

COMUNE DI SENNARIOLO



COMUNE DI SENNARIOLO

PIANO PERFORMANCE 2020–2022

PIANO DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2020

Adottato in coerenza con gli obiettivi strategici e operativi del Dup 2020-2022

Allegato deliberazione di Giunta Comunale n 24 .del 10.06.2020

PRESENTAZIONE DEL PIANO

Le amministrazioni adottano, in base a quanto disposto dall'art. 3 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, come modificato dal D.lgs.74/2017, metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi erogati e degli interventi garantiti.

Il Piano della Performance è il documento programmatico triennale, aggiornato annualmente, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'Ente e definisce, con riferimento agli obiettivi stessi, gli indicatori per la misurazione e la valutazione delle performance dell'Amministrazione, dei titolari di posizioni organizzative e dei dipendenti.

Il presente documento individua quindi una trasparente definizione delle responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi ed al relativo conseguimento delle prestazioni attese, al fine della successiva misurazione della performance organizzativa ed individuale nell'Ente.

Quanto agli obiettivi contenuti nel presente Piano, gli stessi sono stati individuati avendo come criterio guida la rilevanza e la loro pertinenza rispetto ai bisogni della comunità, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione in relazione alle risorse disponibili.

Il piano della performance è parte integrante del ciclo di gestione della performance che, in base all'art. 4 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori di misurazione;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni e di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

La declinazione nel Piano della Performance della programmazione esecutiva degli obiettivi operativi e strategici contenuti nel Documento unico di programmazione garantisce la pianificazione di dettaglio su ciò che si deve conseguire nell'esercizio di riferimento.

La finalità del piano è rendere partecipe la cittadinanza degli obiettivi che Ente si è proposto di raggiungere, garantendo massima trasparenza ed ampia diffusione delle relative

informazioni verso l'esterno.

Alla redazione del piano hanno collaborato la struttura politica e tecnica dell'Ente.

Il Piano è pubblicato nella sezione "*Amministrazione trasparente*" – *Performance* - sottosezione *Piano Performance* del sito istituzionale del comune – www.comune.sennariolo.or.it

L'ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

L'organigramma e la struttura organizzativa dell'ente sono rappresentati nei grafici seguenti.

Gli "organi di governo":

SINDACO: AVVOCATO LEDDA GIANBATTISTA

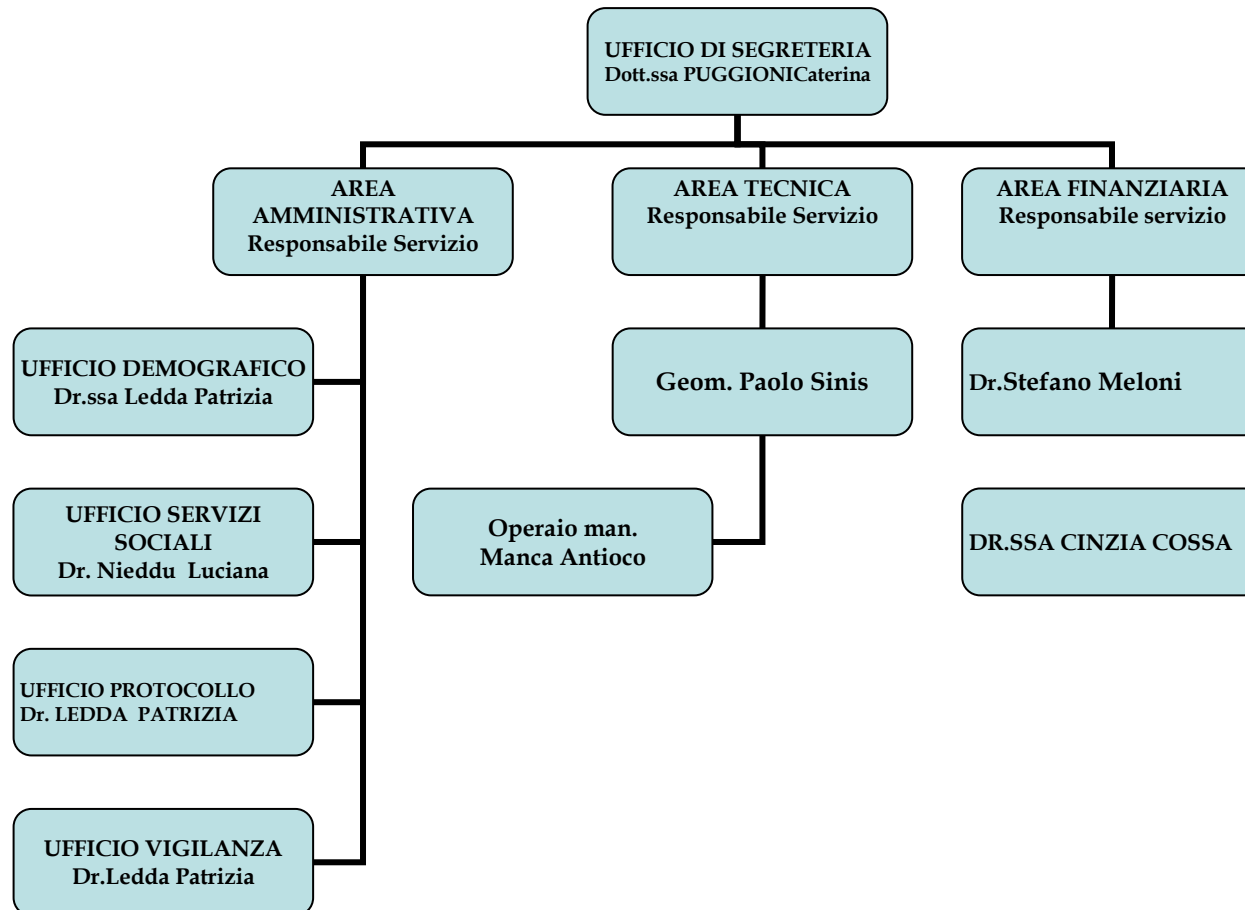
GIUNTA:

COGNOME E NOME	ATTRIBUZIONI DELEGATE	IN CARICA
ANTONIO SANGUINETTI	AMBIENTE -VIABILITA'-PROTEZIONE CIVILE	11/06/2015
GIOVANNA ANTONELLA METTE	ISTRUZIONE - POLITICHE GIOVANILI	11/06/2015
MARIA CONCETTA MANCA- VICE SINDACO	CULTURA - TURISMO - SPETTACOLO	11/06/2015

CONSIGLIO COMUNALE:

GENERALITÀ CONSIGLIERI	IN CARICA
CARIA MATTEO	11/06/2015
MANCA VALENTINO	11/06/2015
MASALA VALERIA	11/06/2015
SANGUINETTI ANTONIO	11/06/2015
MANCA MARIA CONCETTA	11/06/2015
GIOVANNA ANTONELLA METTE	11/06/2015
BRISI DAVIDE	11/06/2015
CARIA TONINO RAIMONDO	11/06/2015
PIREDDA MASSIMO	11/06/2015

ORGANIZZAZIONE UFFICI



ASSETTO ORGANIZZATIVO DELL'ENTE

AREA AMMINISTRATIVA: Segreteria – Affari generali – Servizi Demografici - Protocollo – Servizi Sociali – Pubblica Istruzione – Cultura – Sport e Spettacolo – contratti e appalti relativi ai servizi di competenza – Personale parte giuridica – gestione parte pubblica applicazione norme contrattuali.

AREA FINANZIARIA Contabilità e bilancio – economato – patrimonio (gestione contabile) – Personale parte economica (gestione stipendi, indennità, contributi congedi ordinari e straordinari) – Contratti e appalti inerenti i servizi di competenza.

AREA LAVORI PUBBLICI – INFRASTRUTTURE – PATRIMONIO URBANISTICO MOBILIARE E IMMOBILIARE – MANUTENZIONI: Opere pubbliche – espropriazioni – ambiente - manutenzioni generali (servizio cimiteriale, illuminazione pubblica etc.) – Protezione civile – Sicurezza sul lavoro – contratti e appalti e Ordinanze relative ai servizi di competenza. Pratiche edilizio urbanistiche e relativi provvedimenti concessori – Ordinanze – Autorizzazioni – Manutenzione verde pubblico, strade e immobili comunali - attività produttive e SUAPE

LINEE STRATEGICHE

Il programma di mandato rappresenta il momento iniziale del processo di pianificazione strategica dell'Ente. Esso contiene, infatti, le linee essenziali che guideranno l'Ente nel processo di programmazione e gestione del mandato amministrativo; inoltre individua le opportunità, i punti di forza, gli obiettivi di miglioramento, i risultati che si vogliono raggiungere nel corso del mandato, attraverso le azioni e i progetti.

La definizione e l'assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere si realizza attraverso gli seguenti strumenti di programmazione, che soddisfano nel loro complesso i principi previsti dal D.lgs.n.150/2009:

- Il Documento 'Unico di Programmazione (D.U.P.), composto da due sezioni: la Sezione Strategica(SeS) e la Sezione Operativa (SeO). La SeS sviluppa e concretizza le linee programmatiche di mandato e individua, in coerenza con il quadro normativo di riferimento, gli indirizzi strategici dell'Ente. La SeO attiene alla programmazione operativa dell'Ente ed ha un riferimento sia annuale che pluriennale, nella quale dovranno essere definiti gli obiettivi operativi individuati nell'ambito dei programmi di bilancio correlati alle singole missioni coerentemente agli obiettivi strategici contenuti nella SeS;
- Il Piano degli Obiettivi di Performance (P.O.P.), che contiene la definizione e l'assegnazione degli obiettivi esecutivi di gestione da raggiungere nell'esercizio di riferimento, perfettamente coerenti con la programmazione operativa contenuta nel Dup e in collegamento con le risorse, i valori attesi di risultato e la conseguente misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, con connesso utilizzo dei sistemi premianti e di valutazione del merito;
- Il Ciclo di Gestione della Performance, che rappresenta in modo schematico e integrato il collegamento tra le linee programmatiche di mandato e gli altri livelli di programmazione, garantendo una visione unitaria e facilmente comprensibile della performance attesa dall'Ente.

IL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

L'ente con deliberazione della Giunta Comunale definisce annualmente gli obiettivi da assegnare alle aree su cui è articolata la struttura organizzativa dell'Ente, aggiornando il piano triennale degli obiettivi di performance. Dal grado di realizzazione di tali obiettivi discende la misurazione e la valutazione delle performance organizzative delle singole aree dell'Ente nel suo complesso e la valutazione sulla performance della prestazione individuale del personale dipendente.

Misurazione e Valutazione delle Performance

Gli obiettivi gestionali annuali sono suddivisi per uffici/attività. Per ciascun obiettivo specifico sono previsti indicatori di misurazione del risultato; Gli obiettivi strategici di ciascuna Area vengono individuati annualmente con l'adozione del P.D.O in base alle esigenze dell'Amministrazione e della comunità amministrata. Sono assegnati annualmente diversi obiettivi di performance organizzativa dell'Ente, cui è attribuito un peso maggiore rispetto agli obiettivi individuali e obiettivi specifici per ciascun Settore oltre ai comportamenti professionali o obiettivi comportamentali.

1. Performance Organizzativa ed individuale

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa dell'Ente tiene conto:

- del raggiungimento della performance dell'Ente nell'anno di riferimento;

La misurazione e la valutazione della performance individuale tiene conto:

- del contributo dato al perseguimento della performance organizzativa dell'Ente, al raggiungimento degli obiettivi specifici di ciascun Settore in cui si suddivide la struttura organizzativa dell'Ente e dei comportamenti professionali o manageriali assegnati.

IL PIANO PERFORMANCE PER IL TRIENNIO 2020-2022

In accordo con l'Amministrazione la struttura ha provveduto ad individuare gli obiettivi di performance organizzativa che misurano i fondamentali dell'Ente ed individuale dell'Ente concordati con i Responsabili d'Area e/o Referenti di Settore da attribuirsi al personale dipendente dell'Ente in riferimento ai differenti ambiti di competenza assegnati.

Nell'individuazione degli obiettivi di performance organizzativa si è tenuto conto delle esigenze sul perseguimento della performance dell'Ente e di tutti gli obblighi di legge il cui eventuale inadempimento è previsto come rilevante o determinante ai fini della valutazione della performance delle figure apicali degli Enti e del successivo accesso agli strumenti premiali.

Per la Performance Organizzativa si è tenuto conto delle esigenze organizzative prioritarie dell'Ente mentre per quella individuale agli Obiettivi Strategici dell'Amministrazione specifici per settore di competenza.

Le attività oggetto di misurazione e valutazione per il triennio 2020-2022 e per l'anno di riferimento sono declinate in apposite schede, previste dal sistema di valutazione adottato dall'Ente, che contengono specifiche indicazioni rispetto alle Strategie dell'Amministrazione, all'Unità organizzativa, al Centro di Responsabilità primario ed altri CRD eventualmente coinvolti nel perseguimento delle attività, ai programmi relativi a ciascuna missione di Bilancio, alla durata, alla descrizione dell'obiettivo, al risultato atteso, al peso, agli indicatori di misurazione, alla pianificazione temporale e al personale coinvolto e partecipazione richiesta ai collaboratori nel perseguimento degli obiettivi di performance organizzativa ed individuale specifici del settore di appartenenza.

Il Presente Piano è altresì finalizzato a garantire un efficace coordinamento fra il Piano della performance, il Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT) e il sistema integrato dei controlli interni. Infatti in considerazione della rilevanza strategica dell'attività di prevenzione e contrasto della corruzione, le attività ed i modelli operativi del Piano Anticorruzione sono inseriti nella programmazione strategica ed operativa definita in via generale nel Dup e nel presente Piano Performance, in qualità di obiettivi e di indicatori per la prevenzione del fenomeno della corruzione come previsto dalla nuova metodologia di gestione dei rischi corruttivi indicata nell'Allegato 1 del PNA 2019

ELENCO OBIETTIVI 2020

AREA TECNICA LLPP – MANUTENTIVA E UBANISTICA

- Riduzione tempi della liquidazione delle fatture
- Assolvimento obblighi di Trasparenza ed Anticorruzione
- Informatizzazione Firma digitale degli atti amministrativi
- Mantenimento della funzionalità organizzativa dell'ente in relazione all'emergenza Covid-19 e rendicontazione delle attività svolte in remoto o in loco presso l'ente

AREA ECONOMICO FINANZIARIA

- Riduzione tempi della liquidazione delle fatture
- Assolvimento obblighi di Trasparenza ed Anticorruzione
- Informatizzazione Firma digitale degli atti amministrativi
- Mantenimento della funzionalità organizzativa dell'ente in relazione all'emergenza Covid-19 e rendicontazione delle attività svolte in remoto o in loco presso l'ente

AREA AMMINISTRATIVA

- Riduzione tempi della liquidazione delle fatture
- Assolvimento obblighi di Trasparenza ed Anticorruzione
- Informatizzazione Firma digitale degli atti amministrativi
- Mantenimento della funzionalità organizzativa dell'ente in relazione all'emergenza Covid-19 e rendicontazione delle attività svolte in remoto o in loco presso l'ente

Proiezione di sintesi Obiettivi di Performance Organizzativa:

Comune di: SENNARIOLO	Programmazione Obiettivi di Performance Organizzativa 2020	
PROGRAMMAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	Descrizione	CdR Coinvolti
	Ciclo della Programmazione: corretta gestione e programmazione delle risorse finanziarie dell'ente al fine di garantire la qualità dei servizi svolti e il rispetto dei piani e dei programmi della politica - Garantire il miglioramento della tempistica nei pagamenti rispetto al dato monitorato sull'anno 2019	TUTTI
	Trasparenza e Anticorruzione: attuazione delle misure previste dalla normativa e dal PTPCT dell'ente in materia di trasparenza ed anticorruzione. Piena attuazione delle norme vigenti in materia di trasparenza (D.Lgs. 33/2013) e delle misure di gestione del rischio previste nel PTPCT dell'Ente	TUTTI
	Informatizzazione e digitalizzazione: implementazione degli strumenti informatici necessari a rendere i processi maggiormente veloci e controllabili. Garantire la sicurezza delle informazioni gestite e fornire possibilità di accesso ai servizi da parte dei cittadini. Pianificazione interventi 2020 dematerializzazione atti. Monitorare la % n. atti firmati digitalmente /n. totale atti prodotti (comprese determinazioni e delibere)	TUTTI

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - CENTRI DI RESPONSABILITA' COINVOLTI: TUTTE LE AREE

INDIRIZZO STRATEGICO	Ciclo della Programmazione: corretta gestione e programmazione delle risorse finanziarie dell'ente al fine di garantire la qualità dei servizi svolti e il rispetto dei piani e dei programmi della politica		
1. OBIETTIVO GESTIONALE			PESO
DESCRIZIONE	Garantire il miglioramento della tempistica nei pagamenti rispetto al dato monitorato sull'anno 2019		20
TOTALE PESO OBIETTIVO			20
PIANIFICAZIONE ESECUTIVA	CONTRIBUTO RICHIESTO		MISURAZIONE
AREA \ SETTORE \ SERVIZIO	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
AAGG	Garantire la regolarità nei pagamenti ai fornitori mediante il miglioramento della tempistica nei pagamenti rispetto allo standard 2019	Tempo medio di liquidazione fatture (dalla data di ricezione fattura all'adozione della determina di liquidazione)	15GG
AREA \ SETTORE	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
CONTABILE	Garantire la regolarità nei pagamenti ai fornitori mediante il miglioramento della tempistica nei pagamenti rispetto allo standard 2019	Tempo medio di liquidazione fatture (dalla data di ricezione della determina di liquidazione all'emissione del mandato di pagamento)	8GG
AREA \ SETTORE	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
TECNICA	Garantire la regolarità nei pagamenti ai fornitori mediante il miglioramento della tempistica nei pagamenti rispetto allo standard 2019	Tempo medio di liquidazione fatture (dalla data di ricezione fattura all'adozione della determina di liquidazione)	15GG

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - CENTRI DI RESPONSABILITA' COINVOLTI: TUTTE LE AREE			
INDIRIZZO STRATEGICO	Trasparenza e Anticorruzione: attuazione delle misure previste dalla normativa e dal PTPCT dell'ente in materia di trasparenza ed anticorruzione. Piena attuazione delle norme vigenti in materia di trasparenza (D.Lgs. 33/2013) e delle misure di gestione del rischio previste nel PTPCT dell'Ente		
2. OBIETTIVO GESTIONALE			PESO
DESCRIZIONE	Completamento della pubblicazione degli atti e delle informazioni, nella sezione " Amministrazione trasparente" di propria competenza – Garantire le mappature e monitoraggi come da disposizioni contenute nel Piano 20-22.		18
TOTALE PESO OBIETTIVO			18
PIANIFICAZIONE ESECUTIVA	CONTRIBUTO RICHIESTO	MISURAZIONE	
AREA \ SETTORE \ SERVIZIO	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
AAGG	Piena attuazione delle norme vigenti in materia di trasparenza (Dlgs 33/2013) e delle misure di gestione del rischio previste nel PTPCT dell'Ente	N.sez. AmmTras.presidiate/n sez. di competenza	95%
AREA \ SETTORE	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
CONTABILE	Piena attuazione delle norme vigenti in materia di trasparenza (Dlgs 33/2013) e delle misure di gestione del rischio previste nel PTPCT dell'Ente	N.sez. AmmTras.presidiate/n sez. di competenza	95%
AREA \ SETTORE	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
AREA TECNICALPP E URBANISTICA	Piena attuazione delle norme vigenti in materia di trasparenza (Dlgs 33/2013) e delle misure di gestione del rischio previste nel PTPCT dell'Ente	N.sez. AmmTras.presidiate/n sez. di competenza	95%

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - CENTRI DI RESPONSABILITA' COINVOLTI: TUTTE LE AREE			
INDIRIZZO STRATEGICO	Informatizzazione e digitalizzazione: implementazione degli strumenti informatici necessari a rendere i processi maggiormente veloci e controllabili		
3. OBIETTIVO GESTIONALE			PESO
DESCRIZIONE	Garantire la sicurezza delle informazioni gestite e fornire possibilità di accesso ai servizi da parte dei cittadini. Pianificazione interventi 2020 dematerializzazione atti. Monitorare la % n. atti firmati digitalmente /n. totale atti prodotti (comprese determinazioni e delibere)		18
TOTALE PESO OBIETTIVO			18
PIANIFICAZIONE ESECUTIVA	CONTRIBUTO RICHIESTO	MISURAZIONE	
AREA \ SETTORE/SERVIZIO	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
AAGG	Prosecuzione processo digitalizzazione in conformità alle disposizioni di Agenda digitale in particolare riferimento allo stato di efficienza del protocollo informatico	N. atti. firmati digitalmente/n totale atti adottati	95%
AREA \ SETTORE	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
CONTABILE	Prosecuzione processo digitalizzazione in conformità alle disposizioni di Agenda digitale in particolare riferimento alle entrate tributarie	N. atti. firmati digitalmente/n totale atti adottati	95%
AREA \ SETTORE	Valore atteso	Indicatori di misurazione	Esito atteso
AREA TECNICA	Prosecuzione processo digitalizzazione in conformità alle disposizioni di Agenda digitale in particolare riferimento agli atti autorizzatori	N. atti. firmati digitalmente/n totale atti adottati	95%

Obiettivi di Performance Individuale:

1. OBIETTIVO INDIVIDUALE TRASVERSALE	<i>Misure volte alla gestione dell'emergenza 2020</i>												
RIFERIMENTO	AREA STRATEGICA: TUTTE												
Responsabile della realizzazione	TUTTI I CDR												
Indicatore di misurazione	Output realizzato/output previsto: 31/12/2020												
DESCRIZIONE SINTETICA													
Mantenimento della funzionalità organizzativa dell'ente in relazione all'emergenza Covid-19 e rendicontazione delle attività svolte in remoto o in loco presso l'ente.													
RISULTATI ATTESI:													
Garantire la gestione delle attività e procedimenti assegnati attraverso le modalità organizzative attivate per fronteggiare la l'emergenza covid-19 e garantire la trasmissione di report sull'esecuzione della attività svolte secondo le modalità concordate.													
FASI E TEMPI DI ATTUAZIONE													
FASE	ATTIVITA' /INDICATORI	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Pratiche Amministrative - Compiti evasi nel rispetto delle tempistiche/ Totale delle pratiche=90%				X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Report di monitoraggio delle attività consegnati entro i termini programmati/ Totale dei Report di Monitoraggio delle attività= 90%				X	X	X	X	X	X	X	X	X
RISORSE ASSEGNATE													
RISORSE UMANE													
TUTTI I DIPENDENTI DEL SERVIZIO AAGG													
TUTTI I DIPENDENTI DELSERVIZIO CONTABILE													
TUTTI I DIPENDENTI DELL' AREA TECNICA													

Unità Organizzativa	UFFICIO SEGRETARIO COMUNALE	NOMINATIVO	DR. SSA CATERINA PUGGIONI	La Performance del Segretario Comunale							
Missione	Servizi istituzionali, generali e di gestione							0.1			
Programma	Segreteria generale							0.2			
OBJ Operativo: Presidio sul Pieno rispetto delle Regole su Anticorruzione e Trasparenza nell'Ente								Durata			
Obiettivo Performance											
Oggetto	Presidio sulle attività avviate al fine di dare piena attuazione a quanto previsto nel Piano Anticorruzione dell'Ente e sull'assolvimento degli Obblighi di Trasparenza. Coordinamento struttura e monitoraggio sullo stato di attuazione degli Obiettivi di Performance assegnati per il 2020.										
Risultato Atteso	Coordinamento degli incaricati di P.O.: Sovrintendenza e coordinamento dell'attività dei responsabili d'Area, tramite note, circolari o incontri programmati. Relativamente alla programmazione operativa degli obiettivi dell'ente per l'annualità 2020, garantire il presidio sul pieno conseguimento degli obiettivi di Performance Organizzativa ed Individuale assegnati a ciascun settore dall'Organo di indirizzo, nel pieno rispetto delle norme contenute nel D.lgs. 150/2009 così come modificato dal D.lgs. 74/2017.										
Peso Obiettivo	Variabili	Rilevanza						Esito/Pesatura			
		Alto	Medio	Basso							
	Importanza		x								
	Impatto Esterno		x								
	Complessità		x								
	Realizzabilità			x							
Sistema di Misurazione											
Descrizione Indicatore					Resp. Rilevazione		revisto ^P	Verificato	Delta	Esito Complessivo	
Indicatore temporale: rispetto tempo impiegato/tempo previsto					Dir - P.O.		1				
Programmazione Temporale Obiettivo:											
Termine previsto per la conclusione/conseguimento dell'obiettivo											

COMPORAMENTI PROFESSIONALI 2020 RESPONSABILI		Peso assoluto
Comportamenti Professionali	Oggetto della misurazione	
Relazione, integrazione, comunicazione.	Capacità di relazionarsi nel gruppo di lavoro e con i colleghi, partecipazione alla vita organizzativa, collaborazione ed integrazione nei processi di servizio	10
Orientamento alla qualità dei servizi	Capacità di mettere in atto comportamenti di lavoro e decisioni finalizzate all'efficienza dei processi e alla qualità dei prodotti/servizi finali. Capacità di effettuare regolarmente verifiche sul lavoro (proprio o altrui) per prevenire errori e per garantire il rispetto di un buon livello dei risultati finali.	5
Integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati, con i colleghi su obiettivi comuni	Garantisce efficace assistenza agli organi di governo. Adatta il proprio tempo lavoro al perseguimento degli obiettivi strategici concordati con la politica e di quelli gestionali concordati con la struttura accogliendo le prioritarie esigenze dell'ente. Presta attenzione alle necessità delle altre aree in particolare quando (formalmente e informalmente) coinvolte in processi lavorativi trasversali rispetto alla propria.	5
Analisi e soluzione dei problemi.	Capacità di individuare e comprendere gli aspetti essenziali dei problemi, proporre soluzioni e verificarne gli esiti.	5
Rapporti con l'utenza	Capacità di cogliere le esigenze dei clienti interni ed esterni orientando costantemente la propria attività al soddisfacimento delle loro esigenze, coerentemente con l'organizzazione dei servizi.	5