



Città Metropolitana di Messina

Ai sensi della L.R. n. 15/2015

Proposta di determinazione n. 627 del 02/07/2019

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 541 del 04/07/2019

Segreteria Generale
Servizio "Trasparenza e URP"
Ufficio "Piano della Comunicazione"

OGGETTO: Presa d'atto Piano delle Azioni di Comunicazione 2019

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DEL PROCEDIMENTO

PREMESSO che la Legge n.150 del 7 Giugno 2000, regola la "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle P.A.";

CHE la direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7.2.2002 "Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" detta gli indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica.

CHE in particolare il punto 3 della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 7.2.2002 dispone la presentazione annuale di un programma delle iniziative di comunicazione che deve contenere la pianificazione delle attività di monitoraggio e la valutazione dell'efficacia delle azioni;

CONSIDERATO che con Decreto Sindacale n. 118 del 20.4.2017 è stato approvato il Piano della Comunicazione 2017, che disciplina il modello organizzativo della comunicazione interna ed esterna della Città Metropolitana di Messina, prevedendo al punto 4 la predisposizione annuale di un piano delle azioni di comunicazioni ;

CHE il Piano delle Azioni di Comunicazione 2019 deve avere come obiettivo la creazione di una rete di flussi di comunicazione tra la Città Metropolitana di Messina, i partner, i cittadini, le imprese, le associazioni coinvolte ed altri oggetti istituzionali, ed i soggetti comunque interessati;

CHE le attività di informazione e di comunicazione devono contribuire ad accrescere la visibilità delle attività e competenze delle Direzioni, sul territorio interessato, farne conoscere le attività, le azioni ed i risultati;

CHE il Piano delle azioni di Comunicazione 2019 fissa gli obiettivi di comunicazione per tutte le strutture in cui si articola l'organizzazione della Città Metropolitana di Messina in coerenza con tutti gli obiettivi, le attività e gli adempimenti assegnati a ciascuna Direzione;

CONSIDERATO, altresì, che al Servizio "Trasparenza ed Urp, Ufficio Piano della Comunicazione" è assegnata la competenza di promuovere e realizzare l'attività di comunicazione diretta ai pubblici ed interna all'Ente così come previsto dall'art. 8 legge 150/2000;

PRESO ATTO che L'Ufficio Piano della Comunicazione sulla scorta delle azioni proposte dalle singole strutture dell'Ente ha pianificato le strategie di comunicazione dell'Ente, con l'obiettivo di potenziare la Comunicazione dell'Ente per ottimizzare la trasparenza amministrativa e l'informazione.

CHE a seguito delle attività di programmazione delle azioni di comunicazione da parte dei diversi Servizi dell'Ente, l'Ufficio Piano della Comunicazione, ha predisposto il Quadro sinottico delle azioni di comunicazione relative all'anno 2019.

PRESO ATTO che la presente proposta di determinazione non comporta impegno di spesa;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Visto il D.Lgs. n. 165/2001 che agli artt. 4 e 17 attribuisce ai Dirigenti la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa;

Visto lo Statuto Provinciale;

Visto il vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi;

Visto il vigente Regolamento di contabilità;

PROPONE

Per quanto in premessa,

PRENDERE ATTO dell'allegato Piano delle azioni di comunicazione programmate per l'anno 2019 da tutte le strutture dell'Ente;

TRASMETTERE la presente determinazione dirigenziale a tutte le Direzioni per gli adempimenti di competenza;

all'Ufficio "Albo Pretorio e Centro" per la pubblicazione.

Messina, lì _____

Allegato: Piano delle Azioni di Comunicazione 2019

Il Responsabile del Servizio P.O.

Sebastiano De Salvo

IL SEGRETARIO GENERALE

VISTA la superiore proposta;

CONSIDERATO che la stessa è conforme alle disposizioni di legge e ai regolamenti attualmente vigenti;

DETERMINA

PRENDERE ATTO dell'allegato Piano delle azioni di comunicazione programmate per l'anno 2019 da tutte le strutture dell'Ente;

TRASMETTERE la presente determinazione dirigenziale a tutte le Direzioni per gli adempimenti di competenza;

all'Ufficio "Albo Pretorio e Centro" per la pubblicazione.

Messina, lì _____

IL SEGRETARIO GENERALE

(Avv. Maria Angela Caponetti

Sulla presente determinazione dirigenziale, ai sensi dell'art.5 del Regolamento sui controlli interni, approvato con deliberazione n. 26/CC del 21.03.2014, si esprime parere di regolarità tecnico amministrativa favorevole.

Lì _____

IL SEGRETARIO GENERALE

Avv. Maria Angela Caponetti



Città Metropolitana di Messina

Ai sensi della L.R. n. 15/2015

II DIREZIONE "Affari Finanziari e Tributari"

ATTESTAZIONE DELLA COPERTURA FINANZIARIA DELLA SPESA

SULLA PROPOSTA DI DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 627 DEL 02/07/2019

OGGETTO

Presa d'atto Piano delle Azioni di Comunicazione 2019

PARERE PREVENTIVO REGOLARITA' CONTABILE, ATTESTAZIONE FINANZIARIA E VISTO COMPATIBILITA' MONETARIA

(art. 12 della L.R. n. 30 del 23/12/2000 e ss.mm.ii art. 55 comma 5 della Legge 142/90 recepita con L.R. n. 48/91 e s.mm.ii.)
Si esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile ai sensi del Regolamento provinciale sui controlli interni e si attesta la compatibilità del pagamento della spesa con gli stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica (Art. 9 comma 1, lett.a), punto 2 del D.L. 78/2009);

Data della firma digitale

Il Dirigente del Servizio Finanziario

DOTT. RANIERI MASSIMO

Si attesta, ai sensi dell'art. 153, comma 5, del D.Lgs. n. 267/2000, la copertura finanziaria della spesa in relazione alle disponibilità effettive esistenti negli stanziamenti di spesa e/o in relazione allo stato di realizzazione degli accertamenti di entrata vincolata, mediante l'assunzione dei seguenti impegni contabili, regolarmente registrati ai sensi dell'art. 191, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267:

Impegno	Data	Importo	Intervento/Capitolo	Esercizio
PRESO NOTA	03/07/2019			

Data della firma digitale

Il Responsabile del servizio finanziario

DOTT. RANIERI MASSIMO

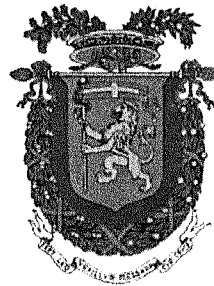
Con l'attestazione della copertura finanziaria di cui sopra il presente provvedimento è esecutivo, ai sensi dell'art. 151, comma 4, del d.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Segretario Generale

Servizio Trasparenza e URP

Ufficio Piano della Comunicazione



QUADRO SINOTTICO

AZIONI DI PROGRAMMAZIONE 2019

A cura di:

Maria Assunta Conti

Il Responsabile dell'Ufficio

Caterina Manfredi

Il Responsabile del Servizio

Sebastiano De Salvo

	DIREZIONE	SERVIZIO	OBIETTIVO	AZIONI	AZIONI DI PERFORMANCE	DESTINATARI	SINERGIE	RISULTATI ATTESI	AZIONI DI Programmazione ed indicatori di risultati
1	Sindaco Metropolitano	Comunicazione Esterna e Ufficio Stampa	Obiettivo Azioni per la legalità e la trasparenza. Garantire al cittadino l'accessibilità alle info ed alle attività della Città Metropolitana	Azioni -Comunicati Stampa-Conferenze Stampa,- Documentazione fotografica eventi,Riunioni etc., Sito Istituzionale della Città Metropolitana di Messina :gestione delle Sezioni -Giornale one line Agorà Metropolitana;- Facebook Gestione account comunicazione esterna ed ufficio Stampa -Facebook gestione account Agorà Metropolitan;- Master Plan comunicazione relative alle riunioni-- Scuole Progetto con il Liceo Sequenza di Messina;L'Università Progetto formativo dell'Orientamento.con il Dicam	Azioni di Performance Le azioni saranno coerenti e funzionali alle azioni di comunicazione previste dal Piano degli Obiettivi	Stakeholders: , Enti Ordini professionali cittadini, studenti	Comuni del territorio Metropolitano, Direzioni dell'Ente II,III,Ve VII Direzioni dell'Ente :il Cittadino.	Miglioramento e intensificazione della comunicazione istituzionale ,con un dialogo diretto ed efficace con il principale interlocutore dell'Ente : il cittadino. Implementazione azioni di comunicazione.	Rilevazione sul gradimento dell'utenza (Customer Satisfaction)tramit e questionari di valutazione dell'efficacia dei servizi offerti e della funzionalità della comunicazione – Report con analisi dei dati. Indicatori di risultati: n. comunicati stampa, n. conferenze stampa, n.documentazione fotografica eventi, n. riunioni

2	DIREZIONI Sindaco Metropolitano	SERVIZIO Corpo di Polizia Metropolitana	OBIETTIVO Accesso informazioni dati e documenti del Corpo di Polizia al pubblico esterno/inter no	AZIONI Avvisi sul sito web istituzionale nella sezione Polizia Metropolitana, Comunicazioni su regolamenti, bandi/avvisi vari ed info su orari del Corpo	AZIONI DI PERFORMANCE Miglioramento Condizioni generali di sicurezza nel territorio attraverso la pubblicizzazione delle norme dei regolamenti e delle azioni di controllo nella Polizia Metropolitana	DESTINATARI Utenza esterna ed interna	SINERGIE Con tutte le Direzioni dell'Ente per le attività di Polizia demandate dalla legge e alle competenze della Città Metropolitana	RISULTATI ATTESI Pubblicazione negli avvisi o nelle varie sezioni sul sito del Corpo di Polizia Metropolitana di documenti in formato (dox,xls) o aperti (ods, csv, pdf, elaborabili). Implementazione azioni di comunicazione.	Azioni di Programmazione sul sito del Corpo di Polizia Metropolitana saranno pubblicati avvisi AutoveloX su attività di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale; aggiornamenti della modulistica per il 2019, pubblicazione ed avvisi su bandi, informazioni varie Indicatori di risultati: n.avvisi sul sito istituzionale nella sezione Polizia Metropolitana n. comunicazioni su regolamenti, bandi/vari
---	---------------------------------------	---	--	---	--	--	---	--	--

3	Segreteria Generale	Servizio Ispettivo ed Ufficio di Segreteria del Segretario Generale	Obiettivi Potenziare la Comunicazione dell'Ente per ottimizzare la trasparenza amministrativa e l'informazione".	Azioni Implementazione della Comunità di Pratiche, nel corso del 2019, si proseguirà l'attività condivisa, intensificando le iniziative da attuare con continuo aggiornamento pagina web. Perfezionamento del sistema di alert dei bandi di interesse comunale e sovra comunale, comunicando, tramite sito web e gruppo whatsapp dei segretari generali comunali, uscite e scadenze. Aggiornamento sezioni "Amministrazione trasparente" e della sezione "Segretario Generale". Comunicare alla collettività le riunioni pubbliche degli Organi collegiali.	Azioni di Performance Riunioni periodiche per la implementazione della Comunità di Pratiche. Condivisione piano formativo dell'Ente e attività formativa progetto "Metropoli strategiche" dell'ANCI.	Destinatari Pubblico interno: Amministratori Dirigenti e dipendenti. Pubblico Esterno: tutti i cittadini	Sinergie con altre Direzioni o Enti Interazione con le Direzioni tramite rete di referenti.	Risultati Attesi Migliorare la qualità delle relazioni ed il dialogo sia all'interno che con gli utenti esterni. Fornire strumenti e occasioni di confronto e partecipazione ai 108 Comuni del territorio. Informare sullo stato di avanzamento e rendere visibili i risultati ottenuti alla cittadinanza.	Azioni di monitoraggio Rilevazione grado di soddisfazione dei Segretari Comunali. Allegati: Il Segretario Generale: http://www.citta-metropolitana.me.it/la-provincia/il-segretario-generale Comunità di Pratiche: http://www.citta-metropolitana.me.it/in-evidenza/comunita-di-pratiche/ Indicatori di risultati: n. di incontri Comunità di pratiche, n. riunioni pubbliche degli organi collegiali.
---	---------------------	---	---	--	---	---	--	---	--

4	Segreteria Generale	Servizio Trasparenza ed URP Ufficio Piano della Trasparenza	Obiettivo Implementazione della sezione Amministrazioni trasparenti. Riscontro accesso civico	Azioni, Formazione dei referenti e collaboratori, comunicazioni online, aggiornamento web, questionari controllo e monitoraggio dell'Amministrazione Trasparente. Corrispondenza con gli utenti esterni ed iter procedurale con accesso civico.	Azioni di Performance Coerenza e funzionalità alle azioni di comunicazione previste dal Piano degli Obiettivi	Destinatari Pubblico interno: Amministratori Dirigenti e dipendenti. Pubblico Esterno: tutti i cittadini.	Sinergie Ufficio Piano della Formazione. Tutte le Direzioni, Organi Istituzionali, Enti.	Risultati Attesi Accessibilità da parte del cittadino e dell'utenza interna ai dati, documenti, atti della città metropolitana di Messina, oggetto di obblighi di pubblicazione, ai sensi del Decreto Legislativo n. 33/2013. Monitoraggio riscontro richieste accesso civico entro i termini stabiliti dalla normativa	Azioni di Monitoraggio Report con analisi dati questionario "Rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti Amministrazione Trasparente". Monitoraggio semestrale. Indicatori di risultato: n. incontri formativi per referenti e collaboratori, n. comunicazioni online, n. questionari controllo e monitoraggio della Amm. Trasparente.
---	---------------------	---	---	---	---	---	--	---	--

5	Segreteria Generale	Servizio Trasparenza e Urp Ufficio URP	Obiettivi Gestione rapporti con l'utenza. Gestione accesso civico ed accesso agli atti.	Azioni Comunicazione interna: corrispondenza con le Direzioni e riscontro richieste di atti-accesso civico. Comunicazione esterna: corrispondenza con l'utenza sull'iter delle richieste-gestione richieste di info (front office mail-telefono, rilevazione grado di soddisfazione dei servizi resi).	Azioni di Performance Garantire la piena trasparenza dell'azione amministrativa dell'Ente e l'accessibilità da parte del cittadino mediante le azioni programmate in relazione all'obiettivo assegnato...	Destinatari Pubblico interno: tutte le Direzioni dell'Ente. Pubblico esterno: cittadini-enti-istituzioni-stakeholders	Sinergie Nelle azioni sono coinvolte tutte le Direzioni dell'Ente.	Risultati attesi Implementazione delle azioni di comunicazione, miglioramento della percezione dell'utilità della Città Metropolitana come Ente erogatore di servizi e di rapporti con l'utenza	Azioni di Monitoraggio Monitoraggio grado di soddisfazione di servizi resi, monitoraggio tempi procedurali, verifica grado di soddisfazione dei servizi resi e pubblicazione statistica in Amministrazione Trasparente. Verifica grado di soddisfazione dei servizi resi e pubblicazione statistica in Amministrazione Trasparente. Verifica Tempi Procedimentali. Indicatori di risultato: n. richieste di atti accesso civico, n. richieste di informazione(front office mail-telefono), n. rilevazione grado di soddisfazione dei servizi resi.
---	---------------------	--	---	--	---	---	--	---	---

6	Segreteria Generale	Trasparenza URP - Ufficio Piano della Comunicazione	Obiettivo <i>Potenziare la comunicazione e dell'Ente per ottimizzare la trasparenza amministrativa e l'informazione</i>	Azione Comunicazioni on line, monitoraggio semestrale ed annuale, corrispondenza con i referenti su programmazione Piano di Comunicazione. Conferenze di Servizio.	Azioni di Performance Interventi di Comunicazione interne ed esterna sulle attività e funzioni svolte in relazione al Piano di Comunicazione	Destinatari Dirigenti e Referenti,	Sinergie Piano della Formazione, compartecipazione con tutte le Direzioni e personale interno.	Risultati Attesi Efficacia dei servizi resi e funzionalità della comunicazione interna	Azioni di monitoraggio Monitoraggio semestrale ed annuale con quadro sinottico di programmazione delle azioni di comunicazione 2019. Indicatori di risultato: n. quadri di sintesi, n. Conferenza di Servizio
---	---------------------	--	---	--	--	--	--	--	--

7	Segreteria Generale	Servizio Trasparenza ed URP – Ufficio Benessere Organizzativo ed Osservatorio Antidiscriminazione	Obiettivo Indagine benessere Organizzativo attività di sensibilizzazione, preparazione scheda indagine; elaborazione report indagine.. Supporto amministrativo al CUG. Individuazione e sostegno alle azioni positive per la parità e a garanzia e tutela dell'esercizio paritario dei diritti di tutti i cittadini.. Piano Triennale Azioni Positive.	Azione Indagine Benessere organizzativo per l'anno 2019; analisi report indagine e pubblicazione risultati; Conferenza Provinciale Permanente per la prevenzione ed il contrasto della violenza nei confronti delle donne; componente tavolo tecnico interistituzionale in seno alla Conferenza, istituita dalla Prefettura di Messina. L'Ente è capofila per il Gruppo tecnico di lavoro – Metodologie per conoscenza fenomeno e pubblicizzazione risorse esistenti in attuazione del Protocollo Generale d'intesa interistituzionale sottoscritto nel 2018. Iniziative a sostegno delle azioni positive per la parità e la rimozione degli ostacoli che impediscano la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra donne ed uomini. Istruttoria atti per il Piano Triennale delle Azioni Positive 2019-2021	Azioni di performance Le azioni evidenziate sono in coerenza con gli obiettivi assegnati al Piano degli obiettivi.	Destinatari Pubblico interno: tutto il personale dipendente; Pubblico esterno: personale docente e studenti scuole secondarie superiori, associazioni di settore.	Sinergie Ufficio Stampa, I Direzione, Ufficio Sistemi Informativi, comune di Messina (Associazione Pari Opportunità)	Risultati Attesi Consolidare con l'indagine sul Benessere organizzativo la sensibilità da parte dei dipendenti riguardo la percezione della qualità della vita nel loro quotidiano ambiente lavoro; Sostenere iniziative per contrastare ogni forma di discriminazione (campagne informative, iniziative in ambito scolastico, attività di sensibilizzazione), per promuovere e valorizzare il principio di parità di trattamento verso tutti, quale patrimonio educativo e culturale comune, per una società sempre più giusta e civile	Azioni di Monitoraggio Indagine benessere Organizzativo 2019 e azioni correlate a quanto previsto dallo stesso PdO, Indicatori di risultato: n. Indagine benessere organizzativo n.report indagine, n.Piano Triennale delle Azioni Positive 2019-2021
---	---------------------	---	--	--	--	---	--	--	--

8	Segreteria Generale	Servizio Controllo Performance	Obiettivi Potenziare la motivazione dell'Ente per ottimizzare la Trasparenza Amministrativa e l'informazione	Azioni Pubblicazione sul sito istituzionale A.T. Aree Performance : Piano Performance e Piano Obiettivi.2) Relazione sulla Performance, 3) Qualità dei servizi, 4) obiettivi strategici (DUP), 5) Stato attuazione della Prog.strateg. Aree Formazione: Comunicati Stampa, pubblicazione sul sito istituzionale A.T. in sez.dedicata m,: Piani/Relazione, Customer Satisfaction, Materiale didattico. Organizzazione eventi Forum,convegni, giornate formative, webinar Nucleo indip,di val. Pubblicazione atti. Progetto Metropoli strategica: email, incontri locali, incontri network nazionali, comunicati stampa, progetto Metropoli strategica – email Incontri locali, network, nazionali, comunicati stampa, informative su community.	Azioni di Performance Interventi di comunicazione interna/esterna sulle attività e funzioni svolte dal Servizio in materia di Performance, Formazione ed Attività del N.I.V.	Destinatari PUBBLICO Interno Dipendenti /collaboratori Altri Servizi dell'Ente Pubblico esterno dipendenti di altri Enti ed Amministrazioni locali	Sinergie Il Servizio lavora in sinergia con tutte le Direzioni per la definizione dei documenti pubblicati	Risultati attesi Utilizzo di n. 5 strumenti (comunicati stampa-comunicazione scritta-prodotti editoriali – comunicazione online – organizzazione eventi) e almeno n. 10 azioni di pubblicazione.	Azioni di monitoraggio Rilevazione sul gradimento dell'utenza tramite questionari di gradimento, efficacia dei servizi e funzionalità della comunicazione interna – Report con analisi dei dati: Customer Satisfaction della formazione. Indicatori di risultato: n. Piano Performance e Obiettivi, n. relazione sulla Performance. n. comunicati stampa, n. pubblicazioni sul sito istituzionale A.T.,n. Customer Satisfaction, n. convegni, n. giornate formative, n. pubblicazione atti evento Progetto Metropoli strategica, n. incontri locali, n. comunicati stampa, n. incontri locali network.
---	---------------------	--------------------------------	--	---	--	--	--	--	---

9	I Direzione Affari Generali e Legali	Società Partecipate	Obiettivo Proseguimen to interventi finalizzati alla definitiva dismissione delle Società Partecipate ,monitoraggi o periodico e predisposi predi atti e schede.	Azioni Aggiornamento schede analitiche degli Enti Partecipate(aggiorn ate,Richieste documentazione (bilanci dichiarazioni,verbali di assemblee,ecc) agli Enti Partecipate e Richieste Visure Assemblee ordinarie e straordinarie degli Enti Partecipate	Azioni di Performance Piena coerenza con gli obiettivi dell'Ente nell'ambito della dismissione delle SocietàPartecipat e e con riferimento ai Decreti Legislativi n.175/2016 e n.100/2017	Destinatari Enti Partecipati Comuni Università ed Altri Enti interessati.Cor te dei Conti.Minister o delle Finanze	Sinergie Servizio Legale,Servizio Finanziario e Segreteria Generale. Confronti con altri Enti pubblici sulle Società partecipate in comune	Risultati Attesi Comunicazioni risultati ottenuti alla Corte dei Conti e al Ministero delle Finanze	Azioni di Monitoraggio Referto Annuale. Monitoraggio costante. Comunicazione risultati ottenuti alla Corte dei Conti ed al Ministero delle Finanze. Indicatori di risultato N. richieste documentazione (bilanci, dichiarazioni, verbali ed assemblee ecc), n. richieste visure e n. Assemblee ordinarie e straordinarie degli Enti Partecipate.
---	--	------------------------	--	---	---	--	---	--	---

10	I Direzione Affari Generali e Legali	Servizio Affari Legali	Obiettivi Trasparenza ed azioni per la legalità	Azioni Raccolta dati relativi agli incarichi conferiti nell'ambito dell'attività di difesa dell'Ente, Comunicazioni con i difensori.	Azioni di Performance Adempimenti richiesti dal D.lgs. N. 33/13 e dal Piano della Trasparenza	Destinatari Pubblico interno (amministrato ri ,personale dipendente);Pubblico esterno (cittadini ,media)	Sinergie Collaborazione con Servizio Trasparenza e con altre Direzioni dell'Ente; Formazione;	Risultati Attesi. Rispetto delle Disposizioni Vigenti e delle prescrizioni del Piano	Azioni di Monitoraggio Verifica e pubblicazione dati difensori dell'Ente; Comunicazioni ai difensori. Indicatori di risultato: n. dati relativi agli incarichi conferiti nell'ambito dell'attività di difesa dell'Ente, n. comunicazioni varie con i difensori.
----	--	---------------------------	--	---	---	--	--	---	---

11	I Direzione Affari Generali e Legali	Servizio Gestione Giuridica del personale	Obiettivi Riorganizzazi one della struttura organizzativa, governo dei flussi di mobilità interna ed esterna del personale. Migliorament o dell'utilizzazi one delle risorse umane attraverso la conoscenza e la previa fruizione dei dati.	Azioni Aggiornamento del portafoglio del dipendente in formato elettronico con verifica dei fascicoli personali dei dipendenti. Riorganizzazione struttura organizzativa. Dematerializzazione delle determinazioni dirigenziali e delle comunicazioni interne ed esterne. Contenimento costi personale attraverso gli istituti della Mobilità esterna e dei Comandi. Aggiornamento dati del personale.	Azioni di Performance Coordinamento e collaborazione tra gli uffici del servizio di appartenenza, finalizzato al raggiungimento degli obiettivi assegnati dall'Ente	Destinatari Pubblico Interno: Amministratori, dipendenti e collaboratori. Pubblico Esterno: Beneficiari delle azioni dell'Amminist razione, Istituzioni: enti pubblici di riferimento, regioni, province e comuni	Sinergie con altre Direzioni Accordi verbali o scritti di collaborazione nell'evasione delle pratiche amministrative	Risultati Attesi Conseguimento fini istituzionali garantendo l'espletamento delle funzioni fondamentali dell'Ente. Completamento formazione portafoglio elettronico dipendente. Soddisfazione delle richieste dei beneficiari delle azioni dell'Ente.	Azioni di programmazione Relazione dello stato di attuazione degli obiettivi. Check list degli adempimenti. Verifica dello stato delle azioni per la realizzazione degli obiettivi. Indicatori di risultato: n. dati relativi all'aggiornamento del portafoglio del dipendente in formato elettronico, su dematerializzazion e delle determinazioni dirigenziali, su comunicazione esterna ed interna e su contenimento costi del personale attraverso gli istituti della Mobilità esterna e dei Comandi
----	--	--	---	--	--	---	---	---	--

12	I Direzione	Affari generali	Obiettivo Garantire la piena funzionalità degli Uffici migliorando le condizioni; Controllo degli accessi dell'Ente	Azioni Protocollo in tempo reale; controllo accessi degli stabili; pubblicazione atti interni ed esterni in tempo reale; pulizia uffici.	Azioni di Performance Costante controllo delle strumentazioni informatiche in dotazione agli uffici del Servizio ed eventuali richieste di sostituzione attrezzature per miglioramento attività lavorativa.	Destinatari Pubblico interno: Amministratori e dipendenti; Pubblico esterno: Cittadini e vari Enti	Sinergie Collaborazione con gli uffici tecnici ed informatici per gli interventi di loro competenza a supporto del lavoro degli addetti alle portinerie, dell'attività dell'Ufficio Protocollo e dell'Ufficio Albo Pretorio.	Risultati Attesi Efficienza operativa degli Uffici del Servizio	Azioni di Programmazione 2019 Controllo periodico delle attività effettuate dagli uffici; Customer Satisfaction. Indicatori di risultato: n. pubblicazione atti interni ed esterni in tempo reale.
----	----------------	-----------------	---	--	---	--	--	---	--

13	I Direzione	Servizio Affari Legali	Obiettivo Trasparenza e azioni per la legalità	Azioni Trasmissione report quadrimestrale; Mappatura processi; Standardizzazione procedure; Relazione conclusiva	Azioni di Performance Adempimenti richiesti dal Piano della Trasparenza ed Anticorruzione	Destinatari Pubblico interno: amministratori, personale dipendente; Pubblico esterno : cittadini, media.	Sinergie Collaborazione e con Servizio Ispettivo e Formazione	Risultati Attesi Rispetto delle disposizioni vigenti e delle prescrizioni del piano	Azioni di Programmazione 2019 Verifica dati, report quadrimestrale e relazione conclusiva. Indicatori di risultati n. report
14	I Direzione	Servizio Affari Legali	Obiettivo Rilevazione qualità di servizio	Azioni Somministrazione questionari	Azioni di Performance Standard di qualità	Destinatari Pubblico esterno (professionisti, utenti)	Sinergie Collaborazione con Servizio Performance	Risultati Attesi Gradimento attività	Azioni di programmazione 2019 Somministrazione questionari e analisi dei dati. Indicatori di risultato: N. questionari

15	II Direzione Affari Finanziari e Tributari	Ufficio di segreteria	Obiettivi Potenziare la comunicazione e al fine di ottimizzare la trasparenza amministrativa	Azioni Prima accoglienza dell'utenza e gestione degli eventuali reclami, Rapporti di comunicazione con l'utenza interna tramite telefono, intranet etc.. Rapporti di comunicazione con l'utenza esterna (cittadini, cooperative etc), Rapporti di comunicazione istituzionale (Sindaco Commissario), Rapporti di comunicazione inter-istituzionale, Rapporti all'interno dell'ufficio, Ricevimento utenza sia interna che esterna per info su stato di attuazione iter burocratico dei provvedimenti amministrativi all'interno della " Direzione, Incontro e riunioni gruppi di lavoro, Incontri di formazione	Azioni di Performance Le azioni di cui sopra sono coerenti e funzionali rispetto all'obiettivo	Destinatari Cittadini, Enti pubblici, Istituzioni ed utenza interna	Sinergie con altri Enti o Direzioni coinvolti Tutte le Direzioni, Enti Pubblici, Istituzioni, Collegio dei Revisori dei Conti	Risultati Attesi Migliorare la qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate dall'Ufficio, assicurando l'accessibilità alle info, fornendo indicazioni efficaci, chiare e puntuali ed utilizzando uno stile comunicativo semplice e diretto, Implementare all'interno dell'Ufficio la cultura della comunicazione e della relazione con l'utenza finalizzata al dialogo ed alla trasparenza dell'azione amministrativa.	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Azione di monitoraggio al 30.6.2019 ed al 31.12.2019 e principali atti formalizzati. Indicatori di risultato: n. atti relativi ad eventuali reclami da parte dell'utenza, n. comunicazioni con utenza interna ed esterna, e con Sindaco e Commissario, n. incontri di lavoro e di formazione.
----	--	--------------------------	--	---	--	---	--	---	---

16	Direzione III Viabilità Metropolitana Non sono state trasmesse per codesta Direzione, le schede relative alla programmazione 2019 in attesa dell'assegnazione degli obiettivi per l'anno in corso, ma le schede redatte in coerenza e continuità con l'azione svolta nell'anno precedente	Servizio Ufficio di Segreteria	Obiettivo applicazione delle misure di prevenzione della Corruzione, Azioni per la Legalità e Trasparenza, Accesso dati, Documenti ed informazioni della P.A	Azioni Invio atti per il controllo amministrativo, pubblicazione delle informazioni in formato elaborabile sul sito web dell'Ente e su Amministrazione Trasparente	Azione di Performance Sono coerenti e funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente	Destinatari Pubblico interno Amministratori e dipendenti. pubblico esterno:cittadini ,imprese ,istituzioni	Sinergie con altri Enti o Direzioni Tutte le Direzioni	Risultati Attesi Azioni poste in coerenza alle attività previste dal Piano della Prevenzione della Corruzione. Adempimenti richiesti dal Piano della trasparenza. Pubblicazione in Amministrazione Trasparente dei Documenti in formato aperto o elaborabile. Programmare interventi di comunicazione interna ed esterna sulle attività e funzioni svolte in relazione al Piano della Comunicazione.	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Report periodici e finali Adempimenti attuati adempimenti richiesti. Indicatori di Risultati Numero documenti pubblicati in formato aperto o elaborabile.. n. atti per il controllo amministrativo, n. pubblicazioni su informazioni in formato elaborabile sul sito web dell'Ente e su A.T.
----	--	---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	--

17	III Viabilità Metropolitana	Viabilità Metropolitana Ufficio Autorizzazioni e Concessioni	Obiettivo rilevare la qualità dei servizi	Azione Sportello Fronte – Office. Pubblicazione della modulistica per ottenere autorizzazioni sul sito web dell’Ente.	Azione di Performance L’attività di sportello e la pubblicazione della modulistica previsti dalla carta dei Servizi, sono coerenti e funzionali a gli obiettivi dell’ente.	Destinatari Pubblico esterno: Cittadini e utenti	Sinergie con altri Enti o Direzioni Compartecipazioni con la ii Direzione – Servizio Entrate	Risultati Attesi Gradimento dell’utenza sugli Standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina. Monitoraggio e rilevazione dei servizi resi	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Report periodici con analisi dei dati. Rilevazione sul gradimento dell’utenza tramite questionari di gradimento/efficacia dei servizi. Customer satisfaction. Indicatori di Risultati n. pubblicazioni modulistica per autorizzazione sul sito web dell’Ente.
18	III Viabilità Metropolitana	Viabilità Metropolitana Protezione Civile	Obiettivo Servizio di Pronto Reperibilità	Azione Interventi attuati a seguito di segnalazioni dirette e/o attraverso il servizio telefonico di segreteria in Numero Verde 800291014, in funzione h24 tutti i giorni della settimana. Pubblicazione di report periodici sul sito web dell’Ente 0	Azioni di Performance Il servizio, in linea con gli obiettivi generali dell’Ente, ha una notevole rilevanza per il cittadino ed interessa l’intera popolazione residente nel territorio metropolitano. Il grado di strategicità è elevato per le attività di protezione civile e viabilità.	Destinatari Pubblico interno: Uffici dell’Ente Pubblico Esterno: Cittadini ed Istituzioni	Sinergie con altre Direzioni o Enti coinvolti Con servizi di viabilità, autoparco, ambiente, edilizia. Con tutte le istituzioni (Prefettura, Reg. Sic, Comuni, Forze dell’Ordine, VV.FF.,118).	Risultati Attesi Realizzazione degli interventi richiesti. Adeguata informazione e divulgazione delle attività	Azioni di monitoraggio Report trimestrali con analisi dei dati. Indicatori di Risultati Numero interventi realizzati/numero interventi richiesti.

19	III Viabilità Metropolit ana	Viabilità Metropolitana Servizio Viabilità	Obiettivi Programmazione interventi viabilità secondaria secondo i programmi: FAS, Patto per lo Sviluppo della Città Metropolita na di Messina, ,patto per lo sviluppo della Sicilia e MIT. Semplificazi one dell'azione amministrat iva e dematerializza zione degli atti	Azioni Pubblicazione sul sito web dell'Ente, comunicati stampa conferenze di servizio. pubblicazione presso gli albi Pretori dei Comuni competenti per territorio delle convocazioni Conferenze di Servizio per l'approvazione dei progetti. Pubblicazioni gare	Azioni di Performance Miglioramento delle condizioni di sicurezza per la percorribilità stradale Accrescimento dei livelli economici del tessuto territoriale	Destinatari Pubblico esterno cittadini ed utenti	Sinergie con altre Direzioni o Enti coinvolti Pubblico esterno cittadini ed utenti	Risultati Attesi Definizione iter progettuale e rispetto del cronoprogramma	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Verifica Cronoprogramma Monitoraggio delle attività connesse Indicatori di Risultato:. n. comunicati stampa sul sito web su Conferenze di Servizio, n. pubblicazioni su albi Pretori dei Comuni su convoca zioni Conferenze di Servizio per approvazione dei progetti. n.pubblicazioni gare.
----	---------------------------------------	---	--	---	--	--	--	---	--

20	IV Servizi Tecnici Generali	Servizi Edilizia Metropolitana, Edilizia Scolastica, Autoparco e Prevenzione e Coordinamento Attività Datore di Lavoro	Obiettivi Azione per legalità e trasparenza, garantire al cittadino l'accessibilità alle informazioni e alle attività della Città Metropolitan.	Azioni Raccolta di informazione diffuse all'interno ed all'esterno, relativamente all'attività del servizio	Azioni di Performance Le pubblicazioni delle informazioni avvengono in formato aperto o elaborabile, sul sito web dell'Ente	Destinatari Cittadini	Sinergie con altri Direzioni o Enti coinvolti	Risultati Attesi Adempimenti richiesti dal Piano della trasparenza	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Report periodici. Adempimenti attuati/adempim enti richiesti. Indicatori di risultati: n.atti relativi all'attività del servizio, circa l'informazione diffusa all'interno ed esterno
----	-----------------------------------	---	---	---	--	---------------------------------	--	---	--

21	IV Servizi Tecnici Generali	Edilizia Scolastica	Obiettivo Censimento delle spese ed esercizio per la gestione degli uffici scolastici , indipendenza degli obblighi derivanti dalla legge 23/96	Azioni Raccolta di informazioni che devono essere diffuse all'esterno attraverso il sito web dell'Ente, relativamente all'attività del servizio..	Azioni di Performance Realizzare una banca dati di info relative agli II.SS., accompagnata da una adeguata descrizione della consistenza degli stessi, pubblicato sul sito web dell'Ente.	Destinatari Istituzioni Scolastiche	Sinergie con altre Direzioni o Enti Altre Direzioni, Istituti Scolastici	Risultati Attesi Monitoraggio delle spese indispensabili per una futura pianificazione delle stesse conducenti alla razionalizzazione dei nuovi indirizzi scolastici che non comporteranno squilibri sugli oneri derivanti dall'istituzione per un'organica e razionale distribuzione fra le diverse II.SS..	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultato Aggiornamento dei dati finanziari in possesso degli uffici interessati e delle stesse II.SS.; che nell'ultimo triennio 2015.2017 sono intervenute in sostituzione dell'Ente e acquisizione degli stessi per l'anno 2018. Indicatori di risultato: n. atti circa la raccolta di info diffuse all'esterno attraverso il sito web dell'Ente su attività di servizio
----	-----------------------------------	------------------------	---	---	---	---	--	--	---

22	IV Servizi Tecnici Generali	Edilizia Metropolitana	Obiettivi Censimento delle necessità finanziarie per la messa in norma degli immobili di proprietà	Azioni Raccolta di info che devono essere diffuse all'esterno attraverso il sito web dell'Ente, relativamente alle attività del servizio.	Azioni di Performance Realizzare una banca dati di info relative al patrimonio immobiliare dell'Ente, accompagnata da una adeguata descrizione della consistenza degli stessi, pubblicata sul sito web dell'Ente	Destinatari Pubblico esterno, cittadini, utenti	Sinergie con altri Enti o Direzioni Viabilità, Agenzia delle Entrate, Conservatorio dei beni immobili, VII Direzione, Servizio Pianificazione Strategica (S.I.T.R.)	Risultati Attesi Monitoraggio delle spese indispensabili per attuare la messa a norma dal punto di vista catastale e per l'ottenimento delle necessarie certificazioni.	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultato Acquisizione dei dati necessari allo scopo. Indicatori di Risultato: n. atti circa la raccolta di info diffuse all'esterno attraverso il sito web dell'Ente su attività di servizio
23	IV Servizi Tecnici Generali	Edilizia Metropolitana ed Edilizia Scolastica	Obiettivo Aggiornamento di un'anagrafe degli immobili di proprietà dell'Ente.	Azione Monitoraggio degli immobili di proprietà anche scolastici presenti su tutto il territorio	Azioni di Performance Garantire l'accessibilità alle info attraverso l'utilizzo di vari strumenti di comunicazione (comunicazione scritta, comunicazione on line)	Destinatari Cittadini/utenti/ Amministratori	Sinergie Scuole di tutto il territorio provinciale	Risultati Attesi Caratterizzazione degli immobili di proprietà, anche scolastici, attraverso una scheda identificatrice di ogni edificio	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultato Report per verificare le criticità esistenti. Indicatori di Risultato: n. dati relativi al monitoraggio degli immobili

24	IV Servizi Tecnici Generali	Edilizia Metropolitana Edilizia Scolastica Autoparco e prevenzione,Co ordinamento attività Datore di Lavoro	Obiettivi Corretta applicazione delle misure di prevenzione della corruzione	Azioni Invio atti per il controllo successivo di regolarità amministrativa, Vigilanza sul rispetto del codice di comportamento dell'Ente su Amministrazione trasparente, trasmissione annuale della dichiarazione d'insussistenza di cause di incompatibilità	Azioni di Performance Le azioni sono coerenti e funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente	Destinatari Pubblico esterno: cittadini ed imprese	Sinergie con altri Enti o Direzioni coinvolti Coinvolgere altre Direzioni	Risultati Attesi Azioni poste in coerenza alle attività previste dal Piano della Corruzione e Trasparenza. Pubblicazione in Amministrazione Trasparente dei documenti in formato aperto o elaborabile. Programmare interventi di comunicazione sulle attività e funzioni svolte in relazione al Piano di Comunicazione	Azioni di monitoraggio Adempimenti attuati/adempimen ti richiesti. Indicatori di Risultato: Numero documenti pubblicati in formato aperto o elaborabile
----	-----------------------------------	---	--	--	---	--	---	---	--

25	IV Servizi Tecnici Generali	Prevenzione e coordinamento, attività datore di lavoro ed autoparco	Obiettivi Rilevare la qualità dei Servizi	Azioni Raccolta di informazioni relative all'attività del Servizio veicolate all'interno ed esterno.	Azioni di Performance Azioni rispondenti all'interesse del cittadino, coerenti e funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente	Destinatari Dipendenti, cittadini	Sinergie con altri Enti o Direzioni Coinvolgere altre Direzioni	Risultati Attesi Standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina; aggiornamento delle schede, monitoraggio e rilevazione dei servizi resi. Customer satisfaction.	Azioni di monitoraggi o - Indicatori di qualità - Rilevazione del gradimento - Rispetto degli standard di qualità - Giudizi positivi - Pubblicazioni e in Amministrazione Trasparente. Indicatori di Risultato: n. atti relativi alle attività del Servizio veicolate all'interno ed esterno
----	-----------------------------------	---	--	--	---	---	---	--	---

26	IV Servizi Tecnici Generali	Prevenzione e coordinamento Attività Datore Di Lavoro	Obiettivo Garantire livelli di conoscenza e info per il personale addetto alle attività e per i lavoratori	Azione Raccolta di informazioni relative alle attività del servizio .	Azioni di Performance Pubblicazione delle informazioni, in formato aperto o elaborabile, sul sito web dell'Ente.	Destinatari Dipendenti dei servizi operativi	Sinergie con altri Enti o Direzioni Tutte le Direzioni dell'Ente	Risultati Attesi Attuazione di azioni che utilizzando una serie di strumenti e iniziative che permetteranno di portare a conoscenza dei diretti interessati le corrette procedure da adottare sui luoghi di lavoro per tutelare la salute in adempimento alle norme di igiene e al Decreto Legislativo n.81/08	Azioni di monitoraggio ed indicatori di Risultati Numero dei lavoratori informati per numero delle azioni di info. Info ai lavoratori sulle principali procedure di sicurezza. Indicatori di Risultati: n. atti relativi alle attività del Servizio veicolate all'interno ed esterno
----	-----------------------------------	--	--	---	--	---	---	---	---

27	IV Servizi Tecnici Generali	Servizio Autoparco	Obiettivi Garantire la tempestività degli interventi in caso di eventi calamitosi e neve per limitare i disagi alla popolazione	Azioni Raccolta di info che devono essere diffuse all'interno ed all'esterno, relativamente alle attività del servizio	Azioni di Performance Le azioni, rispondenti all'interesse del cittadino, sono coerenti e funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente	Destinatari Cittadini	Sinergie con altri Enti o Direzioni Comuni Prefettura, altre Direzioni	Risultati Attesi Coordinamento degli interventi in raccordo con le Amministrazioni locali e la Prefettura in caso di eventi	Azioni di monitor aggio Numero interventi effettuati /numero richieste pervenut e. Monitora ggio tempesti vità nella risposta alle richieste pervenut e entro 24 ore. Indicatori di risultato: n. atti relativi alle attività del Servizio veicolate all'interno ed esterno
----	-----------------------------------	-----------------------	--	---	--	---------------------------------	--	--	--

28	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Servizio Cultura	Obiettivo Manifestazioni celebrative del poeta Salvatore Quasimodo . Promozione dell'Archivio Quasimodo di proprietà dell'Ente	Azione Programmazione calendario eventi con i vari Enti coinvolti. Procedimenti amministrativi per la realizzazione delle manifestazioni previste. Pubblicazione degli eventi sul sito istituzionale e promozione pubblicitaria nei media tramite Ufficio Stampa. Stampa materiale promozionale.	Azioni di Performance Coerenza e funzionalità alle azioni di comunicazione rispetto agli obiettivi del PDO. Realizzazione di una serie di manifestazioni durante il primo e secondo semestre 2019 (Conferenze, convegni, mostre, recital, concerti musicali, Settimana Quasimodiana con mostra di arti figurative)	Destinatari Cittadini, studiosi, studenti, docenti universitari, turisti.	Sinergie con altre Direzioni o Enti Università di Messina, Parco Letterario Salvatore Quasimodo, Istituto Tecnico Iaci, Rai, Fondazione Famiglia Piccolo, di di Capo D'Orlando, Ass.ne in.le Amici di Salvatore Quasimodo.	Risultati Attesi Divulgazione della figura di Quasimodo e promozione dell'archivio Quasimodo	Azioni di monitoraggio Rilevazione sul gradimento dell'utenza tramite questionari di gradimento (Customer Satisfaction). Pubblicazione eventi sui siti istituzionali. Comunicati stampa – Rassegna Stampa. Indicatori di risultati: n. eventi con vari eventi coinvolti, n. procedimenti amministrativi per le manifestazioni previste.
----	---	------------------	--	--	--	---	--	--	--

29	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Servizio Attività Produttive Ufficio Enoteca ed Agriturismo	Obiettivi Valorizzazione e del territorio e dell'indotto Enogastronomico degli itinerari culturali/enogastronomici, turistici, naturalistici. Messa in rete degli interventi dei punti promozionali Enoteca San Placido – Mirto Capo d'Orlando e Naso	Azioni Iniziative di Comunicazione Programmate. Elaborazione itinerari – coinvolgimento Aziende – istituzioni – Produttori eccellenze – ristoratori – input Seminari – eventi di specifico interesse nell'ambito Enogastronomico Turistico Culturale – Iniziative didattico/culturali	Azioni di Performance Realizzazione di eventi, filmati che promuovono le eccellenze ed il relativo indotto, espresso dai territori attraverso l'Enoteca Provinciale di Messina ed i punti promozionali di Mirto, Naso Capo d'Orlando, con particolare attenzione al tessuto culturale che li esprime.	Destinatari Scuole- Aziende- Associazioni- cittadini- turisti- produttori	Sinergie con altri Enti o Direzioni Comuni, Istituti Scolastici, Parten settore enogastronomia, Parteneriati, Compartecipazioni	Risultati Attesi Estensione della conoscenza delle eccellenze, messa in rete delle potenzialità caratterizzanti l'indotto enogastronomico	Azioni di monitoraggio indicatori di Risultati Registro presenze visitatori e fruitori Enoteca – Like pagina Facebook. indicatori di Risultati n. iniziative, n. seminari didattici .in ordine all'enogastronomia
30	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Servizio Attività produttive	Obiettivo Promozione delle attività produttive del territorio attraverso la valorizzazione e dei prodotti locali e delle identità territoriali.	Azioni Organizzazione meeting, convegni a tema, eventi promozionali	Azioni di Performance Coerenza e funzionalità delle azioni di comunicazione rispetto agli obiettivi del PDO.	Destinatari Cittadini, associazioni, aziende e produttori locali.	Sinergie con altre Direzioni o Enti Università, Biblioteca Regionale, Camera di Commercio, Comuni, Istituti Scolastici e, all'interno, Ufficio Stampa	Risultati Attesi Valorizzazione e promozione dei prodotti locali attraverso l'organizzazione, in collaborazione con Enti vari, di eventi c/o l'Enoteca Provinciale ed i punti promozionali di Naso e Mirto.	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Convegni ed eventi. Incontri/comunicazioni con i Comuni ed Enti vari. indicatori di Risultati: n. meeting, convegni a tema ed eventi promozionali

31	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Servizio Turismo	Obiettivo Sviluppo e valorizzazione e del comparto turistico attraverso specifici incontri con i Responsabili degli Sportelli Unici per le attività produttive di tutti i Comuni del territorio provinciale per la ricerca della massima sinergia tra Enti..	Azioni Predisposizione e organizzazione degli incontri sul territorio e atti conseguenziali all'obiettivo fissato (Provvedimenti vari). Aggiornamento finestra "Turismo" sito istituzionale (informativa e modulistica aggiornata)	Azioni di Performance Comunicazione/t rasparenza/legalit à nell'attività di classificazione delle strutture ricettive. Rispetto dei tempi previsti dalla normativa in materia e pubblicazione modulistica online e assistenza diretta ai turisti e/o Infopoint di Corso Cavour	Destinatari Turisti- Imprenditori del settore, operatori turistici privati o società, associazia oni di categoria e cittadini utenti in genere	Sinergie con altri Enti o Direzioni SS.UU.AA.PP. dei 108 Comuni della provincia di Messina ed in modo particolare con quelli piu rappresentativi dal punto di vista turistico- ricettivo; STR Servizi Turistici Regionali , presenti sul territorio provinciale; Dipartimento Turismo dell'Assessorato Turismo, Sport e Spettacolo (Palermo) Associazioni di categoria; Presidenza e Ufficio Stampa della Citta Metropolitana	Risultati Attesi Fattiva collaborazione con gli altri interlocutori pubblici ai fini di una modulistica uniforme che possa favorire la promozione turistica del territorio anche attraverso l'attività di classifica e controllo delle strutture ricettive.	Azioni di monitoraggio Verifica costante e sistematica dell'informativa ai soggetti interessati. Determine Dirigenziali di classifica delle strutture ricettive; interlocuzione continua con tutti i soggetti coinvolti e rilevazione numero visitatori dell'apposito sito web consultazione prelievo modulistica, customer satisfaction(minimo 80% di soddisfazione utenti); sopralluoghi/ispezi oni (almeno 10%) indicatori di Risultati n. atti su organizzazioni incontri, n. visitatori
----	---	-----------------------------	--	---	---	--	---	--	--

32	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Servizio Politiche del lavoro ed occupazionali	Obiettivi Inclusione sociale tramite attività lavorative di pubblica utilità per la salvaguardia e la cura dell'ambiente , del territorio e dei beni culturali ed architettonici di competenza dell'Ente	Azioni Con riferimento alle intese in essere con le cooperative Agrifoglio e Quadrifoglio e Normanna, finanziate dalla Regione Siciliana sono previste attività lavorative mirate alla salvaguardia ed alla cura dell'ambiente, del territorio e dei beni culturali/architetton ici di competenza dell'Ente.	Azioni di Performance Coerenza e funzionalità alle Azioni di Comunicazione previste dal Piano degli Obiettivi	Destinatari Cittadini/utenti	Sinergie con altri Enti o Direzioni Collaborazione con altre Direzioni dell'Ente in relazione alle specifiche competenze; intese con altri Enti/istituzionali per l'effettuazione delle attività di pertinenza.	Risultati Attesi Attività di cura e salvaguardia dell'ambiente, del territorio e dei beni culturali ed architettonici che saranno effettuati dalle tre cooperative: Agrifoglio, Normanna e Quadrifoglio, finanziate dalla Regione Siciliana, con cui sono stati siglati appositi protocolli di intesa. .	Azioni di monitoraggio e indicatori di risultati Report con analisi dei dati sulle attività programmate; questionari di Customer Satisfaction indicatori di Risultati n. attività programmate
----	---	---	---	---	--	--	---	--	---

33	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Servizio Politiche Sociali	Obiettivi Interventi di Assistenza agli alunni con disabilità fisiche e sensoriali degli Istituti Scolastici Superiori. Funzioni delegate dalla Regione Siciliana ai sensi dell'art. 6 c. 1 L.R. 24.2016 e ss.mm.ii	Azioni Le azioni di comunicazione delle diverse attività saranno realizzate attraverso : avvisi, comunicati, relazioni, reports, note informative che illustreranno i diversi servizi previsti tra gli interventi dell'obiettivi per gli studenti disabili, assistenza igienico-sanitaria, trasporto, assistenza specialistica per l'autonomia e comunicazione, assistenza a convitto o semiconvitto in istituti specializzati per sordi e ciechi.	Azioni di Performance Si prevede il coinvolgimento funzionale sia degli attori interni, per gli aspetti organizzativo-istituzionali, che di quelli esterni all'ente, per l'accesso e la gestione dei servizi	Destinatari Amministratori e Dirigenza, personale delle varie direzioni dell'Ente, Utenti dei servizi e relative famiglie. Istituti Scolastici, statali, paritari e/o Enti specializzati. Cooperative sociali. Organizzazioni Sindacali, Enti di categoria H. Organi d'informazione.	Sinergie con altri Enti o Direzioni La tipologia degli interventi comporta interazioni sinergiche sia con altri uffici dell'Ente che con Istituzioni esterne: Scuole, Ufficio Scolastico, ASP, Comuni e Regione Siciliana.	Risultati Attesi Garantire la conoscenza sui servizi offerti e sulle modalità di fruizione degli stessi	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Il monitoraggio per la verifica dei risultati delle attività di comunicazione prevede resoconti e grafici su sondaggi di gradimento /efficacia di servizi con utilizzazione di questionari predisposti in base alle diverse tipologie dei servizi erogati. indicatori di Risultati n. avvisi, comunicati relazioni, reports,e note informative
----	--	-------------------------------	--	---	---	---	---	--	---

34	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Politiche Sociali	Obiettivi Azioni per Legalità e Trasparenza. Garantire al cittadino l'accessibilità alle inform. ed alle attività della Città Metropolitana di Messina. Rendere accessibili dati doc. ed inform. della P.A., Potenziare la comunicazione e dell'Ente per ottimizzare la trasparenza amministrativa e informazione	Azioni Valorizzazione dell'Archivio Storico dell'ex Brefotrofia dell'IAI di Messina e della Mostra permanente "I Figli della Pietà" mediante avvisi comunicati, spazio web dedicato nel sito dell'Ente	Azione di Performance L'azione di comunicazione programmata è coerente con il PdO in quanto oltre a garantire l'accesso agli atti e documenti ha anche finalità divulgative socio-culturali	Destinatari Amministratori e Dirigenza, personale delle varie Direzioni dell'Ente. Cittadini, scolaresche e studiosi.	Sinergie con altri Enti o Direzioni Sinergia con l'Ufficio Archivio generale, con Servizio Cultura della V Direzione, con l'Ufficio URP della Segreteria Generale.	Risultati Attesi Garantire l'accesso agli atti dell'ex Brefotrofia ed IAI sia per ricerche sulle origini personali, sia per ricerche storico-antropologiche con finalità di studio e/o culturali	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Reports di rilevazione dati sull'accesso ed il rilascio di atti e sulle visite guidate alla Mostra ed all'Archivio ex Brefotrofia ex IAI. Indicatori di Risultati n. avvisi e comunicati su spazio web dedicato al sito dell'Ente.
----	--	-------------------	---	--	---	---	--	--	--

35	V Sviluppo Economico Politiche Sociali	Politiche Sociali Diritto Allo Studio	Obiettivi Azioni per la Legalità e la Trasparenza. Garantire al cittadino l'accessibilità alle informazioni ed alle attività della Città Metropolitan a. Rendere accessibili dati documenti ed informazioni della P.A.. Potenziare la comunicazion e dell'Ente per ottimizzare la trasparenza amministrativ a e l'informazion e	Azioni avvisi e comunicati alle Scuole per la divulgazione di bandi e circolari Regionali per l'accesso e per l'assegnazione delle borse di studio agli studenti in condizioni di svantaggio economico; libri di testo.	Azioni di Performance azioni di comunicazioni programmate sono coerenti con il Pdegli obiettivi ; in quanto fanno riferimento a funzioni delegate dalla Regione per il diritto allo studio.	Destinatari Amministratori e Dirigenza, Personale delle varie Direzioni dell'Ente. Cittadini scolaresche e studiosi.	Sinergie con altri Enti o Direzioni Si realizzano interazioni sinergiche sia con gli altri uffici dell'Ente che con Istruzioni esterne: Scuole, Comuni e Regione Siciliana	Risultati Attesi Garantire l'accesso alle borse di studio ed alla fornitura gratuita/semigratuita dei libri di testo agli studenti di famiglie in condizioni di disagio economico	Azioni di monitoraggio Reports di rilevazione dati sull'accesso e sull'erogazione delle borse di studio. indicatori di Risultati n. avvisi e comunicati alle scuole per la divulgazione dei bandi e circolari regionali
----	--	---	---	--	---	--	---	---	--

[illegible]

37	VI Ambiente	Controllo Gestione Rifiuti	Obiettivo Garantire al cittadino l'accessibilità alle informazioni ed alle attività della Città Metropolitana di Messina nello specifico sensibilizzare l'opinione pubblica sulla gestione dei rifiuti urbani, differenziati e non e rivisitazione del registro provinciale recuperatori rifiuti di cui all'art. 216 co.3 del D.Lgs. n. 152/06 con inserimento dettagliato dell'elenco CER Rifiuti e delle tipologie rifiuti recuperabili pericolosi e non ai sensi del D.M.A. 05.02.1998 (RNP) D.M.A.n. 161/2002 (RP)	Azioni Pubblicazione ed aggiornamento del Data-base sul sito Istituzionale dell'Ente, relativo ai dati provenienti dai Comuni ricadenti nel territorio metropolitano	Azioni di Performance Coerenza e funzionalità alle Azioni di comunicazione previste dal Piano degli Obiettivi. La pubblicazione sul sito istituzionale ha lo scopo di rendere accessibile informazioni contenute sul data - base	Destinatari Pubblico esterno: cittadini, professionisti, Associazioni del territorio, Enti pubblici, Organi istituzionali	Sinergie con altri Enti o Direzioni Fondamentale la collaborazione dei Comuni che trasmettono periodicamente i dati, in ottemperanza all'art. 198, comma 3, del D.Lgs.n.152/2006	Risultati Attesi Sensibilizzazione sulla tematica della gestione dei rifiuti, oltre alla diffusione dei risultati conseguiti dai singoli comuni del comprensorio nel periodo considerato. Verifica degli impianti di conferimento dei rifiuti differenziati con la trasmissione da parte dei comuni dei dati semestrali	Azioni di monitoraggio e indicatori di risultati Rilevazione gradimento dell'utenza tramite numeri di accessi al sito. Per il raggiungimento dell'obiettivo è necessario predisporre un contatore. indicatori di Risultati n. dati relativi all'aggiornamento del database sul sito dell'Ente.
----	----------------	-------------------------------	---	---	---	--	---	--	--

38	VII Affari Territoriali e Comunitari	Servizio Pianificazione Strategica	Obiettivi Potenziare la comunicazione dell'Ente per ottimizzare la trasparenza amministrativa e l'informazione	Azioni Informare tramite pubblicazioni sulla pagina web del Servizio, il "pubblico interno" (direzioni dell'Ente) e il "pubblico esterno" altri cittadini, piccole e medie imprese, associazioni di categoria). Fornire info sia telefoniche che de visu, ai cittadini alla PMI, sui finanziamenti europei, nazionali e regionali. Organizzare eventi di formazione Individuare i bandi utili per il pubblico interno per attingere ai finanziamenti di varia tipologia	Azioni di Performance Coerenza e funzionalità al Piano di Comunicazione dell'Ente.	Destinatari Pubblico interno ed esterno	Sinergie con altre Direzioni o Enti coinvolti Sinergia con le Direzioni dell'Ente, con i Comuni del territorio della Città Metropolitana	Risultati Attesi Pubblicazione sull'apposito sito dell'Ente di notizie di approfondimenti (Bandi e Avvisi riguardanti finanziamenti europei, nazionali e regionali.	Azioni di monitoraggio o pubblicazioni sul sito web dell'Ente (fra schede di sintesi dei bandi e degli avvisi più importanti e info varie) relative a finanziamenti europei, nazionali e regionali. indicatori di Risultati Numero di pubblicazioni sul sito gestito dal Servizio
----	--------------------------------------	------------------------------------	--	--	--	---	--	---	---

39	VII Affari Territoriali e Comunitari	Servizio Pianificazione Strategica	Obiettivi Monitoraggio ed adeguamento architettura del S.I.T.R. finalizzata all'ottimizzazione delle risorse per garantire l'accesso ai dati; integrazione funzionale in ambito LAN aziendale dei servizi cartografici su base GIS sviluppati dal S.I.T.R.; implementazione diffusione dati tramite portale cartografico e statistica generale, aggiornamento dati statistici e redazione della relazione analisi del contesto esterno 2019; informazioni utili per la definizione della programmazione strategica dell'Ente e della conoscenza delle variabili socioeconomiche che incidono sul territorio	Azioni Restituzione dati cartografici ed accesso banca dati tramite portale cartografico. Assistenza ad enti e privati per la consultazione cartografica disponibile. Supporto agli Uffici dell'Ente per informazioni sulla documentazione cartografica utile per accertamenti e progettazione.	Azioni di Performance Le azioni sono coerenti e funzionali agli obiettivi generali del Piano della Comunicazione dell'Ente	Destinatari Comuni della città metropolitana, Forze dell'Ordine, Direzioni dell'Ente, cittadini, professionisti associazioni ed altri Enti	Sinergie con altre Direzioni o Enti Con S.I.T.R. Palermo, Protezione Civile e Direzioni dell'Ente	Risultati Attesi Accessi al portale cartografico	Azioni di monitoraggio Pubblicazione sul sito web istituzionale, organizzazione riunioni operative. Rilevazione standard di qualità del servizio indicatori di risultato n. riunioni operative su documentazione cartografica utile ad accertamenti e progettazione.
----	---	---	--	--	---	---	--	---	--

40	Affari Territoriali e comunicari	Servizi Informatici	Obiettivi Dematerializza zione degli atti	Azioni Studio dei processi de materializzabili. Monitoraggio della de materializzazione. Report di monitoraggio e rilevamento di eventuale criticità	Azioni di Performance Digitalizzazione e semplificazione amministrativa,fa cilitazione processi agli atti da parte dell'utenza.	Destinatari Cittadini, utenti	Sinergie nessuna	Risultati Attesi Maggiore efficienza dell'azione amministrativa e trasparenza archiviazione informatica sul server degli atti de materializzati	Azioni di monitoraggio ed indicatori di risultati Numero atti in digitale e verifiche trimestrali
----	---	------------------------	---	---	---	-------------------------------------	---------------------	--	--