



COMUNE DI Ravello
città della musica

Stazione di Soggiorno e Turismo - Città della Musica

PROVINCIA DI SALERNO - Via San Giovanni del Toro, n.1 - 84010 Ravello (SA)

PIANO DELLA PERFORMANCE 2022

(APPROVATO CON DELIBERA G.C. N. ____ DEL __.__.2022)

Introduzione – Il Piano delle performance e il Piano dettagliato degli Obiettivi

La vigente normativa ha unificato il P.R.O. (PEG) al Piano della prestazione (o Piano della performance), così come previsto dal comma 3 bis dell'art 169 del TUEL, introdotto dal D.L. 174/2012. La motivazione risiede nella necessità di rendere la programmazione organizzativa dell'Ente sempre più idonea a garantire maggiormente la traduzione operativa degli obiettivi strategici prefissati dagli organi politici e nello stesso tempo servire da strumento di lavoro per la struttura e documento base per attuare il confronto, attraverso un idoneo sistema di indicatori, fra quanto ci si è prefissati di realizzare e quanto effettivamente raggiunto a livello di Ente.

Il presente Piano si riferisce al triennio 2022 -2023 mentre gli obiettivi si riferiscono al corrente anno 2022 e saranno aggiornati annualmente per il periodo di riferimento.

Il Piano garantisce la coerenza tra gli indirizzi strategici, aventi carattere pluriennale, gli obiettivi annuali e i sistemi di misurazione e valutazione della performance.

Il presente Piano è rivolto sia al personale, sia ai cittadini. Esso persegue quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità

dei dati.

La leggibilità trova riscontro nella scelta di adottare un linguaggio il più possibile e non burocratico.

L'affidabilità dei dati è attuata e garantito dal fatto che i medesimi derivano dai documenti pubblici del Comune.

Tali documenti sono stati elaborati e pubblicati nel rispetto della vigente normativa.

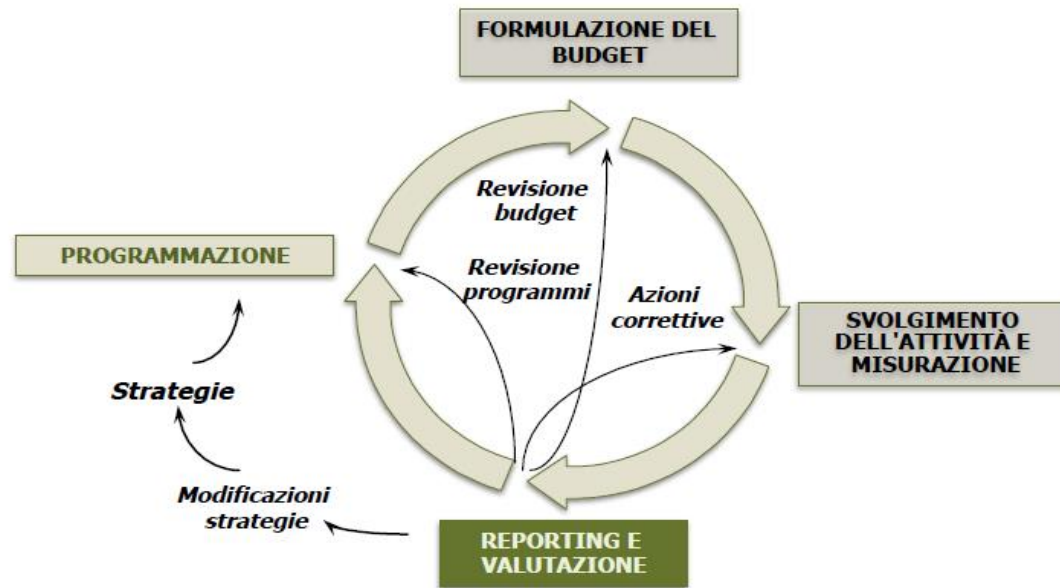
La lettura integrata del Piano della performance fornisce un quadro dei principali risultati che l'Ente intende perseguire nell'esercizio, nonché dei miglioramenti attesi a beneficio dei cittadini e degli utenti, in modo da garantire una visione unitaria e comprensibile della prestazione attesa dell'Ente. Sono, altresì esplicitati gli obiettivi rilevanti ai fini della valutazione del personale.

Il Ciclo della Performance è ispirato ai seguenti principi:

- a) coerenza tra politiche, strategia e operatività attraverso il collegamento tra processi e strumenti di pianificazione strategica, programmazione operativa e controllo;**
- b) trasparenza intesa come accessibilità totale delle informazioni di interesse per il cittadino: pubblicazione in formato accessibile e di contenuto comprensibile dei documenti chiave di pianificazione, programmazione e controllo;**
- c) miglioramento continuo utilizzando le informazioni derivate dal processo di misurazione e valutazione delle performance a livello organizzativo e individuale;**
- d) misurabilità degli impatti di politiche e azioni dell'Amministrazione che devono essere esplicitati, misurati e comunicati al cittadino.**

Il ciclo della performance:

l'ambito del controllo di gestione



Fonte: Anthony, Young 1992



In questi termini il Piano della performance rappresenta lo strumento che consente al cittadino di avere maggiori informazioni riguardo alla gestione dell'amministrazione e per verificare l'attuazione delle politiche di sviluppo e di miglioramento attuate. Questo in un'ottica di rendicontazione, esplicita e aperta, che deve essere improntata alla trasparenza, così da rendere conoscibili anche tutti quegli aspetti di un'amministrazione di qualità che spesso corrono il rischio di passare inosservati.

La normativa di riferimento

Il Piano della performance trova fondamento normativo nel D. Lgs 267/2000 e in particolare nell'art. 169, comma 2 bis, nel D. Lgs. 27.10.2009 n. 150, come modificato dal D. Lgs. 74/2017.

A livello di Ente, nel “Sistema di misurazione e valutazione della performance”, approvato con delibera di giunta comunale n.92 del 21/07/2015;

Il sistema di programmazione

La definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere e l'allocazione delle risorse si realizza attraverso i seguenti strumenti di programmazione cui il presente documento si compone e fa riferimento:

- Le Linee Programmatiche di Mandato approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione n.27 del 23/10/2021, che delineano i programmi e progetti contenuti nel programma elettorale del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base dei quali si sviluppano i documenti facenti parte del sistema integrato di pianificazione;
- Il Documento Unico di Programmazione approvato annualmente quale allegato al bilancio di previsione, che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati alle strutture organizzative dell'ente, dove si prevede per ciascun programma specifica descrizione delle finalità che si intendono conseguire, nonché specifica motivazione delle scelte adottate;
- Il Bilancio di previsione, annuale e pluriennale;
- Il Programma triennale dei lavori pubblici e l'elenco annuale, approvato annualmente dal Consiglio Comunale in occasione del bilancio di previsione, strumento di programmazione dei lavori pubblici che individua le opere pubbliche da realizzarsi nel corso del triennio di riferimento del bilancio pluriennale e nell'anno di riferimento;
- Il Piano della performance che deriva dai documenti programmatori precedenti e li declina operativamente.

Oltre a questi, vi sono altri documenti che rappresentano misure ed atti di indirizzo, di cui bisogna tener conto:

- il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- L'integrazione del PTPC con il PEG è garantita attraverso l'inserimento, nel presente documento, degli obiettivi individuati quali misure di contrasto e prevenzione della corruzione; i relativi risultati sono monitorati con le modalità e la frequenza previsti dal Sistema di misurazione e valutazione delle performance e confluiscono, unitamente ai risultati degli altri obiettivi di PEG, a misurare e valutare la performance

organizzativa ed individuale. Nella Relazione sulla Performance saranno resi noti i relativi risultati. L'integrazione dei citati documenti di programmazione all'interno del Ciclo di gestione della performance, realizzata con le modalità sopra indicate, nonché le modalità di misurazione e valutazione descritte, sono state effettuate per garantire la corretta applicazione del quadro normativo emerso dopo l'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e dei decreti legislativi n. 33/2013 e n. 39/2013 e tengono conto degli interventi normativi successivi, in particolare, da ultimo, il decreto legislativo n. 97/2016.

- il Piano delle azioni positive, approvato con delibera di giunta n. 26/2021. Il PAP, redatto ai sensi del D.lgs. n. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), mira a rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra uomini e donne. Esso contiene misure di carattere speciale in quanto intervengono in un determinato contesto per eliminare ogni forma di discriminazione.

L'albero della performance

Il Piano della performance rappresenta in modo schematico e integrato il collegamento tra le linee programmatiche di mandato e gli altri livelli di programmazione, in modo da garantire una visione unitaria e facilmente comprensibile della prestazione attesa dell'Ente.

L'albero della prestazione fornisce una rappresentazione logico-grafica del sistema di pianificazione e controllo utilizzato.

Performance generale dell'ente	- Linee programmatiche di mandato - Documento Unico di Programmazione - Bilancio annuale e pluriennale - Programma triennale dei lavori pubblici e l'elenco annuale	AREA STRATEGICA
Performance organizzativa	PIANO DEGLI OBIETTIVI Risultato conseguito dall'ente con le sue articolazioni	AREA GESTIONALE
Performance	Raggiungimento obiettivi individuali	AREA

operativa - individuale	Comportamenti organizzativi e competenze professionali	GESTIONALE
----------------------------	--	------------

La struttura organizzativa dell'Ente è articolata nelle sottoelencate 5 Aree Organizzative, individuate come da Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e Servizi.

Alla direzione di ciascuna Area é posto un funzionario dell'Ente, nominato Responsabile con Decreto Sindacale.

Risultano istituite le seguenti Posizioni Organizzative:

Servizio: Affari Generali

Servizio Tecnico LL.PP. Urbanistica

Servizio Finanziario – Personale E Tributi

Servizio Edilizia Privata

Servizio Polizia Municipale

OBIETTIVI ANNO 2022

Si elencano gli obiettivi da assegnare ai singoli Responsabili di P.O., di cui tre intersettoriali, evidenziando tempi di esecuzione e peso. Il Piano della performance deve essere pubblicato su Amministrazione Trasparente.

OBIETTIVI GESTIONALI INTERSETTORIALI

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO
1	<p>Elemento di primaria importanza per questa Amministrazione è sempre stato quello di rendere più accessibili ai cittadini i servizi messi a disposizione. Tale semplificazione passa anche attraverso la riduzione e la razionalizzazione della modulistica. L'obiettivo, quindi che si intende affidare ad ogni responsabile di settore, è quello di provvedere all'aggiornamento e/o all'integrazione della modulistica di competenza con l'inserimento della stessa sul sito istituzionale e in amministrazione trasparente suddivisa per singolo procedimento.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31.12.2022</p> <p>Indicatori di risultato: n. di moduli aggiornati/inseriti maggiore dell'80%</p>	10

<p>2</p> <p>Tempi di pagamento</p>	<p>Tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute a pagare le proprie fatture entro 30 giorni dalla data del loro ricevimento, ad eccezione degli enti del servizio sanitario nazionale. Il rispetto di queste scadenze è un fattore di cruciale importanza per il buon funzionamento dell'economia nazionale e rientra nel rispetto delle direttive europee in materia di pagamenti dei debiti commerciali, su cui la Commissione Europea effettua un puntuale e rigoroso controllo. Nel Comune di Ravello , nell'ultimo anno, grazie all'introduzione della fatturazione elettronica, obbligatoria per tutte le pubbliche amministrazioni dal 31 marzo 2015, e all'impegno di tutti i responsabili di P.O., i tempi medi di pagamento si sono gradualmente e progressivamente ridotti ed attualmente si attestano in gg 31.</p> <p>L'obiettivo che si intende perseguire è quello di ridurre ancora di più i tempi medi di pagamento al fine di consentire il pieno rispetto degli standards richiesti dalla normativa. Quanto predetto potrà essere conseguito mediante un processo virtuoso che preveda la liquidazione delle fatture entro 15 giorni dal ricevimento delle stesse, salvo giustificati motivi, in ossequio agli adempimenti di cui al D.lgs. 231/2002; la corretta gestione delle liquidazioni delle fatture elettroniche e applicazione delle disposizioni in materia di split payment e reverse charge.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: riduzione dei tempi di pagamento del 5%</p>	<p>10</p>
------------------------------------	--	-----------

<p>Trasparenza</p> <p>3</p>	<p>Il vigente Piano per la Prevenzione della Corruzione contenente una specifica sezione dedicata alla Trasparenza e trasmesso a tutti i Responsabili di Posizione organizzativi. La carenza di personale che caratterizza in particolare il Comune di Ravello rende difficile l'attuazione del Piano ed in particolare gli adempimenti richiesti in materia di trasparenza.</p> <p>L'obiettivo si propone di garantire adeguatamente la normativa in materia con una più attenta pubblicazione degli atti.</p> <p>Obiettivo rinnovabile</p> <table> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI RISULTATO</th><th>Valore atteso</th><th>Raggiunto</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aggiornamento P.T.P.C.T.</td><td>SI</td><td></td></tr> <tr> <td>Aggiornamento sezioni amministrazione trasparente</td><td>> di 5</td><td></td></tr> <tr> <td>Rispetto scadenze adempimenti</td><td>SI</td><td></td></tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI RISULTATO	Valore atteso	Raggiunto	Aggiornamento P.T.P.C.T.	SI		Aggiornamento sezioni amministrazione trasparente	> di 5		Rispetto scadenze adempimenti	SI		<p>10</p>
INDICATORI DI RISULTATO	Valore atteso	Raggiunto												
Aggiornamento P.T.P.C.T.	SI													
Aggiornamento sezioni amministrazione trasparente	> di 5													
Rispetto scadenze adempimenti	SI													

OBIETTIVI SPECIFICI IN AGGIUNTA A QUELLI TRASVERSALI

OBIETTIVI AREA FINANZIARIA/PERSONALE /TRIBUTI

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO
ADEMPIMENTI CORRELATI ALL'APPROVAZIONE DEL NUOVO CCNL	<p>Premesso che è in itinere la sottoscrizione del CCNL delle Funzioni Locali per il triennio 2019-2021. L'obiettivo riguarda la gestione atti conseguenti all'applicazione del nuovo CCNL funzioni locali 2019-2021 e comporterà l'applicazione degli istituti economici e giuridici connessi al rinnovo del CCNL del personale dipendente, nonché la predisposizione degli atti preparatori per l'approvazione del contratto decentrato integrativo in collaborazione con il Responsabile del Settore finanziario. Accanto ai nuovi trattamenti economici, la preintesa prevede novità importanti in tema di ordinamento professionale, progressioni economiche orizzontali e verticali, oltre alla contrattualizzazione del lavoro agile. Il settore dovrà l'adozione dei nuovi regolamenti e per la definizione della piattaforma per il rinnovo del contratto decentrato integrativo.</p> <p>Il Responsabile del Settore supporterà gli organi politici nella definizione ed attuazione della programmazione del fabbisogno di personale e collaborerà per le eventuali assunzioni necessarie per la realizzazione degli obiettivi del P.N.R.R.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022.</p> <p>Indicatori di risultato: Predisposizione del nuovo contratto decentrato integrativo e sottoscrizione entro il 31/12/2022.</p> <p>Adozione/aggiornamento delle discipline interne su materie revisionate dal nuovo CCNL almeno n.1 regolamento.</p>	30
MODALITA' VERSAMENTO TRIBUTI	<p>Obiettivo</p> <p>Miglioramento efficienza ufficio tributi e attività di contrasto all'evasione tributaria</p> <p>Obiettivo</p> <p>Implementazione del servizio di pagamento on line - PagoPa, quale sistema di pagamento semplice, standardizzato, affidabile e non oneroso per la PA e più in linea con le esigenze dei cittadini.</p> <p>Attività e modalità operative:</p>	30

ENTRATE E TRIBUTI	<p>Implementarne dell'utilizzo del servizio PagoPa, soprattutto con riferimento agli avvisi del ruolo ordinario TARI 2022.</p> <p>Tempi di realizzazione : 31/12/2022</p> <p>Indicatori di risultato : Incremento Versamenti mediante PagoPa</p>	10
	<ul style="list-style-type: none"> -miglioramento dei rapporti con i contribuenti; -riduzione dell'evasione tributaria con prioritaria attività di controllo con emissione di atti accertamento delle posizioni contributive risultanti irregolari; -mantenimento in ordine della banca dati con attività di bonifica continuativa; -attività di controllo incrociato anche con altri servizi; -attività di supporto al contribuente per i tributi da pagare in autoliquidazione (IMU) con invio di avvisi; -inoltro al contribuente avviso TARI anno di competenza; -predisposizione PEF TARI 2022 in sinergia con il Servizio Ambiente secondo l'MTR ARERA e validazione dello stesso dall'Egato Salerno; -approvazione del nuovo regolamento TARI; -adozione della tariffa TARI secondo le vigenti disposizioni di legge (L.147/2013); -adozione di tutte le misure al fine di aumentare la sinergia tra gli uffici per garantire la riscossione delle entrate extra tributarie (Cosap – Imposta di Soggiorno, sanzione per infrazioni al CdS, ecc). <p>Tempi di realizzazione 31/12/22</p> <p>➤ INDICATORI DI RISULTATO: n. controlli effettuati e avvisi di accertamenti emessi 80% posizioni irregolari</p>	

OBIETTIVI AREA TECNICA

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO
Gestione del procedimento di approvazione del PUC	<p>Approvazione del PUC e relativo rapporto ambientale</p> <p>Tempi di realizzazione 31/12/22</p> <p>Indicatori di risultato : Approvazione PUC</p>	30
Predisposizione e gestione del Programma OO.PP. 2022/2024 ed avvio delle procedure per l'affidamento degli interventi previsti nell'elenco annuale, compatibilmente con le tempistiche di approvazione del bilancio di previsione quale strumento	<p>Risanamento idrogeologico Sambuco - completamento in lotti funzionali</p> <p>Intervento di Urgenza per il ripristino della percorribilità della strada in loc. Casa Rossa oggetto di smottamento in data 10.02.2021</p> <p>Tempi di realizzazione 31/12/22</p> <p>Indicatori di risultato : Affidamento Lavori e Stipula Contratto</p>	30

essenziale per dare attuazione al piano stesso		
Predisposizione e gestione del Programma biennale degli acquisti di forniture e servizi 2022/2023 ed avvio delle procedure di affidamento, di competenza del Servizio Tecnico, previste per la prima annualità, compatibilmente con le tempistiche di approvazione del bilancio di previsione quale strumento essenziale per dare attuazione al piano stesso	<p>Contratto di PPP per la progettazione, realizzazione e gestione degli impianti di illuminazione pubblica nel territorio comunale di Ravello</p> <p>Tempi di realizzazione 31/12/22</p> <p>Indicatori di risultato : Affidamento Lavori e Stipula Contratto</p>	5
Presidio e monitoraggio dell'evoluzione della normativa e delle scadenze legate al PNRR, sia per la fase di	Partecipazione bandi del PNRR di competenza dell'Ufficio.	5

ricerca dei finanziamenti e scadenza dei bandi, che per la gestione e lo svolgimento delle gare correlate	<p>Tempi di realizzazione 31/12/22</p> <p>Indicatori di risultato: Predisposizione istruttorie e partecipazioni avvisi</p>	
---	--	--

OBIETTIVI AREA AMMINISTRATIVA

	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
UN' AMMINISTRAZIONE SEMPRE PIÙ TRASPARENTE	<p>Questo progetto si prefigge i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Riduzione adempimenti da parte dei cittadini; ➤ Piena trasparenza nel rispetto della normativa sulla privacy, di tutti i dati e gli elementi dell'azione amministrativa. (v. applicazione Regolamento U.E); ➤ Gestione puntuale di tutti gli elementi in entrata da parte dei cittadini (reclami, segnalazioni, ecc.). <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Indicatori risultato</u>: Verifica relazione finale da parte del nucleo di valutazione 	10
DIGITALIZZAZIONE	<p>Avvio delle procedure relative alla realizzazione degli interventi finanziati con le risorse di cui al PNRR</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori di risultato:</p> <p>Indicatore di risultato: Predisposizione atti di programmazione per avvio procedure</p>	10

<u>ASSICURARE I SERVIZI DI ASSISTENZA TRASPORTO SCOLASTICO ALUNNI SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA, E SECONDARIA</u>	<p>Servizio “Assistenza alunni scuole dell’infanzia, primaria e secondaria di primo grado viaggianti sugli scuolabus comunali” durante i percorsi di andata a scuola e di ritorno al domicilio. Il servizio riguarda la sorveglianza ed assistenza dei bambini e degli alunni all'interno degli scuolabus, l’aiuto ai singoli bambini nel momento della salita e discesa dal mezzo, l’accompagnamento e vigilanza nel momento dell’attraversamento della strada fino alle pertinenze della scuola o, nel tragitto di ritorno, alle fermate prestabilite, l’assistenza ed intrattenimento degli alunni nell’atrio dell’edificio scolastico prima dell’entrata degli alunni nelle rispettive classi.</p> <p>➤ Indicatore di risultato Presentazione relazione in merito ai servizi resi.</p>	20
SERVIZIO ASSISTENZA SPECIALISTICA A SCUOLA PER MINORI DISABILI	<p>garantire la frequenza quotidiana della scuola degli alunni disabili con l’assistenza da parte di operatori sociali con specifiche conoscenze, dal momento che i bambini sono affetti da particolare patologia per cui necessitano di una presenza stabile di almeno n.2 educatori che possano seguirli costantemente nel loro processo di integrazione.</p>	20
MIGLIORAMENTO DELL’OFFERTA TURISTICA – MANIFESTAZIONI ESTIVE E NATALIZIE	<p>Organizzazione eventi ed iniziative finalizzate ad animare la stagione estiva ed è in previsione l’organizzazione di eventi per il periodo natalizio 2022.</p>	5
SERVIZIO PULIZIA UFFICI COMUNALI	<p>Garantire la pulizia della Casa Comunale e dei locali ubicati in Piazza Fontana e dei bagni pubblici.</p>	5

OBIETTIVI POLIZIA LOCALE

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO
SICUREZZA URBANA	<p>OBIETTIVO Migliorare e potenziare l'attività propria di controllo in tutte le materie di competenza della Polizia Locale con particolare riferimento al decoro urbano ed al rispetto dei regolamenti di polizia urbana e rurale. - Redazione e/o revisione del regolamento di videosorveglianza, con eventuale integrazione in conformità alle norme del GDPR;</p> <p>Potenziamento dei Controlli di Polizia Stradale in varie zone del territorio di posti di controllo e conseguenti verifiche per violazioni a norme del Codice della Strada Implementazione ed ultimazione delle opere di rifacimento ed ammodernamento della segnaletica stradale verticale e orizzontale.</p> <p>Tempi di realizzazione -31/12/2022</p> <p>Indicatori di risultato : Presentazione di un report sull'attività svolta indicando in particolare il numero dei controlli svolti.</p>	20
VIABILITA'	<p>OBIETTIVO Miglioramento viabilità Evidenziare e segnalare criticità dell'apparato viario, con conseguente trasmissione agli Enti proprietari delle strade, all'ufficio tecnico e successiva verifica dell'adempimento, avendo particolare cura per le vie e piazze comunali. Analisi e studio del traffico nelle aree di ingresso/uscita scuole in relazione alle esigenze di sicurezza stradale e conseguente produzione di adeguati provvedimenti viabilistici.</p>	20

	Tempi di realizzazione -31/12/2022 Indicatori di risultato : Presentazione di un report sull'attività svolta indicando in particolare il numero dei controlli svolti	
CONTROLLO PARCHEGGI PUBBLICI	OBIETTIVO Potenziamento delle attività di verifica dei parcheggi pubblici a pagamento e del corretto utilizzo dei contrassegni/autorizzazioni per la sosta in tutto il territorio, con l'ausilio del personale somministrato dalle società appaltanti e controlli congiunti in dette zone, elevando ove necessario le dovute sanzioni Tempi di realizzazione -31/12/2022 Indicatori di risultato : Presentazione di un report sull'attività svolta indicando in particolare il numero dei controlli svolti	20
EDUCAZIONE STRADALE	OBIETTIVO Collaborazione con le Istituzioni Scolastiche per le attività di educazione stradale, da espletare agli alunni frequentati le scuole elementari e medie. Tempi di realizzazione -31/12/2022 Indicatore : Presentazione relazione sull'attività svolta.	10

OBIETTIVI EDILIZIA PRIVATA

<p>ESAME DELLE ISTANZE E RAPPORTI CON L'UTENZA</p>	<p>Miglioramento dell'evasione delle istanze nella loro generalità nei termini di legge con particolare riferimento ai titoli abilitativi edilizi. Prosecuzione della garanzia dei giorni di apertura al pubblico; Snellimento dei rapporti con cittadini-utenti incrementando l'informatizzazione delle procedure inerenti il rilascio delle istanze</p>	<p>30</p>
<p>MONITORAGGIO PRATICHE</p>	<p>Prosecuzione dell'azione di monitoraggio periodico delle differenti tipologie di pratiche onde verificare eventuali rallentamenti e criticità, rispetto dei controlli minimi obbligatori in fase di istruttoria ed in fase di rilascio del certificato di conformità edilizia ed agibilità; Prosecuzione della garanzia dei giorni di apertura al pubblico; Snellimento dei rapporti con cittadini-utenti incrementando l'informatizzazione delle procedure inerenti il rilascio delle istanze, incluso il monitoraggio dei pagamenti e delle rateizzazioni, in applicazione dei principi di efficienza e trasparenza della legge.</p>	<p>30</p>
<p>CONTENZIOSO</p>	<p>OBIETTIVO</p> <p>Monitoraggio del contenzioso relativo all'ufficio.</p>	<p>10</p>