anno;		Predisposizione annuale dei modelli e trasmissione agli interessati attraverso l'inserto ENTRATEL	Trasmissione del 100% dei modelli
8	Redazione e trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate dei Modelli 770 riguardanti i dipendenti, gli assimilati e i lavoratori autonomi;		Predisposizione annuale del modello 770 e trasmissione telematica a mezzo ENTRATEL	Trasmissione entro i termini previsti del modello 770
9	Calcolo premio Inail annuale in relazione al grado di rischio dei dipendenti;		Determinazione del premio INAIL relativo alle tre posizioni di rischio (Tecnici, Ausili e Amministrativi in genere dei dipendenti per l'anno in corso e al conguaglio di famiglia quello dell'anno precedente e trasmissione telematica all'INAIL.	Trasmissione entro i termini previsti dell'acconto e del conguaglio
10	Calcolo degli emolumenti mensilmente dovuti al personale;		Calcolo dello stipendio dovuto ai dipendenti avendo cura di operare le trattative sulle retribuzioni per mancati recuperi orari, scissione stipendi Inpdap, finanziarie diverse Assicurazioni, Cral Inap, sindacati e disposizioni e a trasmettere gli ordinativi di pagamento e le ricevute al nostro personale.	100% delle variazioni mensili da effettuare sugli emolumenti da corrispondere ai dipendenti.
11	Comunicazione all'INPDAP ora INPS dei modelli PA04 dei dipendenti;		Trasmissione all'INPS dei modelli PA04 dei dipendenti prossimi al pensionamento, di richiesta di riscatto del Corso di Laurea, di ricongiunzione di periodi assicurativi, di riconoscimento del servizio militare prestato e di ricostruzione contributiva.	Trasmissione entro i termini previsti dei Modelli.
12	Calcolo annuale del TFR e anticipazioni ai dipendenti che ne fanno richiesta;		Assegnamento del Trattamento di Fine Rapporto di lavoro dei dipendenti e calcolo dell'imposta sostitutiva sulla rivalutazione in acconto (entro il 16 dicembre) e saldo (entro il 16 febbraio dell'anno successivo). Esame istanze, predisposizione della relazione di calcolo della rivalutazione e della somma da versare all'INPS.	Completamento iter della pratica entro i termini fissati dalla normativa.
13	Esame dei modelli 730 dei dipendenti trasmessi dai van CAF;		Rimborso o trattamento del primo acconto IRPEF o Addizionale ed eventuale ritenuta del secondo (se dovuto) o unico acconto entro il mese di novembre.	100% delle pratiche pervenute.

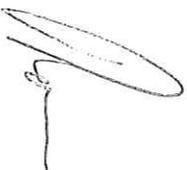
SERVIZIO	ATTIVITA'	N.	PROCESSI	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	INDICATORE
CENTRO DI RESPONSABILITA' N. 1					
SERVIZIO 1 - AFFARI GENERALI E PERSONALE					
GESTIONE PRESENZE					
		1	Rilevazione delle presenze del personale in Istituto tramite orologi segna orario E/0.	Trasferimento delle timbrature effettuate dai dipendenti dagli orologi segna orario al terminale.	Stampa giornaliera del cartaceo per l'accertamento dell'effettiva presenza del personale in sede
		2	registrazione dei dati provenienti da cartaceo dei tre Settori a supporto delle uscite giornaliere e delle assenze a vario titolo.	caricamento dei giustificativi	100% dei giustificativi presentati entro il mese successivo
		3	quadranatura mensile di verifica sulle quantità orarie di lavoro fatte registrare nelle singole voci dai dipendenti;	Comunicazione mensile attraverso apposito avviso da affiggere in bacheca, dei nominativi per i quali sono state riscontrate anomalie (mancanza di giustificativi a supporto delle assenze, mancate timbrature ecc. e/o debiti orari) e, successiva quadratura di verifica sulle quantità orarie di lavoro fatte registrare nelle singole voci dai dipendenti;	verifica anomale e quadratura mensile di ogni singolo dipendente entro il mese successivo.
		4	Comunicazione al responsabile della gestione dei portali web delle percentuali di presenza/assenza dei dipendenti	Rilevazione mensile e comunicazione delle percentuali di presenza/assenza del personale da inserire nel sito.	elaborazione del 100% delle percentuali per ogni singolo settore entro il mese successivo
		5	Acquisizione dei certificati medici dal sito dell'INPS e visite fiscali dipendenti assenti per malattia.	Acquisizione dei certificati medici provenienti dal portale dell'INPS, inoltre delle richieste (on-line al distretto di Trapani e via Fax agli altri distretti) di visite fiscali per i dipendenti assenti per malattia; curatola degli casi di visite e comunicazione al Capo Servizio per i successivi adempimenti, nel caso in cui viene constatata l'assenza del dipendente all'accertamento del medico fiscale.	Tempestività nel richiedere la visita fiscale all'ASP quando richieste dal capo servizio
		6	Trasmisione all'U.U.P. dei dati dei mancati recuperi orari mensili dei dipendenti e di quelli relativi ad eventuali indennità accessorie in favore di taluni dipendenti;	Predisposizione degli stampati relativi ai debiti orari dei dipendenti non più recuperabili e alle di indennità accessorie mensili agli aventi diritto.	Trasmisione all'U.U.P. del 100% degli stampati per i provvedimenti da adottare
		7	Trasmisione dati buoni pasto	comunica al Servizio Economia il prospetto degli aventi diritto al buono pasto	Ogni mese successivo a quello di competenza
		8	Aggiornamento dei profili orari dei dipendenti ad orario ridotto.	Aggiornamento o modifica a seguito di comunicazione, dei profili orari dei dipendenti ad orario ridotto ogni qual volta si rende necessario.	100% dei nuovi profili orari

SERVIZIO	ATTIVITA'	N.	PROCESSI	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	INDICATORE
CENTRO DI RESPONSABILITA' N.1					
SERVIZIO 1 - AFFARI GENERALI E PERSONALE					
GESTIONE PROTOCOLLO					
		1	Registrazione documenti:	Protocollo di tutti in posta in entrata e in uscita e smistamento dei documenti ai Settori, documenti registrati in entrata e/o ai Servizi;	
		2	PEC in arrivo:	Verifica giornaliera della posta in arrivo sulla casella di PEC, scarico della stessa e trasmissione agli uffici;	N. PEC registrate in entrata
		3	PEC in partenza:	Trasmissione all'esterno dei documenti tramite PEC	N. PEC registrate in uscita
		4	Gestione documenti fisici:	Associazione massiva o manuale dei documenti dopo la registrazione;	100% dei protocolli registrati
		5	Stampa registro protocollo:	Interrogazione ed estrazione, a richiesta, dei documenti protocollati divisi per servizio.	100 delle richieste

SERVIZIO	ATTIVITA'	N.	PROCESSI	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	INDICATORE
CENTRO DI RESPONSABILITA' N.1					
SERVIZIO 1 - AFFARI GENERALI E PERSONALE					
GESTIONE DOCUMENTALE					
		1	Gestione del sistema informativo integrato separati	Inserimento delle proposte di atti deliberativi e di provvedimenti dirigenziali	100% delle proposte
		2	Raccolta dei provvedimenti adottati dall'Organo istituzionale di quelli adottati dal responsabile Settore Amministrativo	Stampa dei provvedimenti in copie multiple definitive in originale e in copia conforme dopo il parere di regolarità contabile, se necessario;	100% dei provvedimenti
		3	Tenuta del registro dei fogli vettore:	Trasmissione dei provvedimenti ai Settori, ai Servizi, ai Servizi di competenza e al Personale, nonché ad utenza (impresa, dite ecc.) a viene interesse.	100% dei provvedimenti ad
		4	Pubblicazione all'Albo Pretorio on-line di tutti i provvedimenti adottati:	Verifica e controllo in copia originale in appositi raccoglitori istruiti presso il Settore Amministrativo; tutte le delibere e le determinazioni del Settore;	100% dei provvedimenti
		5	Stesura dei verbali delle riunioni del C.d.I. A.:	Registrazione dei provvedimenti da adottare a cura dell'Organo di amministrazione sul registro dei fogli vettore;	100% delle registrazioni
		6	Tenuta di tutte le convenzioni stipulate con i C.A.F.:	Trasmissione dei provvedimenti adottati nella settimana, per la pubblicazione all'Albo Pretorio on-line visibile a tutti attraverso il sito istituzionale;	100% delle pubblicazioni
			postea	Redazione dei verbali di tutti i provvedimenti adottati dall'Organo di amministrazione; Trasmissione degli stessi a ditta specializzata per la rilegatura.	100% dei verbali
				Custodia in fascicoli di tutte le convenzioni stipulate con i C. A. F. e messa a disposizione delle stesse in caso di richiesta.	100% delle convenzioni

SERVIZIO	ATTIVITA'	N.	PROCESSI	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	INDICATORE	
CENTRO DI RESPONSABILITA' N.1	SERVIZIO 1 - AFFARI GENERALI E PERSONALE	GESTIONE CENTRALINO	1	Attività legate alle chiamate provenienti dall'esterno e dall'interno	Gestione delle chiamate esterne. Ammortamento di chiamate per il personale assente da comunicare successivamente all'interessato	100% delle chiamate
					Assegnazione della linea esterna ad un utente interno	Tutte le assegnazioni
				Segnalazione anomalia al settore telefonico	Apertura ticket per eventuali guasti	

SERVIZIO	ATTIVITA'	N.	PROCESSI	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	INDICATORE	
CENTRO DI RESPONSABILITA' N.1	SERVIZIO 1 - AFFARI GENERALI E PERSONALE	GESTIONE PORTIERATO	1	Attività di portineria:  Assistenza all'utenza.	Viene curato il funzionamento degli accessi esterni in riguardo alla loro funzionalità e sicurezza assicurando una presenza costante.	Controllo dell'apertura e della chiusura degli accessi all'arrivo ed alla fine del servizio
					Viene garantita l'apertura e la chiusura delle saracinesche ed cancelli	consegna al protocollo entro 1 ora
					Ricevimento della posta da parte dei consegnatori e dell'utenza controfirmando eventuali ricevute	Controllo sull'accesso dell'utenza nel rispetto degli orari prestabiliti.
					Viene rispettato l'orario di ricevimento del pubblico	
				Viene registrato l'accesso del pubblico.		



## ALLEGATO "B" - Servizio - Contratti e Appalti

<b>b</b>	
Centro di responsabilità n. 1	Processi
attività	Processi
Redazione bandi di gara	<p>Redazione bandi di gara e approntamento Determine Dirigenziali di approvazione degli stessi. Pubblicazione degli estratti dei bandi e degli avvisi di gara nelle forme previste dalla vigente normativa di riferimento (GURS, quotidiani, periodici, Albi Pretori, Osservatorio LL.PP., etc.); Versamento all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici delle pertinenti tasse di gara.</p>
indicatore	<p>N. bandi definiti/ gare richiesta dai Servizi</p>

<b>b</b>	
Centro di responsabilità n. 1	Processi
attività	Processi
Espletamento gare e stipula Contratti	<p>Ricezione plichi e inserimento concorrenti nel programma "Gare". Espletamento gare. Approntamento Delibere approvazione esito di gara. Svincolo cauzioni provvisorie. Pubblicazione delle risultanze di gara ope legis. Acquisizione ed esame della documentazione relativa agli aggiudicatari ed ai secondi classificati necessaria per la stipulazione dei pertinenti contratti di appalto. Approntamento contratti di appalto e registrazione fiscale degli stessi. Cura di tutta la conseguente corrispondenza. Supporta gli altri servizi per la esecuzione delle procedure di affidamento anche in caso di avvisi per manifestazione di interesse.</p>
indicatore	<p>Svolgimento operazioni di gara nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa per ogni singola fase</p>

<b>b</b>	
Centro di responsabilità n. 1	Processi
attività	Processi
Atti di sottomissione	<p>Stipulazione atti di sottomissione, registrazione fiscale degli stessi e cura della pertinente corrispondenza</p>
indicatore	<p>100% degli atti da stipulare</p>

<b>b</b>	
Centro di responsabilità n. 1	Processi
attività	Processi
Cauzioni definitive	<p>Svincolo delle cauzioni definitive relative ai lavori ultimati per i quali viene approvato il certificato di collaudo o di regolare esecuzione</p>
indicatore	<p>Rapporto tra certificati di collaudo o di regolare esecuzione pervenuti e numero cauzioni svincolate</p>

**ALLEGATO "B" - Servizio - Contratti e Appalti**

<b>b</b> Centro di responsabilità n. 1	attività	Processi	indicatore
	Redazione bandi di gara	Redazione bandi di gara e approntamento Determine Dirigenziali di approvazione degli stessi. Pubblicazione degli estratti dei bandi e degli avvisi di gara nelle forme previste dalla vigente normativa di riferimento (GURS, quotidiani, periodici, Albi Pretori, Osservatorio LL.PP., etc.); Versamento all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici delle pertinenti tasse di gara.	N. bandi definiti/ gare richiesta dai Servizi

<b>b</b> Centro di responsabilità n. 1	attività	Processi	indicatore
	Espletamento gare e stipula Contratti	Ricezione plichi e iserimento concorrenti nel programma "Gare". Espletamento gare. Approntamento Delibere approvazione esito di gara. Svincolo cauzioni provvisorie. Pubblicazione delle risultanze di gara ope legis. Acquisizione ed esame della documentazione relativa agli aggiudicatari ed ai secondi classificati necessaria per la stipulazione dei pertinenti contratti di appalto. Approntamento contratti di appalto e registrazione fiscale degli stessi. Cura di tutta la conseguente corrispondenza. Supporta gli altri servizi per la esecuzione delle procedure di affidamento anche in caso di avvisi per manifestazione di interesse.	Svolgimento operazioni di gara nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa per ogni singola fase

<b>b</b> Centro di responsabilità n. 1	attività	Processi	indicatore
	Atti di sottomissione	Stipulazione atti di sottomissione, registrazione fiscale degli stessi e cura della pertinente corrispondenza	100% degli atti da stipulare

Centro di responsabilità n. 1	attività	Processi	indicatore
	Cauzioni definitive	Svincolo delle cauzioni definitive relative ai lavori ultimati per i quali viene approvato il certificato di collaudo o di regolare esecuzione	Rapporto tra certificati di collaudo o di regolare esecuzione pervenuti e numero cauzioni svincolate

<b>Centro di responsabilità n. 1</b>		<b>attività</b>	<b>Processi</b>	<b>indicatore</b>
		Lavoratori agricoli	Ricezione ed istruzione istanze di lavoratori agricoli dipendenti legge 1676/1960, per la cancellazione dell'ipoteca gravante sull'immobile realizzato con i benefici della predetta legge; Approntamento delle delibere con le quali vengono concesse le autorizzazioni alla cancellazione delle predette ipoteche convenzionali previa verifica della loro regolare posizione contabile	100% delle richieste pervenute

**b**

<b>Centro di responsabilità n. 1</b>		<b>attività</b>	<b>Processi</b>	<b>indicatore</b>
		Rapporti con la Camera di Commercio	Comunicazione telematica alla locale Camera di Commercio delle variazioni delle cariche sociali, quali Presidente, Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Sindaci ed eventuali Commissari, a seguito della emissione dei relativi decreti di nomina	Ricognizione di tutta la documentazione occorrente e rapida trasmissione telematica della pertinente pratica entro i termini fissati a pena di sanzione pecuniaria

<b>Centro di responsabilità n. 1</b>		<b>attività</b>	<b>Processi</b>	<b>indicatore</b>
		DURC	Acquisizione -per conto dei Settori Tecnico, Economico Finanziario ed Amministrativo dell'Istituto delle certificazioni attestanti la regolarità contributiva delle Imprese che intrattengono rapporti con l'Istituto.	Evasione della richiesta telematica entro 2 giorni dalla richiesta del Servizio interessato

**b**

ALLEGATO C - Ufficio Legale ed Espropriazioni

Centro di responsabilità n. 1		Attività di contenzioso	
1	Istruttoria pratiche legali attraverso ricerche, raccolta dati, documenti e tenuta corrispondenza presso altri Uffici, sia interni che esterni, per consentire all'Avvocato la redazione delle difese e delle azioni legali		
3	Redazione e invio lettere a Comuni per richiesta di informazioni anagrafiche e di stato civile	N° di certificazioni richieste	
4	Accesso ai sistemi informativi dell'Agenzia delle Entrate e/o di altri Enti per l'esame preliminare della situazione patrimoniale dei debitori	100% delle pratiche di morosità affidate	
5	Redazione ed istruttoria atti di riconoscimento di debito e sottoscrizione piani di rientro con conduttori e/o utilizzatori alloggi e locali	100% delle richieste	

attività		Processi		indicatore
Centro di responsabilità n. 1				
Funzioni consultive e amministrative	1	Raccolta atti presso altri Uffici per la redazione di pareri da parte del Legale	100% delle richieste avanzate dal Legale	
	2	Fascicolazione e aggiornamento annuale della posizione di tutti i giudizi pendenti	100% di pratiche assegnate	
	3	Accesso agli Uffici giudiziari per il deposito ed il ritiro di atti, notifiche, iscrizioni	100% degli atti	
	4	Redazione e invio atti di diffide e messa in mora a debitori segnalati da altri Uffici	100% delle richieste	
	5	Atti di liquidazione a legali esterni o a parti vittoriose nei rispettivi giudizi	100% delle richieste	
	6	Esame annuo dei residui passivi ai fini della loro eventuale cancellazione	Entro ogni mese di settembre	

Centro di responsabilità n. 1		Processi		
attività				indicatore
Funzioni di difesa e rappresentanza a processuale	1	Assunzione del patrocinio legale dell'Ente sia come parte attrice che come parte convenuta o chiamata in causa, in tutti i gradi di giudizio e dinanzi a tutte le autorità giurisdizionali		N° di incarichi legali assunti e rapporto incarichi all'Avvocatura rispetto a quelli esterni
	2	Formulazione di pareri ed attività di consulenza agli Organi e agli Uffici dell'Ente nel rispetto delle procedure previste dal Regolamento dell'Ufficio Legale		100% delle richieste secondo regolamento
	3	Esame e giudizio di congruità sulle parcelle presentate ai fini della liquidazione da Legali esterni officiai, nei casi previsti, dell'incarico di difendere l'Ente		N° 100% delle notule esaminate

Centro di responsabilità n. 1			
Attività di espropria zione	1	Istruttoria pratiche di esproprio attraverso ricerche, raccolta dati, documenti e tenuta corrispondenza presso altri Enti, tenuta archivio.	100% delle pratiche affidate
	3	Liquidazione somme per espropriezioni definite.	100 % delle pratiche
	4	Tenuta rapporti con Assessorato ed altri Enti per pratiche di esproprio	100 % delle pratiche

# ALLEGATO "D" - Servizio - Inquilinato

B2	Centro di responsabilità n. 1	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.		
	Servizio	Processi						
B3	Centro di responsabilità n. 1	Inquilinato	Contratti di locazione derivanti da richieste di volture o subentri	Riceve le richieste di volture o subentri da parte dei richiedenti, richiede, ove necessario, gli accertamenti ai VV UU del comune competente, richiede, ove necessario i redditi dei potenziali locatori e li trasmette al servizio patrimonio per il calcolo dei canoni dovuti. Calcola le imposte da versare alla Agenzia delle Entrate per la registrazione dei contatti, sulla base del canone di locazione, richiede al Servizio tecnico la predisposizione delle certificazioni in merito alla prestazione energetica dell'alloggio e predisporre gli inviti per la sottoscrizione dei contratti.- Assiste i conduttori nel corso della sottoscrizione degli stessi e collabora con l'Ufficio Tecnico dell'Ente per la consegna degli alloggi ai nuovi assegnatari, Trasmette al CED i dati relativi alla stipula dei nuovi contratti	n. contratti stipulati	far sottoscrivere i contratti di locazione a tutti gli assegnatari invitati o inviare loro la lettera di autorizzazione	invitare tutti i soggetti nuovi assegnatari a sottoscrivere i contratti di locazione	Econom.
B3	Centro di responsabilità n. 1	Inquilinato	Contratti di locazione derivanti da richieste di volture o subentri	Riceve le richieste di volture o subentri da parte dei richiedenti, richiede, ove necessario, gli accertamenti ai VV UU del comune competente, richiede, ove necessario i redditi dei potenziali locatori e li trasmette al servizio patrimonio per il calcolo dei canoni dovuti. Calcola le imposte da versare alla Agenzia delle Entrate per la registrazione dei contatti, sulla base del canone di locazione, richiede al Servizio tecnico la predisposizione delle certificazioni in merito alla prestazione energetica dell'alloggio e predisporre gli inviti per la sottoscrizione dei contratti.-Predisporre eventuali rateizzazioni dei debiti dei richiedenti in fase di stipula di contratto; Assiste i conduttori nel corso della sottoscrizione degli stessi. Trasmette al CED i dati relativi alla stipula dei nuovi contratti	n. contratti stipulati n. rateizzazioni effettuate importo versato	far sottoscrivere i contratti di locazione a tutti gli assegnatari invitati o inviare loro la lettera di autorizzazione	invitare tutti i soggetti nuovi assegnatari a sottoscrivere i contratti di locazione	Econom.
B4	Centro di responsabilità n. 1	Inquilinato	Sanatoria L.r.11/2002 delle domande dagli occupanti abusivi	Riceve le richieste di regolarizzazione o da parte degli occupanti o attraverso i Comuni, richiede, gli accertamenti ai VV UU del comune competente, richiede, i redditi dei potenziali locatori e li trasmette al servizio patrimonio per il calcolo dei canoni dovuti. calcola le imposte da versare alla Agenzia delle Entrate per la registrazione dei contatti, sulla base del canone di locazione, richiede al Servizio tecnico la predisposizione delle certificazioni in merito alla prestazione energetica dell'alloggio. Predisporre eventuali rateizzazioni dei debiti degli assegnatari in fase di stipula di contratto e predisporre gli inviti per la sottoscrizione dei contratti.- Predisporre i provvedimenti di assegnazione nel caso di regolarizzazione ai sensi della L.r.11/2002; Assiste i conduttori nel corso della sottoscrizione degli stessi; Trasmette al CED i dati relativi alla stipula dei nuovi contratti	n. contratti stipulati n. rateizzazioni effettuate importo versato	far sottoscrivere i contratti di locazione a tutti gli assegnatari invitati o inviare loro la lettera di autorizzazione	invitare tutti i soggetti nuovi assegnatari a sottoscrivere i contratti di locazione	Econom.

B5	Centro di responsabilità n. 1		Attività		Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Servizio	Processi	Riceve le informative dai VV UU del comune competente, o da altri (Visite domiciliari, Accertamenti del Servizio Tecnico o dell'Uff. Patrimonio) ove necessario verifica l'attuale utilizzatore dell'alloggio e richiede al Comune la revoca dell'assegnazione. - Segnala al Servizio Economico-Finanziario ogni notizia di cambiamento di residenza sugli occupanti degli alloggi, comunque utile al fine del recupero dei crediti;					
B6	Centro di responsabilità n. 1		Attività		Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Servizio	Processi	Richiede al Servizio tecnico i canoni da applicare ai locali che si rendono disponibili e la predisposizione, ove necessaria, delle certificazioni in merito alla prestazione energetica del locale da assegnare. Predisporre il carteggio necessario alla pubblicazione sul sito dell'Ente della disponibilità dei locali. Raccoglie le richieste pervenute, predisporre atto deliberativo di assegnazione dello stesso. Calcola le imposte da versare alla Agenzia delle Entrate per la registrazione dei contratti, sulla base del canone di locazione, e predisporre gli inviti per la sottoscrizione dei contratti. - Assiste i conduttori nel corso della sottoscrizione degli stessi. Trasmette al CED i dati relativi alla stipula dei nuovi contratti;					
B7	Centro di responsabilità n. 1		Attività		Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Servizio	Processi	Segnala le eventuali occupazioni abusive richiedendo agli occupanti il rilascio dell'immobile e segnalando alla procura di competenza il reato commesso dallo stesso verifica l'esatta ubicazione degli alloggi occupati abusivamente e segnala al comune l'eventuale revoca al precedente abitante dell'alloggio se assegnatario. Segue il carteggio del procedimento penale se attivato dalla procura ed interviene quale affidatario della pratica nei procedimenti se l'Ente viene invitato nello stesso. Trasmette al CED i dati relativi all'occupazione degli alloggi					
B8	Centro di responsabilità n. 1		Attività		Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Servizio	Processi	Tiene la scheda di ogni condominio indicando la morosità per spese condominiali e per canoni dovuti. Diffida gli assegnatari e non, al pagamento delle somme dovute per oneri condominiali non corrisposti. -					

11

B9	Centro di responsabilità n. 1	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Inquilinato	Processi	Cura i rapporti con gli Amministratori di fiducia dell'Ente raccogliendo i dati relativi ai condomini loro assegnati, verificando le richieste pervenute dagli stessi sollecitando gli assegnatari e non, al pagamento delle somme dovute per oneri condominiali non corrisposti. Partecipa alle riunioni condominiali indette presso l'Ente dagli Amministratori di fiducia. Predispone le delibere per l'assegnazione di nuovi condomini agli amministratori di fiducia, nonché quelle di pagamento degli importi richiesti dagli stessi -	n. assegnazioni n. riunioni n. provvedimenti	Predisporre tutte le determinazioni di assegnazione dei condomini agli amministratori di fiducia	Partecipare alle riunioni di condomini richieste dagli amministratori di fiducia
B10	Centro di responsabilità n. 1	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Inquilinato	Processi	Predisporre i contratti di locazione utilizzando i programmi dell'agenzia delle Entrate qualunque sia la loro natura (volute nuove assegnaz. Locali ecc.). Verifica il corretto pagamento delle imposte per la registrazione dei contratti stessi	n. contratti stipulati	Verificare il corretto pagamento delle imposte dovute ai fini della registrazione.	Predisporre i contratti di locazione a tutti coloro che si presentano per la sottoscrizione
B11	Centro di responsabilità n. 1	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Inquilinato	Processi	Procede alla registrazione telematica dei contratti di locazione, trasmette al SEF le note di pagamento degli importi versati dai locatari ai fini della predisposizione e del pagamento attraverso mod. F24 delle imposte dovute all'Agenzia delle Entrate. - Verifica l'avvenuta registrazione e stampa le ricevute trasmesse dall'Agenzia. -	contratti registrati	Verificare gli importi versati ai fini della registrazione e trasmettere i dati alla ragioneria per il versamento dell'imposta	registrare tutti i contratti di locazione stipulati entro i termini di legge.
B12	Centro di responsabilità n. 1	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Inquilinato	Processi	Calcola le imposte dovute per i rinnovi di contratto e predispone il pagamento sia attraverso i modelli F23 editabili dell'Agenzia delle Entrate, sia attraverso i modelli cartacei	n. Pagamenti predisposti	registra tutti i pagamenti avvenuti in appositi registri per la loro archiviazione e verifica. -	predispone i modelli F23 dell'Agenzia delle Entrate per il pagamento dell'imposta
B13	Centro di responsabilità n. 1	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
	Inquilinato	Processi	Procede al pagamento delle imposte dovute per i rinnovi di contratto stipulati dal 2009 in forma telematica	n. Lettere inviate/n. rinnovi fatti	Procede al rinnovo telematico dei contratti per i soggetti che hanno provveduto al pagamento	inviare le lettere a tutti gli assegnatari

4

B14	Centro di responsabilità n. 1	Servizio	Processi	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
		Inquilinato	Istruisce le richieste di vendita degli alloggi aventi diritto di vendita degli alloggi agli aventi diritto e rappresenta lo IACP negli alloggi regionali	Istruisce le richieste di vendita degli alloggi aventi diritto, verificando le tipologie di alloggi per i quali viene richiesta la vendita. (alloggi IACP, Regionali o Comunali) Accerta i requisiti per la vendita dell'alloggio sia in ordine a quelli soggettivi dei singoli titolari, sia sia in ordine a quelli oggettivi legati alla legge di vendita possibile per i vari tipi di alloggi. Cerca e comunica i prezzi di vendita, verifica le accettazioni degli stessi e i documenti o le autocertificazioni prodotte dai richiedenti richiede al Servizio tecnico la predisposizione delle certificazioni energetiche dell'alloggio e la conformità catastale. Predisporre il fascicolo per la stipula sia per l'ufficiale rogante dell'Ente, che per il Notaio prescelto per la stipula. Rappresenta lo IACP nella stipula degli atti di vendita di alloggi regionali	n. alloggi venduti per tipologia	istruisce tutta la documentazione presentata ai fini dell'acquisto, verificando la sua completezza e predisporre il fascicolo per la stipula o per l'ufficiale rogante o per i notai indicati, partecipa su delega del capo settore nella vendita degli alloggi regionali.-	Attiva le procedure di vendite per tutti i richiedenti	
B15	Centro di responsabilità n. 1	Servizio	Processi	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
		Inquilinato	Istruisce le richieste di eventuali rettifiche nei contratti di compravendita	Istruisce le richieste di rettifica su contratti di compravendita verificando le tipologie di alloggi per i quali viene richiesta la rettifica. (alloggi IACP, Regionali). Accerta le motivazioni e verifica la tipologia di rettifica richiesta. Predisporre il fascicolo per la stipula sia per l'ufficiale rogante dell'Ente, che per il Notaio prescelto per la stipula. Predisporre le determinazioni per la stipula o per il pagamento delle spese notarili.	Rettifiche effettuate	istruisce le richieste di eventuali rettifiche e predisporre i fascicoli per l'ufficiale rogante o per i notai.-	verifica le richieste di eventuali rettifiche nei contratti di compravendita	
B16	Centro di responsabilità n. 1	Servizio	Processi	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
		Inquilinato	Trasporre i contratti di compravendita stipulati dall'Ufficiale rogante dell'Ente per le operazioni di registrazione, trascrizione e trascrizione e	Predisporre le copie dei contratti di compravendita stipulati dall'Ufficiale rogante dell'Ente per le operazioni di registrazione, trascrizione, e voltura catastale. Appronta le copie, le prepara per l'autenticazione ed allestisce i modelli richiesti dall'Agenzia delle Entrate (Mod. 69 per la registrazione, mod. per la trascrizione e modelli per la voltura) Ha la delega dell'Ufficiale Rogante per la presentazione degli atti ai suddetti uffici.-	Cont. predisposti	Provvede alla trasmissione all'Agenzia del territorio, alla conservatoria e al catasto delle copie su delega dell'ufficiale rogante entro i limiti di	Predisporre tutte le copie per l'ufficiale rogante ai fini della registrazione e delle evolture catastali	
B17	Centro di responsabilità n. 1	Servizio	Processi	Attività	Indicatori	Efficacia	Efficienza	Econom.
		Inquilinato	Raccolta dei fascicoli relativi ai contratti di locazione (ex Assegnatari) e di compravendita	Raccolta dei fascicoli relativi ai contratti di locazione (ex Assegnatari) e di compravendita e loro sistemazione per tipologia negli archivi dell'Ente	Contratti raccolti	procede all'Archiviazione di tutti i fascicoli di assegnatari che hanno acquistato gli alloggi o di coloro che lo consegnano.-	procede all'Archiviazione di fascicoli di assegnatari che hanno acquistato gli alloggi o di coloro che lo consegnano.-	

**b**

Centro di responsabilità n. 1	Processi		Indicatore
	attività		
Verifiche e controlli	1	verifica dei redditi presentati biennalmente dagli inquilini	25% dei redditi presentati
	2	verifica dati anagrafici e sulla composizione del nucleo familiare	25% delle autocertificazioni
	3	verifiche dati riguardanti il patrimonio	100% degli inquilini con anomalie riscontrate
	4	accertamenti reddituali d'ufficio per gli assegnatari non in regola con la comunicazione biennale	50% ogni anno degli assegnatari non in regola

**b**

Centro di responsabilità n. 1	Processi		Indicatore
	attività		
caricamento dati	1	Caricamento delle risultanze reddituali ed anagrafiche, derivanti dalle comunicazioni o degli accertamenti, nella banca dati del CED ai fini del calcolo del canone di locazione	50% per anno di quelle presentate nell'anno di riferimento
	2	Predisposizione delle schede nel caso di nuove situazioni accertate	100% delle posizioni anomale
	3	Elaborazione elenchi per l'applicazione di penali da trasmettere al CED per l'emissione del bollettino	100% delle posizioni riscontrate

**b**

Centro di responsabilità n. 1	Processi		Indicatore
	attività		
Trasmisione risultati	1	Trasmisione al CED delle schede contenenti nuove situazioni reddituali del nucleo familiare ai fini del ricalcolo del canone	100% delle posizioni riscontrate
	2	Segnalazione alla Procura in caso di dichiarazioni mendaci che influiscono nella composizione del canone	100% delle posizioni riscontrate
	3	Trasmisione lettere di avviso agli inquilini dell'avvenuto ricalcolo del canone dovuto ad accertamenti dell'Ufficio	100% delle posizioni riscontrate

**ALLEGATO "F" - Servizio - Ufficio relazioni con il pubblico**

centro di responsabilità n. 1		
<i>Attività</i>	<i>Processi</i>	<i>indicatori</i>
Assistenza alle istanze dell'utenza	1, Compilazione modulistica - Dichiarazioni - 2, Richieste di manutenzione - 3, Questionari customer satisfaction	n. moduli/dichiarazioni compilati n. richieste di manutenzione acquisite n. di questionari presentati
	Rilascio certificazioni a richiesta	Somme incassate per diritti di segreteria
	Risposte ai quesiti - Contatti con gli uffici interni	Richieste esaudite allo sportello
Informazioni e chiarimenti	Tempi di attesa in sala d'aspetto	20 minuti
	Verifica e ricostruzione posizione contabile	Capacità autonoma di calcolo dei residui
		pagamento della morosità

## CENTRO DI RESPONSABILITA' n. 1

Ufficio di Staff della presidenza

Collaborazione con l'Organo di Amministrazione, informazione esterna e rapporti con le OO.SS.

SERVIZIO	ATTIVITA'	N. PROCESSI	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	INDICATORE
			ALLEGATO G UFFICIO DI STAFF	
		1	Esame preliminare degli atti posti alla firma del presidente/commissario	100 % dell'attività
			Cura e sovranacnde le attività dell'ufficio di Staff relativamente al ricevimento e alla registrazione dei fogli vettore con i quali vengono inviati dai settori gli atti composti (delibere, lettere, comunicazioni per l'esterno) alla firma del presidente/commissario. Cura l'esame degli atti relativamente alla corretta corrispondenza con i documenti allegati preliminarmente alla sottoposizione alla firma del presidente/commissario. Registra l'avvenuta firma e provvede alla riconsegna degli atti firmati al relativo settore. Se del caso comunica utilizzando il pertinente foglio vettore le modifiche da apportare nel caso anche della mancata sottoscrizione dell'atto da parte del presidente/commissario. Se del caso procede alla convocazione di seduta deliberante dandone avviso al collegio dei sindaci e ai dirigenti di settore. Cura la raccolta dei verbali del collegio sindacale trasmessi dal settore economico finanziario. Si occupa della segreteria di convegni e/o incontri indetti dalla presidenza/commissario e/o dai dirigenti del settore. Intrattiene rapporti con gli enti esterni locali, regionali e nazionali quando all'uopo incaricato dal presidente/commissario e/o dai dirigenti. Cura l'organizzazione delle missioni da parte del presidente/commissario nonché l'eventuale attività di rimborso spese sostenute nella qualità. Cura il rapporto tra il presidente/commissario con i settori ed i servizi dell'ente. Cura in generale l'attività di segreteria particolare del presidente/commissario.	100 % dell'attività entro i termini
		2	Rapporti con le organizzazioni sindacali	100 % dell'attività entro i termini
			E' incaricato della tenuta degli atti inerenti l'attività sindacale all'interno dell'ente. In particolare incaricato dal dirigente del settore amministrativo ad occuparsi della tenuta delle comunicazioni inerenti le deghe sindacali ed i relativi permessi/aspettative/ disucchi. Cura la comunicazione dei dati alle organizzazioni sindacali ed agli uffici competenti.	
		3	Delegazione trattante	100 % dell'attività entro i termini
		4	Addetto Stampa	100% dell'attività entro i termini
			Svolge i compiti di segreteria della delegazione trattante. Occupandosi della redazione dei verbali, della relativa raccolta, delle comunicazioni di routine (convocazioni e informativa in genere).	
		5	ISTAT	100% attività
			Si occupa della redazione dei comunicati stampa concordando la stesura con il presidente e/o con i dirigenti del settore. Intrattiene se del caso rapporti con gli organi di informazione e promuove l'informazione anche attraverso i social network.	
			Nel corso dell'anno 2013 il responsabile dell'ufficio di Staff, raccordandosi con i dirigenti e il capo servizio I amministrativo, ha curato la redazione di documenti relativi a rilevazioni statistiche chieste dall'Istat e per questa ragione è stato incaricato di esserne referente.	
		6	Gestisce il Sito Istituzionale dell'Ente	tutti gli obblighi di legge e regolamento entro i termini previsti
			E' responsabile della tenuta del sito, della pubblicazione degli atti curandosi di osservare tutti gli obblighi di legge e di proporre al capo settore eventuali necessità di modifiche o/o integrazioni della pagina.	
		7	Collaborazione con il Commissari	Attività richiesta.
			collabora direttamente con il Commissario, cura gli appuntamenti e fissa gli incontri richiesti dagli utenti. Su sua delega si cura della corrispondenza.	



“ALLEGATO H”

OBBIETTIVO DI SETTORE N. 1.1:

PROGETTO	DESCRIZIONE	SERVIZI	INDICATORE	OBBIETTIVO
Recupero della morosità	Il presente progetto prevede la riduzione della morosità pregressa con riferimento ai residui di Bilancio fino all'anno 2011 attraverso la realizzazione di maggiori riscossioni e/o la stipulazione di nuovi accordi di rateizzazione del debito. Per la realizzazione dell'obiettivo occorre mettere in campo una serie di interventi diretti a: 1) potenziare l'azione dell'ufficio legale; 2) effettuare visite domiciliary nei confronti dell'utenza e delle fasce più deboli; 3) regolarizzare i rapporti locativi;	Inquinato Legale Patrimonio	Riduzione di almeno il 13% dei residui attivi degli anni fino al 2011.	
SERVIZI	OBBIETTIVI DI SERVIZIO	INDICATORI		
Inquinato	1) Incrementare il numero degli accordi di rateizzazione 2) Incrementare il numero delle regolarizzazioni; 3) Incrementare vendite alloggi in condomini misti	1) almeno n. 40 accordi di rateizzazione e almeno n. 50 regolarizzazioni; 2) almeno n. 150 visite domiciliary; 3) almeno n. 10 vendite		
Legale	Azioni legali - di sfratto per morosità; - citazione per danni; - recupero somme anticipate. Ricognizione di tutte pratiche affidate a legali nel corso degli anni e non ancora chiuse con relativa relazione sullo stato del procedimento. Predispone il Regolamento condominiale alla luce delle nuove disposizioni di legge.	1) azioni di sfratto per morosità ( da canoni e condomini ) almeno 6, suddivisi in vari condomini della provincia di Trapani; 2) azioni di citazione per danni nei confronti di tutti gli inquilini che hanno lasciato l'alloggio con danni o che hanno permesso l'occupazione abusiva ( al 100%); 3) azioni legali di recupero di somme derivanti da pagamenti per c/terzi da parte dell'Istituto per manutenzione straordinaria. (100%). 4) ricognizione di tutte le pratiche affidate a legali e produzione della relativa relazione per ciascuna.		
Patrimonio	Verificare le posizioni degli inquilini che hanno presentato le dichiarazioni reddituali 2011	Effettuare i controlli a completamento dell'anno reddituale 2011.		

**OBBIETTIVO DI SETTORE N. 1.2**

Vendita alloggi	Proseguire nella vendita degli alloggi ai sensi della L. 9/2013 dando priorità a quelli più vetusti che abbisognano di maggiore manutenzione o i cui detentori vantano un debito alto nei confronti dell'Istituto.	Vendita dei locali improduttivi	Acquisita, dall'Ufficio Tecnico, la stima del valore di n. 20 locali improduttivi, procedere alla vendita attivando la procedura dell'asta pubblica.
		inquilinato	Procedere alla vendita di almeno 100 alloggi.

**OBBIETTIVO DI SETTORE N. 1.3 in sinergia con il settore economico – finanziario**  
**Soprattutto con riguardo agli obiettivi di legalità e trasparenza.**

PROGETTO	DESCRIZIONE	SERVIZI	INDICATORE	OBBIETTIVO
Migliorare l'efficienza organizzativa	L'obiettivo di questo progetto è di rendere più efficiente la organizzazione dell'Ente mediante interventi diretti a: <ul style="list-style-type: none"> <li>rivedere la struttura organizzativa mediante riorganizzazione dei servizi collegati agli obiettivi strategici;</li> <li>revisione di alcuni processi interni;</li> <li> miglioramento dei canali di comunicazione interni ed esterni tramite rete informatica.</li> </ul>	Segreteria, Affari generali, URP Personale, URP	- Aumento del 10% della trasmissione postale a mezzo PEC; - Mantenimento del livello del consumo di carta dell'anno 2013; - Predispizione progetto di riorganizzazione dell'Ente; - Predispizione piani anticorruzione e della trasparenza entro i termini di legge;	
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO	Incrementare le comunicazioni tramite PEC, progetti di formazione del personale dell'Ente al fine di incrementare l'efficienza/efficacia, predisporre i piani anticorruzione e della trasparenza.			
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO	Incrementare le comunicazioni tramite PEC, progetti di formazione del personale ( capi servizio e addetti allo smistamento posta) per l'utilizzo on line della procedura URBI relativa alla gestione documentale ( delibere, determine, posta,.... ) 3) Predispizione piani anticorruzione e della trasparenza entro i termini di legge; 4) Riordino dell'attività regolamentare in merito alla normativa sulla privacy ( in sinergia con CED)			
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				
OBBIETTIVI DI SERVIZIO				
SERVIZI				
INDICATORI OBIETTIVO				
SERVIZI				

**OBBIETTIVO DI SETTORE N. 1.4**

PROGETTO	Promuovere la massima trasparenza ed integrità dell'Ente
DESCRIZIONE	L'obiettivo di questo progetto è di gestire direttamente la manutenzione del nuovo sito istituzionale dell'Ente e di promuovere la massima trasparenza di ogni attività, pubblicando sullo stesso ogni atto e documento della vita dell'Istituto, sia esso obbligatorio che non: atti amm.vi, Bilanci, .... Si prevede, altresì, l'istituzione di un servizio reclami dell'utenza e di misurazione del grado di soddisfazione dei servizi forniti.
SERVIZI	Staff del Commissario
INDICATORE	Obiettivo Gestione e manutenzione diretta del nuovo sito istituzionale assicurando la piena attuazione della legge sulla trasparenza

11