



COMUNE DI REZZATO

PROVINCIA DI BRESCIA

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL'ENTE ANNO 2013.

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 2013 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, attualmente in fase di redazione e consultabile in seguito direttamente sul sito dell'ente nella sezione "Amministrazione Trasparente".

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. 83/2013 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) Riorganizzazione sezione "Trasparenza" del sito comunale
- 3) Dematerializzazione dei procedimenti
- 4) 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** al giorno
- e-mail PEC: circa **55** al giorno
- e-mail: circa **150** 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.).

Nei mesi estivi l'URP ha fornito informazioni circa le iniziative culturali estive, mentre tra dicembre e gennaio le maggiori richieste dei cittadini hanno riguardato il nuovo calendario della raccolta differenziata dei rifiuti.

L'URP è strettamente collegato all'ufficio protocollo; nel 2013 gli atti protocollati sono stati 19231 (16042 l'anno precedente); 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 14514 (4984 l'anno precedente).

Tra i nuovi servizi che sono stati attivati e che hanno comportato un incremento del lavoro anche a carico dell'URP/protocollo attraverso l'uso della PEC, si segnala lo Sportello SUAP (Sportello Unico Attività Produttive). Le segnalazioni SCIA e le istanze per lo sportello unico vengono presentate esclusivamente in modalità telematica a mezzo PEC (Posta Elettronica Certificata).

Inoltre dal mese di novembre 2012 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 35 del 4.4.2012) le pratiche di iscrizione/cancellazione anagrafica vengono presentate via PEC.

In base al 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: **32** domande.

RASSEGNA STAMPA - INFORMACITTA' E SITO INTERNET

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 228 sequenze elaborate sui pannelli informativi (196 nel 2012).

Si sono intensificate le comunicazioni / segnalazioni / richieste/ reclami, provenienti dal **servizio "CONTATTACI"** (n. 165 nel 2013; n. 145 nel 2012) 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.

E' continuata l'attività di **back-office** riferita alla divulgazione delle numerose iniziative del Comune ed alla giornaliera rassegna stampa dei quotidiani locali.

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 2013 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 2013 si evidenziano:

- l'attività informativa, svolta l'ufficio ecologia sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti differenziati;
- 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.

2) RIORGANIZZAZIONE SEZIONE "TRASPARENZA"

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); l'impianto generale della pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni è stato rivoluzionato dal D.Lgs.33/2013, che ha abrogato l'art.18 del D.L.83/2012, obbligando gli enti pubblici a rivedere totalmente la struttura delle pagine informative all'interno dei propri siti internet, implementando ulteriormente la quantità di dati ed informazioni da rendere accessibili.

E' stata quindi attivata all'interno del sito una nuova sezione denominata "Amministrazione trasparente", che ha sostituito la precedente sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

Tutti gli uffici comunali, sotto la direzione della segreteria generale, sono stati impegnati nella raccolta, elaborazione, pubblicazione ed aggiornamento dei dati e delle informazioni sul sito; a seguito del caricamento iniziale dei dati e dei documenti, gli uffici cureranno l'aggiornamento di quanto pubblicato.

L'art.1 c.32 della legge n.190/2012 ha invece previsto l'obbligo per le stazioni appaltanti di pubblicare sui propri siti web istituzionali, con riferimento ai procedimenti di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi di cui al Codice dei contratti pubblici (D.Lgs.163/2006), una serie di informazioni riguardanti la procedura di affidamento (struttura proponente, oggetto del bando, elenco degli operatori invitati ecc...), in tabelle riassuntive rese liberamente scaricabili in formato digitale standard aperto.

Con comunicato del Presidente dell'AVCP del 13 giugno 2013 è stato precisato che l'obbligo di pubblicazione ed invio della relativa comunicazione all'AVCP, precedentemente previsto per il 15 giugno 2013, è stato posticipato al 31 gennaio 2014. L'Ufficio Segreteria ha provveduto all'acquisto di idoneo software per la pubblicazione delle informazioni sul sito WEB comunale e al caricamento iniziale dei dati; l'implementazione dei dati sul sito avviene direttamente da parte dei singoli servizi comunali.

3) 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.

Con il D.L. 52/2012 (cd. "Spending review 1"), convertito con modificazioni dalla legge n.94/2012, ed il D.L. 95/2012 (cd. "Spending review 2"), convertito dalla legge n.135/2012, è stato introdotto l'obbligo per gli enti locali di ricorrere al mercato elettronico della pubblica amministrazione (cd. M.E.P.A.) ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi dell'art.328 DPR 207/2010: questo ha comportato la necessità di un rapido adeguamento delle procedure di acquisizione di beni e servizi da parte di tutti i settori comunali, con apposita formazione del personale addetto in merito all'utilizzo della piattaforma telematica messa a disposizione da CONSIP SpA..

Dal 1° gennaio 2013 è entrato in vigore il nuovo testo del l'art.11 c.13 del D.Lgs. 163/2006, il quale stabilisce che i contratti rogati in forma pubblica amministrativa devono essere stipulati in modalità elettronica ed inviati telematicamente attraverso la piattaforma SISTER all'Agenzia delle Entrate. L'Ufficio comunali si è prontamente adeguato alla nuova procedura; nel corso del 2013 sono stati registrati telematicamente n. 22 contratti REP, con inserimento dei dati nel programma UNIMOD e trasmissione all'Agenzia delle entrate attraverso il servizio SISTER .

Tra i nuovi servizi telematici che sono stati attivati e che hanno avuto costante incremento, si segnala lo Sportello SUAP (Sportello Unico Attività Produttive); le segnalazioni SCIA e le istanze per lo sportello unico dal mese di marzo 2012 vengono presentate esclusivamente in modalità telematica a mezzo PEC (Posta Elettronica Certificata); inoltre tutte le istanze in materia edilizia sono acquisite mediante procedura on-line attraverso il portale "Prometeo" che invia direttamente le pratiche all'indirizzo PEC del Comune; nel corso del 2013 sono state 359 le pratiche complessivamente gestite tramite software "Prometeo" (permessi a costruire, SCIA, DIA e altri titoli edilizi, pratiche di agibilità, cementi armati).

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 35 del 4.4.2012) le pratiche di

iscrizione/cancellazione anagrafica vengono presentate via PEC. Nel corso dell'anno 2013 le pratiche di residenza (iscrizioni e cancellazioni anagrafiche) gestite via PEC dall'ufficio anagrafe sono state 838.

4) 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 nevicate 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 2013 sono state oltre 100 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.3 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.18 verbali per violazione all'ordinanza sindacale n.73/2009 in materia di conferimento dei rifiuti solidi urbani;
- n.9 verbali per abbandono rifiuti.

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 2013 è collegata – con una pesatura del 50% rispetto al totale della valutazione individuale – alla realizzazione completa degli obiettivi assegnati con il PEG anno 2013.

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.