



COMUNE DI REZZATO

PROVINCIA DI BRESCIA

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL'ENTE ANNO 2012.

INTRODUZIONE

Il Comune di Rezzato ha adottato con deliberazione della Giunta comunale n.112/2011 il nuovo "Sistema di misurazione e valutazione della performance", dopo aver adeguato il "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi" ai principi espressi dal D.Lgs.150/2009 in tema di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

Ai sensi dell'art.68 del predetto Regolamento, il "Piano della Performance" è strettamente integrato con il Piano Esecutivo di Gestione, e costituisce il documento di rappresentazione della prestazione attesa, organizzativa ed individuale, del Comune. Come il P.E.G., esso ha carattere strategico ed operativo, e si articola per Settori di responsabilità.

Per ciascun Settore vengono definiti gli obiettivi individuali/di gruppo, gli indicatori di performance, i comportamenti organizzativi attesi.

Con il "Piano della Performance" le linee di indirizzo e gli obiettivi strategici smettono di essere mere dichiarazioni di principio, sostanzialmente generiche ed astratte, per diventare una traduzione in concreto di obiettivi, azioni e risultati operativi; esso deve promuovere lo sviluppo di un processo di miglioramento continuo, pertanto gli obiettivi inseriti nel Piano della performance devono prevedere un miglioramento qualitativo/quantitativo dei servizi e delle prestazioni erogate dall'ente.

Gli obiettivi proposti sono stati preventivamente illustrati ai destinatari, allo scopo di determinare le irrinunciabili condizioni di condivisione del processo di controllo. Essi sono stati fissati individuando alcuni parametri d'azione e buone prassi che possano produrre anche immediate ricadute positive sull'utenza: si è cercato quindi di "mantenere" il più possibile i servizi finora erogati ed alcuni buoni risultati conseguiti negli anni precedenti, tenendo conto anche dell'attuale situazione finanziaria dei Comuni.

L'anno 2012 evidenzia infatti criticità di cui occorre necessariamente tenere conto, sia nella predisposizione degli obiettivi generali, che di quelli specifici. I consistenti tagli ai trasferimenti dallo Stato agli enti locali, con conseguente riduzione delle risorse a disposizione dei bilanci dei Comuni impongono una politica di estremo rigore, con implicazioni sui servizi finora offerti.

L'art.69 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi" prevede che la rendicontazione della performance venga riassunta annualmente nella Relazione al rendiconto della gestione; con riferimento all'anno 2012 la Relazione è stata approvata con deliberazione G.C. n. 30/2013, conflueno nella successiva deliberazione C.C. n. 18/2013.

Tali documenti sono consultabili direttamente sul sito dell'ente nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito – Piano delle Performance".

Quello che di seguito viene sviluppato è il documento di sintesi della Performance dell'ente, distinta tra performance organizzativa ed individuale.

A) LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La "performance organizzativa" è il contributo che un ambito organizzativo o l'organizzazione nel suo complesso apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse.

Con deliberazione G.C.n. 57/2012 l'amministrazione comunale ha individuato una serie di progetti, ritenuti "strategici" per l'ente e con applicazioni "trasversali" tra i vari settori comunali, che riguardano l'attivazione di

nuovi servizi (o il potenziamento di alcuni servizi già attivi), da veicolare soprattutto attraverso il sito internet comunale:

- 1) Comunicazione e informazione ai cittadini
- 2) Attivazione di Brescia GOV
- 3) Riorganizzazione e completamento del link "Trasparenza, Valutazione e merito"
- 4) Decertificazione e semplificazione amministrativa
- 5) Dematerializzazione dei procedimenti
- 6) Miglioramento controllo generale del territorio.

Destinatari dei progetti: i cittadini e le imprese del territorio.

Obiettivi :

- a) informare in modo chiaro, rapido e completo su attività e servizi del Comune, con impiego delle tecnologie informatiche;
- b) migliore circolazione (interna ed esterna all'ente) delle informazioni;
- c) migliore trasparenza delle informazioni;
- d) qualità e semplificazione delle procedure e del linguaggio amministrativo, a vantaggio dei cittadini e delle imprese;
- e) razionalizzazione delle procedure, risparmio dei tempi, economie di spesa, sia per l'amministrazione che per gli utenti.
- f) miglioramento dell'offerta nella gestione dei servizi pubblici e delle prestazioni rese al pubblico;
- g) maggiore controllo generale del territorio;
- h) miglioramento della risposta ai bisogni segnalati dai cittadini.

1) COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE AI CITTADINI

Tutti i settori comunali sono stati coinvolti nell'aggiornamento costante del sito internet comunale, per una più ampia diffusione dell'informazione ai cittadini, oltre che nell'attività quotidiana di ricevimento degli utenti presso gli sportelli degli uffici.

Essi hanno svolto l'attività di **front-office** favorendo:

- l'ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto e soprattutto telefonico;
- la raccolta dei reclami e rilevazione dei bisogni;
- l'informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati.

La raccolta di dati ed informazioni relative ai diversi servizi e settori comunali è stata svolta dall'Ufficio relazioni con il pubblico per proporre agli utenti un tramite più diretto, semplice e capace di dare risposta rapida alle loro richieste; l'attività ha cercato di favorire il più possibile e di migliorare la qualità dell'informazione offerta alla cittadinanza.

Lo sportello URP/centralino ha erogato nel corso dell'anno informazioni semplici di 1° livello, in genere logistiche: orari, indirizzi, numeri telefonici dell'ente e di altri servizi presenti sul territorio, quali Asl, istituti scolastici ecc.); ha distribuito modulistica e informativa sulle attività del Comune, fornendo supporto al cittadino nella compilazione della modulistica e nella formulazione delle richieste; ha rilasciato informazioni anche su servizi erogati da enti diversi dal Comune, quali Asl, Questura, Agenzia delle entrate, istituti scolastici, servizi sanitari, servizio trasporti ecc.

E' risultato molto gradito ai cittadini ottenere, presso il Comune, il rilascio del codice PIN della CRS, grazie alla rapidità di questo servizio rispetto ai lunghi tempi di attesa agli sportelli ASL.

Circa il numero e le modalità di contatto presso l'URP, si registra quanto segue:

- Telefonate: circa 200 al giorno
- presenze allo sportello: circa 35 persone al giorno
- e-mail PEC: circa 19 al giorno
- e-mail: circa 100 al giorno

Più in dettaglio, nel corso dell'anno ci sono stati picchi di lavoro elevati nei mesi di maggio, giugno e dicembre dovuti all'introduzione dell'IMU, con conseguenti aperture straordinarie dell'ufficio tributi, associate alle consultazioni dello sportello catastale, peraltro accessibile anche agli utenti dei comuni limitrofi (Mazzano, Botticino, Nuvolera, Prevalle ecc.).

A gennaio - febbraio, maggio - giugno vi è stata la presentazione, da parte dei commercianti, delle domande per l'assegnazione di contributi per il 1° e 2° bando del Distretto del Commercio della via del Marmo; nel corso del mese di giugno l'URP ha fornito informazioni circa le iniziative culturali estive, mentre in ottobre, con la scadenza della presentazione delle osservazioni al PGT è stato notevole il numero di richieste di informazioni e di documentazione presentata al protocollo.

Tra novembre e dicembre le maggiori richieste dei cittadini hanno riguardato la campagna per l'uso dei pannolini ecologici ed il nuovo calendario della raccolta differenziata.

L'URP è strettamente collegato all'ufficio protocollo; nel 2012 gli atti protocollati sono stati 16042; nel corso dell'anno inoltre l'indirizzo PEC del Comune è stato collegato al software gestionale del protocollo, e i documenti/istanze pervenuti tramite questo canale sono stati 4984.

Tra i nuovi servizi che sono stati attivati nel corso dell'anno e che hanno comportato un incremento dell'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC), si segnala lo Sportello SUAP (Sportello Unico Attività Produttive). Le segnalazioni SCIA e le istanze per lo sportello unico dal mese di marzo sono state presentate esclusivamente in modalità telematica a mezzo PEC.

Inoltre dal mese di novembre tutte le istanze in materia edilizia vengono acquisite mediante procedura on-line attraverso il portale Prometeo che invia direttamente le pratiche all'indirizzo PEC del Comune.

Lo stesso dicasi per l'introduzione delle nuove modalità di cambio di residenza in tempo reale: in seguito alle nuove disposizioni in materia anagrafica (legge n.35 del 4.4.2012) le pratiche di iscrizione/cancellazione anagrafica vengono presentate via PEC.

Nel mese di aprile è stato approvato il nuovo Regolamento per l'affissione di manifesti sulle bacheche pubbliche. L'ufficio URP si è occupato della raccolta delle richieste di affissione da parte delle associazioni locali: 29 domande.

La rassegna stampa è stata effettuata giornalmente sui quotidiani locali, seguita da fotocopiatura ed archiviazione degli articoli.

E' stata effettuata inoltre la consultazione giornaliera del sito internet per reperire notizie ed eventi in primo piano da pubblicare sui due pannelli "Informacittà" collocati sul territorio, per un totale di 196 sequenze elaborate sui pannelli informativi.

Si sono intensificate le comunicazioni/ segnalazioni/ richieste /reclami, provenienti dal servizio "CONTATTACI" (n. 145) pubblicato sul sito internet comunale. Le e-mail vengono giornalmente evase, con risposta diretta da parte dell'ufficio URP se riguardano informazioni semplici di orientamento dell'utenza sulle procedure/attività del Comune. Nei casi in cui le richieste devono essere inoltrate per competenza agli uffici comunali, il cittadino comunque riceve immediatamente una mail, nella quale viene indicato il referente ed il numero telefonico da contattare.

Al di là delle attività svolte dall'URP, ufficio dedicato all'informazione e comunicazione con i cittadini, tutti i settori comunali hanno svolto intensamente azioni di informazione all'utenza sui rispettivi servizi erogati; in particolare:

- presso i servizi alla persona è stato attivato lo sportello di segretariato sociale, per fare fronte alle innumerevoli e più diversificate domande di sostegno o di mera informazione provenienti da cittadini ed utenti, svolgendo in questo modo un'importante attività di "filtro" rispetto alle necessità di intervento sociale emergenti dalla collettività;

- l'ufficio tributi fornisce quotidianamente supporto ai contribuenti nell'applicazione delle normative del settore; lo stesso dicasi per gli uffici tecnici comunali e dei servizi demografici, che accolgono ogni giorno le richieste degli utenti, sia agli sportelli, sia via telefono;

- l'ufficio di segreteria riceve innumerevoli istanze da parte dei cittadini; nel corso del 2012 ha gestito quasi mille appuntamenti con il Sindaco, senza contare le numerose richieste che sono state indirizzate agli uffici competenti;

- il Comando di Polizia locale accoglie segnalazioni e fornisce informazioni ai cittadini attraverso uno sportello attivo circa dieci ore al giorno.

Tra le altre attività di informazione alla cittadinanza svolte nel corso del 2012 si evidenziano:

- l'indagine, svolta dall'ufficio ecologia presso gli utenti, per verificare le modalità di effettuazione della raccolta differenziata, al fine di rilevare eventuali criticità e suggerimenti per il miglioramento del servizio, e per informarli sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti;

- le attività informative del servizio, svolte dal personale dell'asilo nido comunale, attraverso il giornalino, pubblicato periodicamente, e le giornate di apertura della struttura, feste ed eventi aperti alle famiglie;

- la pubblicazione di iniziative ed eventi culturali sul sito comunale, nonché attraverso le mailing-list e la bacheca di facebook del Comune, effettuate dall'ufficio cultura;
- la pubblicazione sul sito internet comunale, da parte dell'ufficio del Sistema bibliotecario Brescia est, dei risultati di servizio delle biblioteche del sistema, commentati e ragionati per illustrare al pubblico l'impatto sociale ed economico che le biblioteche hanno nel territorio ed i risultati delle loro performance.

2) ATTIVAZIONE BRESCIA GOV

L'attivazione di questo nuovo servizio per i cittadini e le imprese ha la finalità di offrire agli utenti una guida on-line ulteriore strumento, dai contenuti il più possibile completi e di facile lettura, che informi con tempestività sui servizi erogati e sulle procedure amministrative del Comune (indicando referenti, responsabili di procedimento, tempi di conclusione dei procedimenti), mettendo on-line, a disposizione degli utenti, tutta la modulistica necessaria per l'avvio dei procedimenti stessi.

L'impianto strutturale della nuova piattaforma informatica ha richiesto le seguenti azioni: una preventiva attività per precaricare i dati generali dell'amministrazione, verificare i dati e le schede di procedimento con gli uffici comunali; successivamente si è trattato di caricare le schede di procedimento sul sito tramite il software di BresciaGov, unitamente alla modulistica. Il complesso di queste attività ha quindi richiesto un impegno aggiuntivo da parte dei dipendenti, i quali hanno dovuto organizzare i loro tempi di lavoro ordinario per contattare i Responsabili di settore e di procedimento, interfacciarsi con tutti i servizi per la raccolta delle informazioni e dei dati da caricare, istruirsi sull'utilizzo del software, contattando l'ufficio preposto della Provincia e curare il corretto caricamento dei dati.

Al termine del caricamento iniziale, il nuovo servizio dovrà essere costantemente aggiornato da parte degli uffici competenti.

Attualmente sono state attivate 88 schede informative, con ulteriori possibilità di implementazione; il servizio è facilmente raggiungibile dall'utente, cliccando sull'home-page del sito internet comunale, l'icona di BresciaGov.

3) RIORGANIZZAZIONE DEL LINK "TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO"

La trasparenza è uno dei punti cardine della riforma del pubblico impiego e della pubblica amministrazione, attuata con il D.Lgs.150/2009; con tale termine si deve intendere l'accessibilità, da parte dei cittadini-utenti di tutte quelle informazioni che concernono gli aspetti rilevanti dell'organizzazione, degli andamenti gestionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, al fine di favorire in buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Il Comune di Rezzato era già dotato di tale sezione del sito ed aveva pubblicato una serie di documenti finalizzati alla trasparenza e concernenti i contenuti minimi obbligatori di tale sezione (dati sul personale e gli amministratori, struttura organizzativa, incarichi e consulenze, dati relativi alle società partecipate, dati su sovvenzioni, sussidi e contributi di natura economica, contrattazione decentrata integrativa); tuttavia, alla luce della delibera n.105/2010 della CIVIT ("Linee guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità"), delle indicazioni fornite in merito dal Centro Innovazione e Tecnologie della Provincia di Brescia, nonché dell'approvazione del nuovo sistema di misurazione e valutazione delle performance, si è reso opportuno riorganizzare la struttura della sezione dedicata alla trasparenza, ampliandola in vista del caricamento di una ulteriore serie di dati ed informazioni previste dalla normativa.

In collaborazione con il tecnico informatico incaricato della gestione del sito internet comunale, e seguendo le indicazioni della CIVIT, si è proceduto anzitutto alla riorganizzazione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", destinata a contenere una serie di dati ed informazioni più complessa e articolata rispetto al passato; tale ricostruzione non è stata agevole in quanto nel tempo si sono stratificate in modo non sempre coordinato e coerente numerose norme e disposizioni di legge, che hanno previsto l'obbligo di pubblicare documenti e informazioni concernenti l'attività amministrativa comunale; successivamente alla strutturazione del sito, si è proceduto alla raccolta e al caricamento on-line di una cospicua serie di dati, relativi a:

- Incarichi e consulenze
- Personale dipendente e amministratori
- Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
- Organizzazione e procedimenti
- Piano delle performance

- Gestione economico finanziaria dei servizi pubblici
- Sovvenzioni, contributi, sussidi e benefici economici
- Gestione dei pagamenti e buone prassi.

Questo lavoro ha richiesto un'attività di ricerca e raccolta dei dati tra i vari uffici comunali e la creazione di un nuovo sistema di comunicazione costante delle informazioni tra gli uffici stessi; a seguito del caricamento iniziale dei dati e dei documenti, gli uffici cureranno l'aggiornamento di quanto pubblicato.

4) DECERTIFICAZIONE E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

L'art.15 della legge n.183/2011, di modifica del T.U. 445/2000, e la Direttiva 14/2011 emanata in data 22.12.2011 dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri sono finalizzate a consentire una completa "decertificazione" nei rapporti tra P.A. e privati, in specie a disporre l'acquisizione diretta dei dati presso le amministrazioni certificanti da parte delle amministrazioni procedenti e, in alternativa, la produzione, da parte degli interessati solo di dichiarazioni sostitutive di certificazione o dell'atto di notorietà; in particolare l'art. 15, apportando le modifiche all'art. 40 e seguenti del D.P.R. 445/2000 e s.m.i., ha stabilito che:

- l'obbligo di non richiedere più i certificati si applica alle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori di servizi pubblici;
- le certificazioni rilasciate dalle Pubbliche Amministrazioni in ordine a stati, qualità personali e fatti sono valide e utilizzabili solo nei rapporti tra privati;
- nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di servizi pubblici i certificati sono sempre sostituiti dalle dichiarazioni sostitutive di certificazioni o dall'atto di notorietà;
- i certificati che vengono rilasciati dalle Pubbliche Amministrazioni devono sempre recare il timbro con la scritta: *"Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi"*. La mancata apposizione di tale timbro rende nullo il certificato. Il rilascio di certificati che siano sprovvisti di tale timbro costituisce violazione ai doveri d'ufficio a carico del responsabile;
- lo stesso articolo 15 inoltre prevede che le Amministrazioni certificanti sono tenute ad individuare un Ufficio responsabile per tutte le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle Amministrazioni procedenti;

L'obiettivo della norma è quello di ridurre gli oneri certificativi a carico dei privati (individui ed imprese) in tutti i rapporti con il Comune (partecipazione a gare pubbliche, rilascio di autorizzazioni, concessioni ecc...).

Tutti gli uffici comunali, dai servizi demografici, ai servizi alla persona, agli uffici che si occupano di appalti pubblici, dopo aver individuato i procedimenti coinvolti dalla "decertificazione", hanno posto in essere nuove procedure, sia per l'accettazione delle autocertificazioni dei privati, sia per i conseguenti controlli da effettuare presso le pubbliche amministrazioni detentrici dei dati autocertificati, al fine del controllo di veridicità; inoltre è stata predisposta e pubblicata all'interno del sito internet comunale adeguata modulistica, oltre alle informazioni ai cittadini sulle nuove modalità di "autocertificazione".

Solo l'Ufficio anagrafe, nel corso dell'anno 2012, ha trasmesso a varie amministrazioni pubbliche richiedenti, oltre 1.000 conferme di dati autodichiarati dai cittadini.

5) DEMATERIALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Codice dell'Amministrazione digitale prevede da tempo il passaggio da una gestione cartacea dei procedimenti amministrativi a quella elettronica, allo scopo di velocizzare e razionalizzare le procedure e di realizzare risparmi gestionali. Questo processo richiede tempo, perché comporta una riorganizzazione delle modalità di lavoro e dei flussi informativi tra gli uffici e un investimento iniziale in termini di hardware ed applicativi informatici per la gestione delle pratiche in formato elettronico; a ciò si aggiunge la necessità di provvedere ad una conservazione dei files che possa garantire la loro integrità ed inalterabilità nel tempo.

L'amministrazione comunale di Rezzato ha avviato questo processo di dematerializzazione delle procedure amministrative, partendo dalle pratiche edilizie e delle autorizzazioni delle insegne pubblicitarie.

A tal fine è stato adottato dalla Comunità Montana di Valle Sabbia il software denominato "Prometeo". Il personale comunale è stato appositamente formato ed istruito sull'utilizzo dell'applicativo e si sono svolti diversi incontri con i professionisti per illustrare il software e le nuove procedure; quindi sono state riviste le procedure interne per l'istruttoria e l'evasione delle pratiche.

Nel corso del 2012 sono state 100 le pratiche complessivamente gestite tramite software "Prometeo".

6) MIGLIORAMENTO CONTROLLO GENERALE DEL TERRITORIO

L'obiettivo dell'amministrazione comunale è di migliorare la qualità del territorio comunale, accrescendo la capacità degli uffici tecnici di rilevare problematiche e disfunzioni manifestatesi sul territorio e di porre rimedio tempestivamente alle criticità che si possono manifestare, dovute sia all'usura del patrimonio (es: buche, sistemazione segnaletica verticale), che ad azioni esterne (es: atti vandalici, abbandono rifiuti, eventi atmosferici straordinari); tale obiettivo è perseguito avvalendosi anche delle segnalazioni dei cittadini che pervengono via mail all'URP comunale.

L'Ufficio tecnico/lavori pubblici ha organizzato la propria squadra di operai, assicurando il pronto intervento sul territorio, operando anche in orari serali, notturni e festivi: nel periodo invernale (da novembre a febbraio) in caso di nevicata e ghiaccio, in tutti i mesi dell'anno, per fronteggiare eventuali eventi atmosferici eccezionali (nubifragi, tempeste, allagamenti).

Con il supporto dei lavoratori socialmente utili impiegati, l'Ufficio tecnico/ecologia è intervenuto sulle aree pubbliche, per garantirne il decoro e la pulizia.

Oltre al personale degli uffici tecnici, anche il Corpo di Polizia Locale ha contribuito all'attività di controllo, segnalazione e prevenzione delle criticità: nel corso del 2012 sono state 84 le segnalazioni trasmesse all'ufficio tecnico comunale, relative, nella maggioranza dei casi, a sistemazioni dei cartelli stradali o dissesti del manto stradale; sono stati elevati:

- n.6 verbali di accertamento di violazione all'ordinanza sindacale n.22/2009 relativa al volantinaggio (spesso i volantini vengono abbandonati per terra, deturpando il territorio);
- n.10 verbali per violazione all'ordinanza sindacale n.73/2009 in materia di conferimento dei rifiuti solidi urbani;
- n.5 verbali per abbandono rifiuti.

Sono state inoltre potenziate le verifiche sulle attività di escavazione in corso sul territorio, con emissione di verbali di accertamento e rilevazione di una cava non autorizzata.

B) LA PERFORMANCE INDIVIDUALE

La performance individuale è il contributo che un individuo o un gruppo di individui apportano attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse.

La performance individuale dei Responsabili di Settore/posizioni organizzative per l'anno 2012 è collegata – con una pesatura del 50% rispetto al totale della valutazione individuale – alla realizzazione completa degli obiettivi assegnati con il PEG anno 2012; la rendicontazione dei risultati conseguiti nel 2012 è contenuta nella Relazione al rendiconto della gestione, approvata con deliberazione G.C. n. 30/2013, e successiva deliberazione C.C. n. 18/2013.

Tali documenti sono consultabili direttamente sul sito dell'ente nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito – Piano delle Performance".

La performance individuale del restante personale è collegata al raggiungimento di specifici obiettivi individuali assegnati dai Responsabili di Settore sulla scorta della metodologia approvata con la deliberazione G.C. n.112/2011.

Tali obiettivi individuali sono collegati agli obiettivi del PEG con un peso massimo del 40% rispetto al totale della valutazione individuale; per un restante 10% essi sono collegati agli obiettivi di performance organizzativa descritti più sopra.