

**SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI  
PATRIMONIALI**





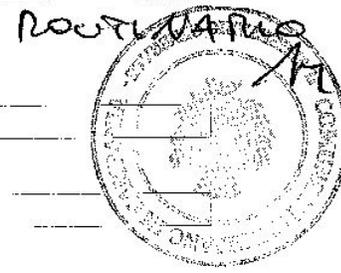
**Città di Giugliano in Campania**  
Città Metropolitana di Napoli

SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

**OGGETTO N. 01**

**STRATEGICO**

**SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI**  
U.O. MOG RESPONSABILE – DIRIGENTE ARCH. PAOLA VALVO



**DIRETTIVE POLITICHE**  
INDICAZIONI AMMINISTRAZIONE

**OGGETTO PREDISPOSTO**  
recupero canoni pregressi

**PESO ATTRIBUITO ALL'OGGETTO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ**

.....%

**RISULTATO ATTESO**

Completamento del procedimento amministrativo con ingiunzione di pagamento.

Recupero dei canoni pregressi nella misura del 30%

**UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI**

Utenti da servire: 50

Atti da predisporre: completamento delle procedure avviate nel 2018 per la riscossione coatta con l'emissione della ingiunzione di pagamento.

**PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE**

Responsabile delle attività: dott. Salvatore Borgese

**RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE**

come da Bilancio

**VERIFICHE DELL'OGGETTO**

INTERMEDIA - 15/09/2019

FINALE - 31/12/2019

**NOTE**





**Città di Giugliano in Campania**  
Città Metropolitana di Napoli

SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

**OBIETTIVO N. 02**

**STRATEGICO**

**SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI**

RESPONSABILE SETTORE – DIRIGENTE ARCH. PAOLA VALVO  
SERVIZI CIMITERIALI - RESPONSABILE DI SERVIZIO

**SERVIZIO VAL. GEST. PATRIMONIO E BENI CONFISCATI – RESP. DOTT.SSA M.D. D'AGOSTINO**

**DIRETTIVE POLITICHE**

DUP

**OBIETTIVO PREDISPOSTO**

miglioramento servizi al cittadino – customer/citizen satisfaction

**PESO ATTRIBUITO ALL'OBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ**

.....%

**RISULTATO ATTESO**

Raccolta questionari e analisi dei dati (fasi 3) 4) del processo per l'anno 2019; le fasi 5) e 6) saranno svolte nel 2020].

**Redazione carta dei servizi**

**UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI**

**PROCESSO:** 1) a. individuazione del servizio da monitorare b. analisi del processo di lavoro del servizio prescelto 2) Impostazione della Customer Satisfaction, a sua volta suddivisa in: a. definizione della strategia da adottare b. scelta del metodo da adottare (profondità/emoticon) c. scelta degli strumenti d. progettazione del questionario e test e. piano di campionamento 3) Realizzazione della Customer Satisfaction, a sua volta suddivisa in: a. somministrazione del questionario b. raccolta delle informazioni c. caricamento dei dati 4) Analisi dei dati, a sua volta suddivisa in: a. elaborazione dei dati b. interpretazione dei risultati c. restituzione 5) Impostazione dei piani di miglioramento, a sua volta suddivisa in: a. definizione degli ambiti di miglioramento b. redazione del piano delle azioni di miglioramento c. impostazione del monitoraggio in itinere delle azioni di miglioramento 6) Comunicazione dei risultati, con il relativo piano di diffusione.

**Redazione carta dei servizi**

Utenti da servire: platea estesa alla città

Atti da predisporre: caricamento dei dati con elaborazione, eventuali proposte e comunicazione dei risultati, **redazione, approvazione e pubblicazione carta dei servizi**

**PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE**

Responsabile delle attività: dott. Salvatore Borgese, **dott.ssa M.D. D'Agostino**

Esecutore: Rita Miele

**RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE**

come da Bilancio

**VERIFICHE DELL'OBIETTIVO**

INTERMEDIA - 15/09/2019

FINALE - 31/12/2019

**NOTE**

L'analisi dei bisogni, l'ascolto della voce, la rilevazione della soddisfazione e dei livelli di insoddisfazione, fino al coinvolgimento dei cittadini nel ciclo dei servizi e delle politiche ha ricadute anche in termini di trasparenza e accountability.

La rilevazione della citizen satisfaction (CS), **in uno alla redazione della carta dei servizi**, risponde in questo caso a rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti; a rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target e gruppi di cittadini; a favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi; a raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione; a verificare l'efficacia delle policies; a rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alla pubblica amministrazione con l'obiettivo ultimo di migliorare la qualità del servizio. L'obiettivo assume particolare rilevanza strategica per la verifica dell'offerta di servizi migliorativa del nuovo appalto dei servizi cimiteriali.







Città di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

OBIETTIVO N. 04

STRATEGICO

**SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI**

RESPONSABILE SETTORE - DIRIGENTE ARCH. PAOLA VALVO  
SERVIZI CIMITERIALI - RESPONSABILE DI SERVIZIO

**DIRETTIVE POLITICHE**

DUP

**OBIETTIVO PREDISPOSTO**

stipula contratti per loculi/ossari e nuovo bando

**PESO ATTRIBUITO ALL'OBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ**

.....%

**RISULTATO ATTESO**

- 1) avendo effettuato lo scorrimento della pregressa graduatoria si procederà al completamento delle procedure di contrattualizzazione per le istanze nella fase istruttoria e di verifica requisiti ultimate nell'anno 2018.
- 2) si procederà, altresì, a completare il procedimento di voltura concessioni concluse nell'anno 2018.
- 3) si emanerà il nuovo bando per n. **680 loculi (D.G. n. 61/2009 e 70/2009)** a seguito della conclusione della progettazione esecutiva a cura del settore Ambiente e Lavori Pubblici (DGC n. 5/2019).

**UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI**

Utenti da servire: cittadini

Atti da predisporre: verifica documentazione, predisposizione dei contratti per la firma - bando

**PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE**

Responsabile delle attività: dott. Salvatore Borgese

Istruttore: Andrea Palo, Raffaele Basile (*istruttore Andrea Palo da sostituire perché in quiescenza dal settembre c.a.*)

Esecutore: Rita Miele

**RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE**

come da Bilancio.

**VERIFICHE DELL'OBIETTIVO**

INTERMEDIA - 15/09/2019

FINALE - 31/12/2019

**NOTE**

Si sottolinea l'importanza dell'obiettivo nel suo complesso, anche ai fini di tutelare l'immagine dell'Ente per la conclusione dei procedimenti di assegnazione dei loculi, di cui vi è gran richiesta, come pure delle volture per successione ereditaria per la regolarizzazione ai sensi del Regolamento dei servizi Cimiteriali e di Polizia Mortuaria.

Importanza strategica, infine, riveste l'emanazione del nuovo bando per loculi, vista l'alta richiesta degli stessi, ed al fine di una corretta gestione dei servizi cimiteriali.





**OBBIETTIVO N. 05**

**ROUTINARIO**

**SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI**  
RESPONSABILE SETTORE – DIRIGENTE ARCH. PAOLA VALVO  
SERVIZI CIMITERIALI - RESPONSABILE DI SERVIZIO

**DIRETTIVE POLITICHE**

DUP

**OBBIETTIVO PREDISPOSTO**

rilascio autorizzazioni cimiteriali

**PESO ATTRIBUITO ALL'OBBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ**

.....%

**RISULTATO ATTESO**

Nel rilascio delle autorizzazioni cimiteriali alle esumazioni, traslazioni, ecc. si misurerà il numero ed il tempo di evasione pratica, anche in funzione di un miglioramento dell'accesso alla modulistica sul sito web.

**UNITÀ DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI**

Utenti da servire: cittadini

Atti da predisporre: aggiornamento modulistica, verifica documentazione, predisposizione atto

**PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE**

Responsabile delle attività: dott. Salvatore Borgese

Istruttore: Andrea Palo, Raffaele Basile (*istruttore Andrea Palo da sostituire perché in quiescenza dal settembre c.a.*)

Esecutore: Rita Miele

**RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE**

come da Bilancio

**VERIFICHE DELL'OBBIETTIVO**

INTERMEDIA - 15/09/2019

FINALE - 31/12/2019

**NOTE**

Si sottolinea l'importanza dell'obiettivo nel suo complesso, ancorché routinario, vista la tipologia di alto impatto sulla cittadinanza del servizio reso.





# Città di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

**OBIETTIVO N. 06**

**STRATEGICO**

## SETTORE CIMITERO MERCATO E BENI PATRIMONIALI

RESPONSABILE SETTORE - DIRIGENTE ARCH. PAOLA VALVO

SERVIZIO VAL. GEST. PATRIMONIO E BENI CONFISCATI - RESP. DOTT.SSA M.D. D'AGOSTINO

### DIRETTIVE POLITICHE

DUP

### OBIETTIVO PREDISPOSTO

Verifica natura delle aree inserite nel Piano di valorizzazione e/o alienazione.

IL PROCEDIMENTO è sintetizzabile nelle fasi:

- 1) verifica della concreta alienabilità/valorizzazione dei beni che l'Amministrazione ha scelto di inserire nel piano di Alienazione/Valorizzazione.
- 2) redazione bando

### PESO ATTRIBUITO ALL'OBIETTIVO IN RELAZIONE ALLA SUA COMPLESSITÀ E STRATEGICITÀ

.....%

### RISULTATO ATTESO

Ci si attende, a valle delle verifiche di procedibilità, di redigere ed emanare il relativo bando per l'alienazione e/o la valorizzazione.

### UNITA' DI MISURA PER LA VERIFICA DEI RISULTATI FINALI

Sarà misurata la percentuale di verifiche fatte sul totale dei beni inseriti nel Piano delle Alienazioni e Valorizzazioni per il 2019 e n. 1 bando redatto. Si precisa che l'obiettivo è vincolato all'esito delle verifiche edilizio - urbanistiche in corso da parte del Settore Assetto del Territorio.

### PERSONALE COINVOLTO E PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DEL RISULTATO FINALE

Responsabile delle attività - Dott.ssa Maria Domenica D'Agostino

Collaboratore: dott. Salvatore Borgese

Tecnico Istruttore: geom. Vincenzo Tartarone

Supporto al RUP: avv. Raffaele Russo

### RISORSE FINANZIARIE ASSEGNATE

come da Bilancio

### VERIFICHE DELL'OBIETTIVO

INTERMEDIA - 15/09/2019

FINALE - 31/12/2019

### NOTE

Sul piano operativo del terreno della valorizzazione e dismissione del patrimonio pubblico il primo passo è la conoscenza completa e sistematica di ogni singolo cespite, come punto di partenza strategico per lo sviluppo dei piani di razionalizzazione, la gestione efficace dei costi, e la valorizzazione, anche attraverso il processo di dismissione. La mappatura comprende la rilevazione, in relazione a ciascun immobile, dei livelli di occupazione e le destinazioni d'uso, strumentali e non, la localizzazione, la regolarità urbanistico-catastale, gli eventuali vincoli culturali e, soprattutto, il potenziale valore di mercato, almeno nello stato esistente.

Si delineano, tra l'altro, modelli innovativi di gestione dei beni pubblici che concernono aspetti del viver quotidiano e che compongono il welfare locale, cui il Comune può far fronte anche mediante le politiche di gestione dei beni pubblici.

Nel solco di quanto sopra detto, risulta centrale il tema relativo alla predisposizione e all'attuazione del "piano di alienazione e valorizzazione" degli immobili pubblici che, dal 2008 anno nel quale è stato emanato l'articolo 58 D.L. 112/2008, costituisce un documento fondamentale per la concreta attuazione delle politiche di dismissione e di valorizzazione dei patrimoni immobiliari pubblici degli enti territoriali.

È necessario, pertanto, al fine di attivare le procedure per una azione concreta sui beni comunali, verificarne ed attualizzarne la natura e le reali possibilità di alienazione e valorizzazione anche attraverso impiego di risorse pubbliche e/o private. In tal senso, per la riuscita dell'obiettivo, è necessario coinvolgere il Settore Assetto del Territorio prima ed i Settori Manutentivo e Ambiente e Lavori Pubblici in seguito, per le rispettive competenze nel processo sopra descritto.

