

## **PROGRAMMA N. 1: UDINE CUORE DELL'INNOVAZIONE**



## PROGETTO 1.1 AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

**Titolo obiettivo 1:** Analisi e adozione delle metodologie idonee a migliorare la comunicazione e l'informazione con i cittadini

#### **Descrizione:**

Adottare soluzioni e modalità gestionali innovative nell'obiettivo di migliorare il rapporto Amministrazione-cittadino e di fornire informazioni esaustive e tempestive a chi accede o deve accedere agli sportelli dei servizi demografici. Saranno privilegiate soluzioni quali: l'invio di comunicazioni personalizzate, la consegna di avvisi plurilingue e modalità di accesso programmato (previo appuntamento telefonico) per lo sportello dedicato alla Carta famiglia presente nella sede centrale dei Servizi demografici e nelle circoscrizioni.

#### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Anno di riferimento</b>
Comunicazioni ai diciottenni non italiani per avviare la procedura finalizzata all'acquisto della cittadinanza italiana: percentuale di lettere inviate rispetto al totale dei destinatari.	100 %	2012
N. avvisi plurilingue da consegnare ai genitori dei nuovi nati, all'atto della denuncia di nascita, con le modalità per il rilascio al neonato della carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale	350	2012
Comunicazioni ai diciottenni non italiani per avviare la procedura finalizzata all'acquisto della cittadinanza italiana: percentuale di lettere inviate rispetto al totale dei destinatari.	100 %	2013
N. avvisi plurilingue da consegnare ai genitori dei nuovi nati, all'atto della denuncia di nascita, con le modalità per il rilascio al neonato della carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale	600	2013
Comunicazioni ai diciottenni non italiani per avviare la procedura finalizzata all'acquisto della cittadinanza italiana: percentuale di lettere inviate rispetto al totale dei destinatari.	100 %	2014

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento
N. avvisi plurilingue da consegnare ai genitori dei nuovi nati, all'atto della denuncia di nascita, con le modalità per il rilascio al neonato della carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale	600	2014

**Motivazione delle scelte:**

Fornire al cittadino un'organizzazione e strumenti idonei per ottenere con maggiore sollecitudine prestazioni e servizi.

**Attività da svolgere nel 2012:**

Rafforzare lo sportello polifunzionale con una unità aggiuntiva di personale, per garantire l'apertura continuativa dello sportello per la Carta Famiglia dedicato all'accoglimento delle domande di contributi sociali; adottare un sistema programmato degli accessi per la presentazione delle domande di contributo connesse alla carta Famiglia.

Aggiornare costantemente i contenuti in onda sui tre monitor situati presso gli uffici anagrafici con particolare attenzione alla nuove disposizioni di legge concernenti la materia demografica.

**Attività da svolgere nel 2013:**

Alla luce dei risultati ottenuti, implementazione dei servizi erogati.

**Attività da svolgere nel 2014:**

Alla luce dei risultati ottenuti, implementazione dei servizi erogati.

**Titolo obiettivo 2: Progetto ascolto attivo**

**Descrizione:**

Estensione della rilevazione della qualità percepita al 100% degli sportelli di front office e dei servizi rilevabili.

**Indicatori:**

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
A) % sportelli di front office rilevati	A) 100%	2012
B) % sportelli (diversi dal front-office) rilevati	B) 40%	
A) % sportelli di front office rilevati	A) 100%	2013
B) % sportelli (diversi dal front-office) rilevati	B) 80%	
A) % sportelli di front office rilevati	A) 100%	2014

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
B) % sportelli (diversi dal front-office) rilevati	B) 100%	2014

### Motivazione delle scelte:

Completamento del progetto 2009 - 2010, nell'ambito del più ampio progetto di innovazione e rivisitazione dei modelli di comunicazione con il cittadino.

### Attività da svolgere nel 2012:

- ricognizione di tutti i servizi diversi dal front-office – pianificazione della rotazione per la rilevazione annuale di alcuni sportelli di front office
- revisione questionari/elaborazione nuovi questionari (per 40% di servizi diversi dal front office)
- decentramento agli uffici delle fasi operative e coordinamento e formazione referenti
- analisi e report

### Attività da svolgere nel 2013:

- revisione questionari/elaborazione nuovi questionari (per totale dei servizi diversi dal front office)
- decentramento agli uffici delle fasi operative e coordinamento e formazione referenti
- analisi e report

### Attività da svolgere nel 2014:

- revisione questionari/elaborazione nuovi questionari (per totale dei servizi diversi dal front office)
- decentramento agli uffici delle fasi operative e coordinamento e formazione referenti
- analisi e report

### Titolo obiettivo 3: Comunicazione Polizia Municipale

**Descrizione:** Attività di divulgazione relativamente al Codice della Strada e all'attività della Polizia Municipale.

### Indicatori:

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
N. messaggi informativi sul cds disponibili sul sito	40	2012
Indice di apprendimento ai corsi di aggiornamento	+ 20%	2012
N. messaggi informativi sul cds disponibili sul sito	40	2013
Indice di apprendimento ai corsi di aggiornamento	+ 20%	2013

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
N. messaggi informativi sul cds disponibili sul sito	40	2014
Indice di apprendimento ai corsi di aggiornamento	+ 20%	2014

### **Motivazione delle scelte:**

La motivazione della proposta nasce dalla constatazione della scarsa conoscenza delle norme soprattutto per chi ha ottenuto la patente molto tempo fa, anche in relazione alle variazioni del C.d.S. intervenute e dalla volontà di rendere disponibili con immediatezza tutte le informazioni ritenute utili per il cittadino con riferimento alle attività in atto della Polizia Municipale, al fine anche di avvicinare quest'ultima al cittadino.

Il corso di aggiornamento sul C.d.S. del 2011, che è stata la prima esperienza, ha evidenziato che l'indice di apprendimento si può attestare intorno al 20%.

### **Attività da svolgere nel 2012:**

- corso di aggiornamento sul Codice della Strada
- pubblicazione sul sito di una pagina di aggiornamento per i cittadini (40 messaggi di informazione sul C.d.S. e materie di interesse)
- pubblicazione sul sito delle attività della Polizia Municipale (luoghi di controllo velocità, dati attività, ecc.)
- pubblicazione sul sito di una pagina di informazioni sulla videosorveglianza

### **Attività da svolgere nel 2013:**

- corso di aggiornamento sul Codice della Strada
- pubblicazione sul sito di una pagina di aggiornamento per i cittadini (40 messaggi di informazione sul C.d.S. e materie di interesse)
- pubblicazione sul sito delle attività della Polizia Municipale (luoghi di controllo velocità, dati attività, ecc.)
- pubblicazione sul sito di una pagina di informazioni sulla videosorveglianza

### **Attività da svolgere nel 2014:**

- corso di aggiornamento sul Codice della Strada
- pubblicazione sul sito di una pagina di aggiornamento per i cittadini (40 messaggi di informazione sul C.d.S. e materie di interesse)
- pubblicazione sul sito delle attività della Polizia Municipale (luoghi di controllo velocità, dati attività, ecc.)
- pubblicazione sul sito di una pagina di informazioni sulla videosorveglianza

## ATTIVITA' ISTITUZIONALE

### Segreteria

Verrà approvato il nuovo testo del Regolamento comunale sull'accesso agli atti, strumento con cui ci si propone di dotare l'ente di una disciplina compiuta, in grado di garantire a tutti i cittadini l'accessibilità, disciplinando sia l'accesso tradizionale (a voce o con richiesta scritta), sia quello telematico, nell'ottica di snellire le procedure e diminuire l'affollamento degli utenti presso gli uffici.

### Sportello unico

Lo Sportello Unico accentuerà ancora di più il suo ruolo di "capofila", attraverso la ridefinizione della convenzione per la gestione unitaria dei servizi offerti dallo Sportello stesso.

Proseguirà l'attività istituzionale di rilascio delle autorizzazioni uniche puntando sul mantenimento degli attuali tempi di conclusione del procedimento (60 giorni su 90 disponibili). In adempimento alla nuova normativa nazionale si procederà con il monitoraggio relativo all'inoltro on line delle SCIA e delle domande.

I risultati del lavoro sulle principali banche dati aventi riferimento sul territorio saranno utilizzati anche dall'U.O. Sportello unico.

### **Indicatori di impatto:**

<b>Approvazione in C.C. del nuovo regolamento sull'accesso</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>
Equità	previsione di modalità di accesso informali (a voce), con richiesta scritta, con posta elettronica e assolvimento delle richieste anche in forma digitale	ON

<b>Rilascio autorizzazione unica dallo S.U.A.P.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2013</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2014</b>
Efficienza	Tempi medi di conclusione del procedimento dall'arrivo della documentazione completa	60	60	60
Qualità percepita	Questionari di rilevazione citizen (se si raccolgono almeno 30 questionari) valutazione complessiva da 1 a 10	7	7	7

<b>Attività/Servizio revisione convenzione S.U.A.P.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>
Efficienza	Revisione convenzioni comuni aderenti	ON

<b>Carta dei Servizi: S.U.A.P.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>
Qualità	Tempo max di risposta alle richieste di informazioni generiche via e-mail	10 giorni lavorativi
	Tempo max di risposta alle richieste di informazioni per iscritto	20 giorni lavorativi
	N. ore settimanali di disponibilità telefonica	35
	N. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	10,30
	Pagina web aggiornata % modulistica on line	100%

<b>Citizen satisfaction</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2013</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2014</b>
Efficacia	Riduzione tempi di avvio rilevazioni per servizi ad attività routinaria in corso d'anno	Entro febbraio	Inizio febbraio	Inizio febbraio
	Restituzione dei report di rilevazione ai singoli servizi e comunicazione ai cittadini	Entro dicembre	Inizio dicembre	Inizio dicembre



<b>Citizen satisfaction</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2013</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2014</b>
Efficienza	n. servizi resi autonomi attraverso decentramento fasi rilevazione e data entry	n. 8	80% servizi front office	100% servizi front office

<b>Carta dei Servizi: Servizi Demografici</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>
Qualità	Tempi Assegnazione numeri civici	entro 10 gg.
	Tempi Attestato di corrispondenza toponomastica e di numerazione civica	entro 10 gg.
	Tempi Cambio di indirizzo	entro 90 gg.
	Tempi Iscrizione per residenza (italiano o straniero da comune italiano o da estero)	entro 90 gg.
	Tempi Iscrizione all'anagrafe popolazione temporanea	entro 90 gg.
	Tempi Iscrizione all'AIRE	entro 90 gg.
	Tempi Attestazione di soggiorno per cittadini comunitari	entro 90 gg.
	Tempi Certificazioni anagrafiche	immediata
	Tempi Autenticazioni di firma, di copia, di fotografia	immediata
	Tempi Carta di identità (per l'Italia/per l'estero, maggiorenni/minorenni)	immediata
	Tempi Registrazione portale servizi	immediata
	Tempi Consegna decreti e libretti di pensione	immediata

<b>Carta dei Servizi: Servizi Demografici</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>
Qualità	Tempi Certificazioni anagrafiche storiche	max 2 gg.
	Tempi Certificazioni di stato civile (nascita, matrimonio, morte)	max 2 gg.

## **PROGETTO 1.2 BILANCI TEMATICI**

### **ATTIVITA' ISTITUZIONALE**

#### Bilancio di Genere

La realizzazione del progetto biennale 2011-2012 proseguirà nell'opera di riconfigurazione del Bilancio di Genere quale strumento a supporto di decisioni politiche volte ad una più consapevole ed efficiente utilizzazione delle risorse per le pari opportunità; si dovrà arrivare a formulare delle proposte di genere che orientino le decisioni politiche nella fase di predisposizione del Bilancio di Previsione, del Programma Triennale e Piano Annuale Opere Pubbliche.

L'attuazione della 1^ fase del progetto biennale di cui sopra, che ha ottenuto un contributo di 10.000,00 euro da parte della Regione FVG, verrà rendicontata entro aprile 2012 mentre la presentazione del Bilancio di Genere 2011-2012, contenente anche le proposte di genere riferite al Bilancio di Previsione 2013, dovrà tenersi entro il 30/11/2012.

## **PROGETTO 1.4 AUMENTARE L'EFFICIENZA DELLA MACCHINA AMMINISTRATIVA**

### **OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014**

#### **Titolo obiettivo 1: Diffusione gare telematiche**

##### **Descrizione:**

Formazione strutture diverse per l'utilizzo piattaforma informatica, finalizzata all'affidamento forniture e servizi in economia e implementazione dell'utilizzo di gare telematiche/mercato elettronico

##### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
n. nuovi affidamenti effettuati in corso annualità	>=5	2012
n. nuovi affidamenti effettuati in corso annualità	>=5	2013
n. affidamenti effettuati su piattaforma informatica/n. affidamenti totali	>=10%	2013

##### **Motivazione delle scelte:**

Incentivare l'innovazione, la trasparenza e l'efficienza dell'Ente, modificando i processi per trarre massimo beneficio dalla digitalizzazione e dall'informatizzazione.

##### **Attività da svolgere nel 2012:**

Formare altri 5 gruppi nuovi utenti e renderli operativi

##### **Attività da svolgere nel 2013:**

Formare altri 5 gruppi nuovi utenti e renderli operativi

Raggiungere il 10% degli affidamenti effettuati su piattaforma telematica rispetto all'insieme degli affidamenti

## Titolo obiettivo 2: Gestione elettronica dei flussi informativi

### **Descrizione:**

Incentivare la gestione dei documenti in forma elettronica con evidenti ricadute positive sulla velocità, certezza e snellezza dell'attività amministrativa, permettendo così anche il recupero di spazi per l'archiviazione delle pratiche.

In questa ottica si pone anche l'obiettivo di promuovere e aumentare le sottoscrizioni delle convenzioni autorizzative agli accessi on-line (progetto INTERPRANA), che consentono significativi risparmi di tempo e personale nell'accesso alle banche dati anagrafiche.

### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (Target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
n. progetti di dematerializzazione (1 per anagrafe, 1 per stato civile, 1 per ufficio messi)	3	2012
n. progetti di dematerializzazione (1 per anagrafe, 1 per stato civile, 1 per ufficio messi)	3	2013
n. progetti di dematerializzazione (1 per anagrafe, 1 per stato civile, 1 per ufficio messi)	3	2014
U.O. Anagrafe: Progetto Interprana - N. accordi di servizio e convenzioni sottoscritti	10	2012
N. accessi on-line nell'ambito del processo INTERPRANA	5.000	2012
U.O. Anagrafe: N. cartellini individuali scansiti (dal 1871 al 2009).	50.000	2012
U.O. Stato Civile: N. registri decennali di nascita contenenti dati informatizzati	7	2012
U.O. Informazioni e notifiche: N. pratiche archivio corrente informatizzate	6.000	2012
U.O. Informazioni e notifiche: N. scansioni archivio storico	25.000	2012
U.O. Anagrafe: Progetto Interprana - N. accordi di servizio e convenzioni sottoscritti	10	2013
N. accessi on-line nell'ambito del processo INTERPRANA	8.000	2013
U.O. Anagrafe: N. cartellini individuali scansiti (dal 1871 al 2009).	50.000	2013

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (Target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
U.O. Stato Civile: N. registri decennali di nascita contenenti dati informatizzati	7	2013
U.O. Informazioni e notifiche: N. pratiche archivio corrente informatizzate	6.000	2013
U.O. Informazioni e notifiche: N. scansioni archivio storico	25.000	2013
U.O. Anagrafe: Progetto Interprana - N. accordi di servizio e convenzioni sottoscritti	15	2014
N. accessi on-line nell'ambito del processo INTERPRANA	15.000	2014
U.O. Anagrafe: N. cartellini individuali scansioni (dal 1871 al 2009).	50.000	2014
U.O. Stato Civile: N. registri decennali di nascita contenenti dati informatizzati	7	2014
U.O. Informazioni e notifiche: N. pratiche archivio corrente informatizzate	6.000	2014
U.O. Informazioni e notifiche: N. scansioni archivio storico	25.000	2014
Modulistica esterna compilabile on line	10	2012
Modulistica esterna compilabile on line	10	2013
Modulistica esterna compilabile on line	10	2014

#### **Motivazione delle scelte:**

L'utilizzo delle tecnologie informatiche ed in particolare di un sistema elettronico per la gestione documentale, accompagnato da una revisione dei processi di gestione dei documenti attuati dagli addetti, può migliorare l'accessibilità e l'utilizzo del patrimonio informativo gestito dagli uffici comunali, snellire l'attività amministrativa, ridurre il materiale cartaceo, le richieste telefoniche, i costi di spedizione e il tempo di lavoro.

#### **Attività da svolgere nel 2012:**

Razionalizzazione dei processi di produzione documenti cartacei – Fase 1

Ampliamento dei sistemi di archiviazione dei documenti elettronici.

Verrà dato seguito anche nel corso del 2012 alle attività di individuazione di aree sulle quali intervenire con progetti di riduzione e/o eliminazione di gestione dei documenti cartacei (es. utilizzo di reportistica online, estensione della dematerializzazione della modulistica ad uso del personale interno).

I sistemi di archiviazione dati verranno potenziati, stante la costante crescita delle attività di digitalizzazione dei documenti da parte degli uffici comunali ed al fine di supportare i singoli progetti di dematerializzazione.

In parallelo al potenziamento dell'infrastruttura web il nuovo sito istituzionale dovrà consentire ai cittadini la compilazione on line della modulistica.

Prosecuzione del processo di dematerializzazione degli atti e delle procedure dei Servizi Demografici (U.O. Anagrafe e U.O. Informazioni e Notifiche e U.O. Stato Civile). Si proseguirà: a) per quanto riguarda l'Anagrafe, nella scansione dei cartellini individuali archiviati dal 1871 al 2009; b) per quanto riguarda lo Stato Civile, nell'attività di informatizzazione dei dati contenuti nei registri decennali di nascita dal 1952 in poi; c) per quanto riguarda l'ufficio Informazioni e Notifiche, nell'attività di informatizzazione dell'archivio corrente e scansione dei documenti dell'archivio storico.

In qualità di Comune aderente al progetto regionale Interprana (scambio di informazioni relative all'anagrafe della popolazione residente in FVG) e quindi per semplificare l'interscambio di informazioni anagrafiche, si stipuleranno accordi di servizio con altri comuni aderenti e con enti esterni per effettuare reciproche visure anagrafiche.

#### **Attività da svolgere nel 2013:**

Razionalizzazione dei processi di produzione documenti cartacei – Fase 2

#### **Attività da svolgere nel 2014:**

Razionalizzazione dei processi di produzione documenti cartacei – Fase 3

#### **Titolo obiettivo 3: Informatizzazione di processo**

#### **Descrizione:**

Scopo dell'obiettivo è di progettare ed attuare azioni di carattere organizzativo e tecnologico volte alla revisione dei processi operativi che si svolgono all'interno degli uffici dell'Amministrazione.

#### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
Avviamento nuovo s.i. gestione atti formali	ON	2012
Estensione s.i. Servizi Sociali	ON	2012
Avviamento nuovo s.i. gestione protocollo	ON	2013

#### **Motivazione delle scelte:**

La revisione delle modalità con le quali vengono eseguiti i processi operativi dal personale degli uffici comunali costituisce un'esigenza indifferibile a causa dei severi vincoli imposti dall'attuale contesto in termini di risorse umane e finanziarie. Per questo motivo si prevede di analizzare e

migliorare i principali processi operativi svolti dagli uffici comunali, attuando progetti che utilizzano le tecnologie informatiche e telematiche che portino ad un miglioramento dei processi operativi analizzati.

L'avviamento del nuovo sistema informativo per la gestione degli atti formali permetterà una migliore usabilità del programma da parte degli operatori e faciliterà la pubblicazione dei documenti amministrativi sul sito web del Comune.

Verrà dato seguito all'attività di implementazione di 3 nuove gestioni informatizzate nell'area Servizi Sociali (prosecuzione del progetto avviato nel 2011).

**Attività da svolgere nel 2012:**

Nuovo sistema informativo per la gestione degli atti formali

Estensione del sistema informativo dei Servizi Sociali implementando tre flussi informativi.

**Attività da svolgere nel 2013:**

Avviamento nuovo sistema informativo gestione protocollo

**Titolo obiettivo 4: Sistema integrato Risorse umane**

**Descrizione:**

Studio di fattibilità, progettazione e realizzazione di un software che gestisca tutti i dati e le informazioni relative alla gestione ed alla programmazione delle Risorse Umane: dati finanziari, collocazione nella struttura, formazione, ecc. Il Programma consente la lettura dei dati ad utenti abilitati e favorisce la circolazione delle informazioni necessarie ai vari uffici per l'attività di propria competenza.

**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
Riduzione tempi elaborazioni per il monitoraggio della spesa (nel 2010: 1 risorsa impiegata per 1 settimana per 30 ore)	1 giorno	2012
Reportistica (rendiconti finanziari, dotazione organica per struttura, corsi di formazione, ecc.)	ON	2012

**Motivazione delle scelte:**

L'attuale software consente una gestione degli aspetti operativi legati alla gestione ordinaria delle risorse umane, non consente il confronto dei dati o l'elaborazione di previsioni dinamiche che sono strumenti necessari a supporto delle decisioni.



**Attività da svolgere nel 2012:**

Continuazione costruzione di un cruscotto direzionale per il monitoraggio della spesa del personale. Studio di fattibilità: analisi esigenze, verifica possibilità di modifica del software esistente.

**Attività da svolgere nel 2013:**

Avvio delle fasi progettuali per la realizzazione dell'implementazione del software.

**Titolo obiettivo 5: Liquidazioni informatiche delle manutenzioni ordinarie****Descrizione:**

Realizzazione di modalità di liquidazione informatica delle manutenzioni ordinarie inserite nel "Programma manutenzioni" del Dipartimento Infrastrutture.

**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
Riduzione dei tempi di liquidazione	10%	2012
Riduzione dei consumi di carta	40%	2012

**Motivazione delle scelte:**

La scelta di tale obiettivo è legata all'efficienza della macchina amministrativa. Una quantità sempre maggiore di dati è inserita in banche dati che possono essere utilizzate a fini diversi senza necessità di compiere operazioni che possono portare solo a nuovi errori ovvero a dilazioni di tempi non necessari. Riduzione dei tempi nelle liquidazioni e riduzioni di carta.

**Attività da svolgere nel 2012:**

Valutazione e analisi del programma e sviluppo della procedura.

**Attività da svolgere nel 2013:**

Rilascio della procedura

## Titolo obiettivo 6: Informatizzazione della gestione degli incidenti stradali e dematerializzazione documentazione

### **Descrizione:**

Il progetto consiste nel cambio di modalità dell'attività di rilievo e gestione degli incidenti stradali, eliminando il cartaceo quale supporto per il rilievo, ed introducendo un programma informatico utilizzando computer portatili per effettuare lo stesso.

Si procederà inoltre alla creazione dell'archivio informatico della documentazione della Polizia Municipale e al rilascio dei permessi utilizzando programmi di lavoro in modalità web.

Scansione della documentazione in ingresso e in uscita dalla Polizia Municipale al fine della riduzione degli archivi cartacei.

### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
Riduzione materiale cartaceo utilizzato	10%	2012
% documenti in entrata scansionati	80%	2012
% documenti in uscita scansionati	50%	2012
% documenti in entrata scansionati	90%	2013
% documenti in uscita scansionati	70%	2013
% documenti in entrata scansionati	100%	2014
% documenti in uscita scansionati	90%	2014

### **Motivazione delle scelte:**

L'informatizzazione della gestione degli incidenti stradali consentirà di ridurre i tempi di compilazione dei report e di consegna delle copie, di consegnare in tempo reale copie su supporti informatici o di inviarli tramite rete telematica, di inserire nel fascicolo elettronico foto evitando spese di sviluppo rullini, favorendo la dematerializzazione dei documenti che spinge anche verso la riduzione degli archivi cartacei, conseguibile grazie alla scansione dei documenti in entrata ed in uscita.

### **Attività da svolgere nel 2012:**

Inizio attività con nuovo software di gestione incidenti stradali

Scansione della maggior parte dei documenti prodotti e ricevuti

Creazione archivio informatico

Rilascio permessi: passare/introdurre l'aggiornamento alla modalità di lavoro in web

**Attività da svolgere nel 2013:**

Incremento e perfezionamento delle attività di dematerializzazione.

**Attività da svolgere nel 2014:**

Incremento e perfezionamento delle attività di dematerializzazione.

**Titolo obiettivo 7: Ciclo di gestione delle performance****Descrizione:**

Sviluppare gli strumenti di pianificazione e controllo che attualmente concorrono a definire il ciclo di gestione della performance del Comune di Udine.

In particolare si dovrà tendere:

- ad una maggiore esplicitazione dei legami tra indirizzi politici, strategia e operatività al fine di monitorare e comunicare all'esterno, nell'ottica della trasparenza, il grado di attuazione delle linee programmatiche dell'Amministrazione;
- al confronto con altre amministrazioni (benchmarking) per identificare i punti di forza e di debolezza del Comune di Udine;
- all'individuazione del portafoglio dei servizi e delle attività attraverso cui l'amministrazione esplica la propria azione rispetto all'ambiente di riferimento, alla definizione dei portatori di interesse (stakeholder) per ogni macro area di intervento, alla rilevazione dei bisogni delle diverse categorie di portatori di interesse (stakeholder), all'individuazione degli impatti di politiche ed azioni attraverso la rilevazione del livello di servizio offerto e della qualità percepita dall'utente;
- alla verifica dello stato di salute dell'amministrazione al fine di garantire un'allocatione delle risorse (sia umane che finanziarie) strumentale al conseguimento dei risultati attesi e garantendo lo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione.

**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
N. indicatori del tipo "stato di conseguimento" di una fase di progetto presenti nella RPP/N. indicatori RPP	60%	2012
N. indicatori di input, di processo e di output presenti nella RPP/N. indicatori RPP	40%	2012
N. indicatori del tipo "stato di conseguimento" di una fase di progetto presenti nella RPP/N. indicatori RPP	50%	2013
N. indicatori di input, di processo e di output presenti	50%	2013

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
nella RPP/N. indicatori RPP		
N. aree di intervento sulle quali è stata effettuata una rilevazione dei bisogni tramite incontri di ascolto	>=1	2012
N. aree di intervento sulle quali è stata effettuata una rilevazione dei bisogni tramite incontri di ascolto/N. aree di intervento individuate	50%	2013
N. aree di intervento per le quali vengono monitorati i livelli di servizio/N. aree di intervento individuate	30%	2013
n. servizi disciplinati da carte dei servizi	20	2012
n. servizi disciplinati da carte dei servizi	25	2013

#### **Motivazione delle scelte:**

Il potenziamento della capacità di rilevazione del grado di attuazione degli obiettivi, che partendo da risultati aggregati per ogni macro ambito consenta un progressivo accesso a obiettivi e risultati più analitici, è motivato dalla volontà di dare attuazione al piano di mandato del Sindaco. Lo sviluppo del benchmarking e la rilevazione degli impatti dell'azione nei diversi ambiti rispondono all'esigenza di dare risposte sempre più efficaci ed efficienti ai bisogni dei cittadini.

#### **Attività da svolgere nel 2012:**

Verranno ulteriormente adeguati gli strumenti e i documenti di pianificazione e controllo a quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009, in modo da renderli sempre più parte integrante del ciclo di gestione della performance.

Si provvederà ad organizzare il materiale raccolto ed elaborato durante la mappatura delle attività delle strutture al fine di utilizzarne i contenuti per redigere una prima mappatura dei servizi e individuazione dei relativi stakeholder. Verrà svolta una sperimentazione di rilevazione dei bisogni su un'area di intervento al fine di estendere la metodologia ad altri servizi.

Si procederà alla stesura dell'elenco dei servizi del Comune ed alla redazione delle Carte dei servizi contenenti gli standard di qualità.

Con riferimento al potenziamento degli indicatori, verrà diffusa una maggiore cultura della misurazione del risultato (accountability) al fine di giungere ad un minor impiego di indicatori del tipo "stato di conseguimento" di una fase di progetto e ad un maggior utilizzo di indicatori di input, di processo e di output.

Successivamente, verranno sviluppate anche le infrastrutture informatiche a supporto delle attività legate al ciclo della performance riutilizzando quanto verrà reso disponibile dal progetto di e-government ELISA (Programma Enti Locali – Innovazione di Sistema).

Relativamente al benchmarking, nel 2012 si disporrà degli esiti del confronto sui servizi pilota. Si provvederà all'estensione del confronto su altri servizi ritenuti d'interesse e alla condivisione di eventuali ulteriori indici per la rilevazione dello stato di salute finanziaria.

Verrà rielaborata una procedura per l'assegnazione degli obiettivi al personale dipendente: partendo da quanto previsto dal Contratto Decentrato Integrativo e dal Piano esecutivo di Gestione, è necessario formalizzare l'assegnazione degli obiettivi da parte dei Dirigenti al personale dipendente. Verrà dato avvio al percorso per la redazione del programma triennale della trasparenza, attuando le prime giornate di trasparenza e comunicazione.

#### **Attività da svolgere nel 2013:**

Verrà ampliata la rilevazione dei bisogni emersi a ulteriori aree di intervento e si procederà a rilevare il livello dei servizi e delle attività. Grazie alla rilevazione dei bisogni e delle diverse categorie di portatori di interesse verrà data la possibilità di elaborare il programma di mandato dell'Amministrazione che entrerà in carica nel 2013 tenendo conto dei diversi impatti.

Verranno attuate le fasi relative al ciclo della performance collegate al processo di miglioramento delle Carte dei Servizi.

Verrà completato il percorso per la messa a regime del programma triennale della trasparenza, attuando le prime giornate di trasparenza e comunicazione.

### **ATTIVITA' ISTITUZIONALE**

#### Servizio Acquisti

Nell'ottica dell'implementazione della quota parte di interventi mirati alla sostenibilità ambientale, fermo restando che già per la carta per fotocopiatori ecc. e per i moduli e gli stampati sono ormai consolidati gli acquisti verdi, e che è in atto una progressiva ri-qualificazione del parco macchine comunale, si estenderanno ulteriormente le forniture ecologiche.

Ancorché i costi delle forniture verdi siano in genere ancora sensibilmente superiori, rispetto a quelli delle forniture ordinarie, si ritiene opportuno puntare – nei limiti delle disponibilità finanziarie concesse -, sulla qualità dei predetti, anche sotto il profilo della tutela ambientale.

Per quanto concerne il parco macchine si proseguirà nella dismissione dei mezzi obsoleti e nell'aumento di quelli in uso condiviso fra diverse strutture dell'Ente; tali scelte determineranno una contrazione degli esborsi, per l'Amministrazione, e concorreranno alla riduzione dell'inquinamento ambientale.

#### Sistemi informativi

L'ottimizzazione nell'uso delle risorse disponibili verrà conseguita anche tramite la revisione di processi esistenti già informatizzati, per esempio la procedura dei corsi di formazione verrà internalizzata per ottenere un risparmio finanziario.

Le esigenze di dematerializzazione dei documenti passerà altresì attraverso l'acquisizione di una nuova infrastruttura di archiviazione dei dati elettronici SAN/NAS (*Storage Area Network/Network Attached Storage*) e successiva migrazione degli archivi nello spazio ampliato. Relativamente all'infrastruttura di virtualizzazione dei sistemi server verranno effettuate attività di redistribuzione delle macchine virtuali al fine di ottimizzare l'utilizzo dei cluster virtualizzati.

### Statistica

L'ufficio sarà coinvolto nelle attività censuarie (rilevazione e confronto censimento-anagrafe) fino alla fine di marzo 2012. Proseguirà durante l'anno l'attività di controllo delle rilevazioni e la collaborazione con l'Ufficio Anagrafe per la revisione dell'archivio anagrafico comunale sulla base delle risultanze censuarie.

A partire da aprile e fino alla fine di giugno si svolgerà la rilevazione di controllo della copertura e qualità del Censimento, indagine prevista dal PSN (Programma Statistico Nazionale). Tale rilevazione seguirà le modalità del Censimento classico porta – a – porta, coinvolgerà poco meno di 400 famiglie e sarà coordinata dall'ufficio.

L'attività dell'area studi sarà volta all'ottimizzazione della rete di ricerca dei dati statistici rilevanti provenienti da fonti diverse interne e/o esterne all'Amministrazione comunale; conseguentemente saranno realizzate le pubblicazioni (Annuario, Utinum, Notiziario mensile, UdiNumeri), con particolare attenzione alla messa a disposizione dei dati, nei formati open, collegati alle pubblicazioni stesse presenti sul sito.

### Segreteria

L'attività della Segreteria Generale nel triennio 2012 – 2014 tenderà a promuovere interventi di supporto e azioni di coordinamento della struttura comunale, volti ad assicurare oltre che la legittimità dell'azione amministrativa, anche la sua rispondenza a criteri di efficienza ed efficacia sempre meglio condivisi, altresì attraverso l'attività di consulenza giuridica agli uffici comunali, al fine di garantire uniformità interpretativa.

A seguito dell'entrata in vigore dell'art. 15, comma 1, della L.183/2011 (Legge di stabilità 2012), risulta modificata la disciplina dei certificati rilasciati dalle P.A. e delle dichiarazioni sostitutive di cui al D.P.R. 445/2000; conseguentemente la Segreteria generale curerà la regia e il coordinamento dell'attività dei diversi uffici per dare attuazione alle nuove disposizioni, unitamente ai Servizi Anagrafe e Sistemi informativi che risultano maggiormente coinvolti in ragione degli adempimenti richiesti dal legislatore.

Inoltre la Segreteria fornirà la necessaria consulenza sul piano giuridico.

Per quanto riguarda il sistema di dematerializzazione dei flussi documentali, avviato negli ultimi anni, si intende portare a regime nel 2012 alcuni processi operativi di recente sperimentazione, perfezionandone gli aspetti applicativi. In collaborazione con il Servizio Sistemi Informativi e Telematici, sarà pertanto valutata l'introduzione di metodologie di lavoro orientate allo snellimento e semplificazione delle procedure, con particolare riferimento alla gestione della casella di posta elettronica certificata e alla gestione telematica dell'albo pretorio. Particolare attenzione sarà dedicata, inoltre, all'Anagrafe pubblica degli eletti, istituita nel 2011 dal Comune per promuovere la diffusione di notizie sull'attività amministrativa dell'ente, lo status degli amministratori e il loro impegno a favore della comunità cittadina; dopo una prima fase a carattere sperimentale, che ha contraddistinto l'anno precedente, nel 2012 si intende completare la realizzazione di questa banca dati, rendendo accessibile all'utenza una gamma di informazioni sempre più ampia, in un'ottica di trasparenza e partecipazione all'azione amministrativa. Si renderanno consultabili nell'apposita sezione del sito Internet i dati riguardanti la partecipazione degli amministratori ai lavori degli organi istituzionali, le proposte e le iniziative da questi assunte, le indennità e i rimborsi percepiti, lo stato patrimoniale e gli incarichi elettivi, insieme agli atti fondamentali del Comune, quali il bilancio, i bandi di gara, gli atti di programmazione e pianificazione.

### Indicatori di impatto:

Acquisizione forniture e servizi dell'Ente	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore obiettivo (Target) 2013	Valore obiettivo (Target) 2014
Efficienza	n. automezzi condivisi	=>5	=>5	=>5
Sostenibilità ambientale (EMAS)	% incremento acquisti verdi rispetto al 2010	=>5%	=>5%	=>5%
	n.arredi ecologici per asili/scuole	=>1	=>1	=>1
	Numero auto verdi rispetto alla situazione complessiva parco-macchine	=>20%	=>20%	=>20%

Statistica	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore obiettivo (Target) 2013	Valore obiettivo (Target) 2014
Efficienza nella gestione indagini presso famiglie	Rapporto di realizzo indagini= 100*n.interviste realizzate/n. interviste previste da ISTAT	≥60%	≥60%	≥62%
Efficienza nella gestione delle richieste degli utenti	% di risposte-elaborazioni evase entro i termini stabiliti	75%	80%	≥80%

## PROGETTO 1.5 TRASPARENZA ED EFFICIENZA NELLE OPERE PUBBLICHE

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

#### Titolo obiettivo 1: Controllo di gestione Opere Pubbliche

##### **Descrizione:**

Verrà offerto all'Amministrazione uno strumento di verifica anticipata di tutte le fasi necessarie alla realizzazione delle opere pubbliche al fine di garantirne tempi e costi attraverso l'analisi puntuale degli aspetti progettuali ed esecutivi da parte di un gruppo di lavoro che venga individuato dai dirigenti di servizio del Dipartimento e dai referenti tecnici dei singoli progetti.

##### **Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
N. fasi completate entro i tempi previsti/N. fasi previste nell'anno	55%	2012
N. fasi completate entro i tempi previsti/N. fasi previste nell'anno	60%	2013
N. fasi completate entro i tempi previsti/N. fasi previste nell'anno	75%	2014

##### **Motivazione delle scelte:**

La ragione di tale scelta si fonda principalmente sul fatto che l'opera pubblica è processo complesso nel corso del quale intervengono competenze specialistiche tecniche e amministrative non sempre nella completa disponibilità del RUP.

Un approccio che garantisca, per ciascun progetto, al RUP e al proprio staff di collaboratori il supporto delle migliori professionalità a disposizione dell'ente, diventa il migliore strumento per il controllo a priori (e non a posteriori) di tutti gli aspetti complessi di realizzazione e di esecuzione dell'opera pubblica, nell'ottica di aumentare le professionalità interne, di ridurre gli scostamenti temporali rispetto alle previsioni e quindi l'efficienza della macchina amministrativa.

##### **Attività da svolgere nel 2012:**

Attivazione del gruppo di lavoro permanente.

Riunioni Periodiche



**Attività da svolgere nel 2013:**

Riunioni periodiche

**Attività da svolgere nel 2014:**

Riunioni periodiche

## **PROGETTO 1.6 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

### **OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014**

#### **Titolo obiettivo 1: Sistema di Sicurezza di Qualità**

##### **Descrizione:**

Ottenuto oramai un elevato livello di gestione dei rischi per i lavoratori del Comune di Udine attraverso la sistematizzazione del documento di valutazione dei rischi e dei luoghi di lavoro fisici necessita ora provvedere ad un'attività di sviluppo che consolidi e proietti la prevenzione ad un livello qualitativo superiore. Prioritaria si ritiene la programmazione di un innovativo ed ambizioso progetto che, con stretto riferimento ai sistemi di qualità, dopo lo studio delle dinamiche e dei diversi processi di erogazione dei servizi aziendali, la definizione di modelli comportamentali vada a codificare, in forma proceduralizzata, l'organizzazione delle attività lavorative definendo così il sistema di sicurezza di qualità. Tale progetto si identificherà con l'inserimento nel sito INTRANOS del Comune delle schede operative tipologiche di mansione e di gruppi omogenei che permetteranno la storicizzazione della "vita prevenzionistica" dei dipendenti e la consultazione sia della scheda generale e sia della banca dati normativa e informativa. Per il 2012 la principale attività sarà rivolta all'adeguamento e aggiornamento del documento di valutazione dei rischi e relativi allegati così come impone il D.Lgs n. 81/08; tale fatto richiederà uno sforzo notevole di ricollocazione logica della documentazione afferente ai rischi e delle procedure atte a garantire la loro residualità rispetto ad un sistema prevenzionistico di elevata qualità.

##### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
Sgs (sistema gestione sicurezza) informatico	ON	2013

##### **Motivazione delle scelte:**

Sviluppare la cultura della sicurezza codificando in forma proceduralizzata l'organizzazione delle attività lavorative.

##### **Attività da svolgere nel 2012:**

Adeguamento e aggiornamento del documento di valutazione dei rischi e relativi allegati  
Correlazione Intranos.

##### **Attività da svolgere nel 2013:**

Implementazione sistema gestione sicurezza informatico.

## **ATTIVITA' ISTITUZIONALE**

Obiettivi a medio e lungo periodo, si configurano:

- sistematizzazione delle misure di sicurezza;
- maggiore coinvolgimento e motivazione dei dipendenti;
- certificazione e documentabilità informatica;
- riduzione dei costi di gestione.

## PROGETTO 1.8 COMUNE 2.0

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

#### Titolo obiettivo 1: Governo aperto alla partecipazione (Open Government)

##### **Descrizione:**

Migliorare il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali dell'Amministrazione tramite la riorganizzazione, l'aggiornamento e l'implementazione dei contenuti e delle applicazioni web del sito [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) anche in attuazione ai nuovi indirizzi normativi (adeguamento alle Linee Guida Ministeriali per i siti web delle PA e Delibera CIVIT n. 105/2010). Nel triennio verranno anche implementate le informazioni georeferenziate (uso di mappe Google), dirette a garantire la trasparenza adeguata.

##### **Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
Implementazione e revisione dei contenuti obbligatori in attuazione delle Linee guida dei siti web, Direttive Civit e Delibere dell'Autorità Garante della protezione dei dati	100%	2012
% Attivazione servizi web di collaborazione/partecipazione/supporto	60%	2012
N. informazioni georeferenziate (Google Earth/Fusion)	>4	2012
% Attivazione servizi web di collaborazione/partecipazione/supporto	100%	2013
N° informazioni georeferenziate (n. mappe Google Earth/Fusion)	>4	2013
Grado di interesse del cittadino per le nuove informazioni/strumenti interattivi: N. totale accessi minisiti/pagine dedicate (trasparenza, valutazione e merito; ascoltoattivo, e futuri)	>300	2012
Grado di interesse del cittadino per le nuove informazioni/strumenti interattivi: N. totale accessi minisiti/pagine dedicate (trasparenza, valutazione e merito; ascoltoattivo, e futuri)	>400	2013

##### **Motivazione delle scelte:**

Assicurare maggiore trasparenza al cittadino attraverso l'on-line. Porre in essere progetti on-line di ascolto e di coinvolgimento dei cittadini per incrementare la loro partecipazione alle scelte di governo che riguardano il territorio.

**Attività da svolgere nel 2012:**

Analisi e ricognizione su: normativa, contenuti sito, progetti di informatizzazione e web 2.0 in corso; analisi, attivazione processi di partecipazione del cittadino e individuazione dei nuovi servizi web da attivare nel triennio.

Iniziative ed eventi (giornate della trasparenza) di ascolto, comunicazione e partecipazione sui nuovi servizi web, sulle tematiche dell'Open Government e nell'ambito del programma triennale della trasparenza.

Messa a regime della rilevazione del gradimento pagine web e della rilevazione e dei report delle statistiche di accesso.

Selezione del nuovo Content Management System (CMS) a supporto del sito web e ri-organizzazione dei contenuti. Popolamento dei contenuti informativi nel nuovo CMS e rilascio in produzione.

Messa in opera degli aggiornamenti/ integrazioni/restyling definiti per il 2012.

**Attività da svolgere nel 2013:**

Messa in opera degli aggiornamenti/ integrazioni/restyling definiti per il 2013.

Azioni di comunicazione e partecipazione per acquisizione *feed-back* e verifica qualità.

**Attività da svolgere nel 2014:**

Azioni di comunicazione e partecipazione per verifica qualità.

**Titolo obiettivo 2: Pubblicazione e diffusione banche dati (Open data)****Descrizione:**

Pubblicazione on line di un insieme di file di indicatori e banche dati pronte all'elaborazione da parte degli utenti in formati scaricabili, *open*, accessibili, liberi e gratuiti.

**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)*	Anno di riferimento valore obiettivo
n. banche dati/file fonte statistica on line	10	2012
n. banche dati/file fonte statistica on line	>10	2013
n. banche dati implementate nel datawarehouse I.Stat	1	2014

**Motivazione delle scelte:**

Consentire il libero accesso e la fruizione dei dati e delle informazioni che la Pubblica Amministrazione detiene e gestisce per scopi istituzionali al fine di assicurarne la massima fruizione.

**Attività da svolgere nel 2012:**

Scelta, preparazione e upload delle ulteriori banche dati/file/indicatori da mettere on line e aggiornamento dei file di dati esistenti.

Alla luce del Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Istat e Comune di Udine, avente ad oggetto la realizzazione di un impianto tematico del data warehouse I.Stat dedicato ai prodotti del Comune, si prevede di effettuare i primi incontri del Comitato Tecnico Scientifico per la definizione delle fasi progettuali da implementare.

Nel corso del 2012 verrà sviluppato il progetto Open Municipio il quale consentirà, tramite la consultazione di un sito web, di verificare l'attività svolta dai componenti della Giunta e del Consiglio Comunale.

**Attività da svolgere nel 2013:**

Consolidamento dell'attività di aggiornamento dei file/banche dati/indicatori/statistiche *open* a disposizione sul sito.

Implementazione delle prime fasi progettuali per la realizzazione di un impianto tematico del data warehouse I.Stat dedicato a dati prodotti dal Comune. Le fasi progettuali saranno definite, come da Protocollo d'Intesa, dal Comitato Tecnico Scientifico.

**Attività da svolgere nel 2014:**

Implementazione delle fasi progettuali per la realizzazione di un impianto tematico del data warehouse I.Stat dedicato a dati prodotti dal Comune. Popolamento del data warehouse per le aree tematiche selezionate in fase progettuale.

**ATTIVITA' ISTITUZIONALE**

Nel corso del triennio 2012-2014 verranno assicurati i livelli di interazione 1 e 2 previsti dalle linee guida dei siti web per la PA, le infrastrutture tecnologiche ed i sistemi informativi allo scopo di migliorare il passaggio dei dati e delle informazioni, già presenti nei sistemi gestionali e di pubblico interesse da parte della collettività, verso i sistemi web. Saranno sviluppati e migliorati i canali di dialogo tra cittadino/impresa ed amministrazione allo scopo di avvicinare ad essi le informazioni ed i servizi richiesti.

Con riferimento alla qualità dell'informazione statistica e nell'ottica di un migliore collegamento tra le pubblicazioni periodiche prodotte dall'ufficio Studi (brochure socio-demografica, periodico Utinum, Notiziario Statistico e Annuario Statistico) e i file in modalità "*open data*", le pubblicazioni avranno un diretto collegamento alle principali banche dati/file dati che saranno resi disponibili on line e utilizzati per l'elaborazione delle pubblicazioni stesse.

**Indicatori di impatto:**

Web e Open government	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore obiettivo (Target) 2013	Valore obiettivo (Target) 2014
Qualità percepita	% Gradimento dei servizi online	>70%	>80%	>85%

<b>Web e Open government</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2013</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2014</b>
Efficacia	N. accessi sito (anno rilevato/anno precedente)	>10%	>10%	>10%
	n. iscritti newsletter	>10%	>10%	>10%
	n. nuove registrazioni servizi online (anno rilevato/anno precedente)	>20%	>10%	>10%
	n. proposte/suggerimenti /segnalazioni/questionari	>10%	>10%	>5%
	n. commenti/”mi piace” fan page e profilo Facebook	>100	>150	>150
	n. twitt	>50	>80	>80
Efficienza	Riduzione dei tempi di verifica pagine da aggiornare	< 15 giorni	< 7 giorni	< 7 giorni

<b>Statistiche open data</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2012</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2013</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2014</b>
Efficacia della disponibilità di banche dati	n. di mancati riscontri ingiustificati/totale richieste pervenute	30%	20%	18%
Qualità delle Pubblicazioni	Indicatore sintetico di gradimento: % di risposte positive sul totale questionari pervenuti	40%	≥50%	≥50%

## PROGETTO 1.9 BANDA LARGA

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

#### Titolo obiettivo 1: Concessione per la realizzazione della rete telematica cittadina a banda larga

##### **Descrizione:**

Realizzazione e sviluppo di una rete telematica cittadina a banda larga con architettura FTTH (fibra ottica fino nelle case), FTTB (fibra ottica fino al condominio) o FTTC (fibra ottica fino alla cabina di derivazione delle linee telefoniche).

##### **Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Anno di riferimento valore obiettivo
% copertura popolazione garantita dalla rete	20%	2012
% copertura popolazione garantita dalla rete	60%	2013
% copertura popolazione garantita dalla rete	100%	2014

##### **Motivazione delle scelte:**

La realizzazione di una rete di telecomunicazioni a banda larga (fibra ottica) per il territorio rappresenta un investimento strategico per la città di Udine al fine di permettere all'Amministrazione, ai cittadini ed alle imprese l'accesso e l'utilizzo di un'infrastruttura di ultima generazione utilizzabile per molteplici scopi di comunicazione multimediale per via telematica. La disponibilità di infrastruttura tecnologica di ultima generazione sarà volano anche per l'economia locale considerando la forte concentrazione di imprese ICT. L'implementazione dell'infrastruttura seguirà il modello della concessione pluriennale di servizi ad un soggetto privato che la realizzerà in collaborazione col soggetto pubblico (Amministrazione comunale).

##### **Attività da svolgere nel 2012:**

Affidamento della concessione e realizzazione della connessione delle sedi comunali e di parte della rete che garantisca la copertura di almeno il 20% della popolazione.

##### **Attività da svolgere nel 2013:**

Collegamento all'infrastruttura di tutte le sedi comunali e primarie.

##### **Attività da svolgere nel 2014:**

Collegamento all'infrastruttura di tutte le sedi secondarie.



## **Titolo obiettivo 2: Wi-Fi cittadina**

### **Descrizione:**

Aumentare la connettività attraverso la Wi-Fi cittadina incrementando il numero dei punti di accesso già attivati.

### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Anno di riferimento valore obiettivo</b>
Attivazione wi-fi indoor in Biblioteca Civica	3	2012
N. nuovi punti di accesso wi-fi in città	5	2012
N. nuovi punti di accesso wi-fi in città	5	2013

### **Motivazione delle scelte:**

L'obiettivo è volto alla promozione della connettività alla rete Internet in modo libero ed illimitato da parte dei cittadini.

### **Attività da svolgere nel 2012:**

Wi-Fi indoor: individuazione sedi Biblioteca Civica interessate alla copertura, allestimento dell'infrastruttura ed avvio del servizio.

Wi-Fi in città: individuazione siti di interesse ed attivazione di nuovi punti di accesso.

### **Attività da svolgere nel 2013:**

Wi-Fi in città: individuazione siti di interesse ed attivazione di nuovi punti di accesso.

**3.5 - RISORSE CORRENTI ED IN CONTO CAPITALE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA 1  
UDINE CUORE DELL'INNOVAZIONE  
ENTRATE**

	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Legge di finanziamento e articolo
ENTRATE SPECIFICHE				Risorse correnti: vedi leggi a materia relative a trasferimenti di carattere consolidato
<ul style="list-style-type: none"> <li>• STATO</li> <li>• REGIONE</li> <li>• PROVINCIA</li> <li>• UNIONE EUROPEA</li> <li>• CASSA DD.PP. - CREDITO SPORTIVO - ISTITUTI DI PREVIDENZA</li> <li>• ALTRI INDEBITAMENTI (1)</li> <li>• ALTRE ENTRATE</li> </ul>	801.510,00	190.375,00	132.285,00	
<b>TOTALE (A)</b>	<b>801.510,00</b>	<b>190.375,00</b>	<b>132.285,00</b>	
PROVENTI DEI SERVIZI	367.050,00	367.050,00	367.050,00	
<b>TOTALE (B)</b>	<b>367.050,00</b>	<b>367.050,00</b>	<b>367.050,00</b>	
QUOTE DI RISORSE GENERALI	6.510.640,00	6.271.311,00	6.222.060,00	
<b>TOTALE (C)</b>	<b>6.510.640,00</b>	<b>6.271.311,00</b>	<b>6.222.060,00</b>	
<b>TOTALE GENERALE (A+B+C)</b>	<b>7.679.200,00</b>	<b>6.828.736,00</b>	<b>6.721.395,00</b>	

(1): Prestiti da istituti privati, ricorso al credito ordinario, prestiti obbligazionari e simili

**3.6 - SPESA PREVISTA PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA 1  
UDINE CUORE DELL'INNOVAZIONE  
IMPIEGHI**

	ANNO 2012								ANNO 2013						ANNO 2014									
	Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	V.% sul totale spese finali Tit.I e II	Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	V.% sul totale spese finali Tit.I e II	Spesa corrente				Spesa per investimento		Totale (a+b+c)	V.% sul totale spese finali Tit.I e II
	Consolidata		Di sviluppo		Entità (c)	% su tot.			Consolidata		Di sviluppo		Entità (c)	% su tot.			Consolidata		Di sviluppo		Entità (c)	% su tot.		
	Entità (a)	% su tot.	Entità (b)	% su tot.			Entità (a)	% su tot.	Entità (b)	% su tot.	Entità (a)	% su tot.			Entità (b)	% su tot.	Entità (a)	% su tot.	Entità (b)	% su tot.				
<b>TITOLO I e II</b>	7.282.700,00	94,84%	36.500,00	0,00	360.000,00	4,69%	7.679.200,00	5,23%	6.802.361,00	99,61%	18.500,00	0,27%	7.875,00	0,12%	6.828.736,00	4,67%	6.714.110,00	99,89%	0,00	0,00%	7.285,00	0,11%	6.721.395,00	4,78%

