



COMUNE DI REZZATO

PROVINCIA DI BRESCIA

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL'ENTE ANNO 2014.

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 2014 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. 74/2014 l'amministrazione comunale ha approvato il Piano triennale della performance 201/2016, individuando 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) Aggiornamento 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 l'URP, il rilascio del codice PIN della CRS (n.135 PIN rilasciati), grazie alla rapidità di questo servizio rispetto ai lunghi tempi di attesa agli sportelli ASL.

Circa il numero e le modalità di contatto, si registra quanto segue:

- Telefonate: circa **200** al giorno
- presenze allo sportello: circa **40** al giorno (con picchi di 150-200 presenze al giorno nelle giornate di sportello tributi, mesi da maggio a luglio)
- e-mail: circa **200** al giorno

Più in dettaglio, nel corso dell'anno ci sono stati picchi di lavoro elevati, specialmente nei mesi di maggio, giugno e dicembre dovuti alle nuove e non chiare disposizioni legislative in merito al versamento dei tributi (TARES – MINI IMU – IMU – ICI – TASI – TARI), che hanno creato molto disorientamento nei contribuenti, i quali hanno preso d'assalto (telefonicamente e allo sportello) gli uffici comunali in cerca di informazioni e delucidazioni.

Nei mesi estivi l'URP ha fornito informazioni circa le iniziative culturali estive, mentre tra gennaio e marzo le maggiori richieste dei cittadini hanno riguardato il nuovo calendario della raccolta differenziata dei rifiuti e il passaggio di gestione del servizio di raccolta alla nuova ditta appaltatrice.

L'URP è strettamente collegato all'ufficio protocollo; nel 2014 gli atti protocollati sono stati **20008** (19231 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 **15060** (14514 l'anno precedente).

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: **16** 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 245 sequenze elaborate sui pannelli informativi (228 nel 2013, 196 nel 2012).

Si sono intensificate le comunicazioni / segnalazioni / richieste/ reclami, provenienti dal **servizio "CONTATTACI"** (n.221 nel 2014, 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 2014 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 2014 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) AGGIORNAMENTO 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 ha realizzato una sezione del sito, denominata "Amministrazione trasparente", all'interno della quale ha pubblicato i documenti, gli atti amministrativi ed i dati sull'organizzazione e l'attività del Comune, previsti dal D.Lgs. n.33/2013; il Piano triennale per la Trasparenza e l'integrità (approvato con deliberazione G.C. n.125/2013) ha individuato puntualmente le competenze degli uffici relativamente all'aggiornamento costante delle informazioni e dei dati ivi pubblicati (parte III "Le informazioni da

pubblicare”).

Gli uffici hanno provveduto, ognuno per la parte di sua competenza, al caricamento diretto sul sito, della documentazione prevista; sono poi costantemente impegnati a curare l’aggiornamento, con la massima tempestività, di quanto pubblicato, per consentire al cittadino di essere sempre edotto sui programmi, sulle priorità ed i risultati raggiunti.

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.

Il sistema di protocollo informatico del Comune gestisce documenti informatici ed è integrato con la PEC (art. 40-bis CAD); nel 2014 gli atti protocollati sono stati **20008** (19231 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 **15060** (14514 l’anno precedente).

Il sito internet istituzionale rende disponibili servizi quali:

- albo pretorio online
- pubblicazione bandi e concorsi
- sezione “Amministrazione Trasparente”
- modulistica on-line
- organigramma
- indirizzi PEC e recapiti istituzionali
- Sportello Unico Attività Produttive
- Sportello Unico Edilizia
- Rete bibliotecaria bresciana

Per alcune tipologie di procedimenti è già stato effettuato l’adeguamento alle disposizioni dei nuovi commi 1a e 1b dell’art. 5 del CAD (Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche), con la pubblicazione sul sito e sulle richieste di pagamento dei codici identificativi dell’utenza bancaria sulla quale i privati possono effettuare i pagamenti mediante bonifico, nonché dei dati e codici da indicare nella causale di versamento.

L’uso della Carta Regionale dei Servizi (CRS) è stato abilitato nel settore scolastico, offrendo la possibilità agli utenti di inoltrare on line la propria domanda per ricevere la borsa di studio per gli studenti.

Con l’adozione del software “Prometeo”, il Comune di Rezzato segna un passo decisivo verso l’informatizzazione e la semplificazione dei servizi con i cittadini. Sul sito internet è operativa una sezione in cui il cittadino può ricevere informazioni e interagire con l’ente a riguardo di:

- SIT : Sistema Informativo Territoriale :
 - Aerofotogrammetria comunale e mappe PGT
 - Anagrafe estesa
 - Situazione crediti comunali
 - Banca dati catastale
 - Toponomastica e numerazione civica
- Sportello Telematico Unificato
 - Sportello telematico unificato Edilizia
 - Sportello telematico unificato SUAP
 - Albo Pretorio SUAP
- Tributi
 - IMU
 - TARES
 - Regolamenti aliquote.

Le pratiche edilizie, inviate da professionisti e studi tecnici, vengono registrate nel protocollo informatico e gestite informaticamente dall’ufficio tecnico comunale.

Nel corso del 2014 sono state 284 le pratiche complessivamente gestite tramite software "Prometeo" (permessi a costruire, SCIA, DIA e altri titoli edilizi, pratiche di agibilità, cementi armati).

Ai sensi dell'art.11 c.13 del D.Lgs. 163/2006 i contratti stipulati in forma pubblica amministrativa sono stati registrati all'Agenzia delle Entrate, con inserimento dei dati nel programma UNIMOD e con trasmissione attraverso il servizio SISTER dell'Agenzia del territorio. Nel 2014 sono stati stipulati e registrati n.28 contratti REP e n.13 contratti RCU.

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: per l'acquisto di beni e servizi tutti i settori comunali utilizzano le piattaforme telematiche messe a disposizione da CONSIP SpA o dalla Regione Lombardia.

Nel settore demografico, 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 2014 le pratiche di residenza (iscrizioni e cancellazioni anagrafiche) gestite via PEC dall'ufficio anagrafe sono state 884.

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 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.

Fondamentale è stato in questo ambito il contributo del Corpo di Polizia Locale all'attività di controllo, segnalazione e prevenzione delle criticità e a tal fine sono stati sensibilizzati gli agenti che operano normalmente all'esterno; nel corso del 2014 sono stati elevati:

- 2 verbali per violazione all'ordinanza sindacale n. 22/2009 relativa al volantinaggio (spesso i volantini vengono abbandonati per terra deturpando il territorio);
- 5 verbali per violazione all'ordinanza sindacale n. 73/2009 in materia di conferimento dei rifiuti solidi urbani;
- 17 verbali amministrativi per abbandono rifiuti oltre ed una denuncia penale per abbandono rifiuti effettuato da una ditta;
- 7 verbali per violazione all'utilizzo del verde urbano;
- 20 verbali violazione all'ordinanza sindacale n. 44/2005 relativa alle deiezioni dei cani.

Sono oltre un centinaio le segnalazioni trasmesse, di norma tramite mail e spesso corredate da documentazione fotografica, all'Ufficio Tecnico Settore Lavori Pubblici, prevalentemente per sistemazione cartelli stradali e buche.

Non sono state quantificabili, ma sono varie decine, le richieste dirette (telefoniche o di persona) di intervento per una particolare urgenza ai fini della sicurezza stradale.

A2) LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEI RESPONSABILI DI SETTORE

La performance organizzativa dei Responsabili di Settore/posizioni organizzative è collegata, per l'anno 2014, sia alla realizzazione completa degli obiettivi assegnati annualmente con il PEG, al cui contenuto si rimanda integralmente – con una pesatura del 25% rispetto al totale della valutazione individuale –, sia alla realizzazione dei seguenti obiettivi di performance – con una pesatura del 25% rispetto al totale della valutazione individuale –:

1) TRASPARENZA: attuazione delle disposizioni di carattere organizzativo previste dal P.T.P.C. , **parte IV, par.3 “Le informazioni da pubblicare: competenza”.**

Si tratta della pubblicazione delle informazioni, documenti e dati all'interno della sezione “Amministrazione trasparente” del sito internet comunale, secondo le competenze e tempistiche riportate nel P.T.P.C. e nel rispetto delle disposizioni di carattere organizzativo di cui ai successivi par. 4 “Dati da pubblicare – bilanciamento degli interessi” e par.5 “Modalità di pubblicazione”.

I Responsabili di Settore hanno inviato appositi referti al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

2) ANTICORRUZIONE: attuazione delle disposizioni previste dal P.T.P.C., parte III:

- **par. 1 “Misure specifiche” :**

a) perfezionamento della mappatura dei procedimenti, da pubblicare sul sito internet comunale, all'interno della sezione “Amministrazione trasparente”, con aggiornamento ed integrazione degli stessi a cura di ogni settore competente.

b) mappatura dei processi: ogni settore comunale effettua una prima mappatura dei processi trattati, in modo da far emergere quelle fasi procedurali/attività che effettivamente richiedono misure di prevenzione della corruzione.

- **par.2 “Il trattamento delle attività a rischio. Le misure ulteriori”:**

a) adozione del meccanismo della doppia sottoscrizione dei provvedimenti conclusivi dei procedimenti identificati a rischio elevato (lett.d), pag.45).

b) trasmissione report annuale per le attività a rischio (lett.e) pag.46).

-**par.8 “Iniziative previste nell’ambito di erogazione di vantaggi economici”:**

a) effettuazione di controlli a campione sulle dichiarazioni attestanti il possesso dei requisiti in misura non inferiore al 10% del totale delle dichiarazioni ricevute ed utilizzate per la concessione dei benefici economici.

I Responsabili di Settore hanno inviato appositi referti al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

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.

B1) LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL PERSONALE

La performance individuale del personale dipendente 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.

Sono inoltre attribuiti 50 punti sulla base di parametri riferiti a comportamenti individuali e relazionali, di cui alla scheda di valutazione adottata con regolamento approvato con deliberazione G.C. n.112/2011; la valutazione è effettuata dai rispettivi Responsabili di Settore.

B2) LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI RESPONSABILI DI SETTORE

Per la valutazione della performance individuale dei Responsabili di Settore, incaricati di posizione organizzativa, sono attribuiti 50 punti sulla base di parametri riferiti a comportamenti individuali e relazionali, di cui alla scheda di valutazione adottata con regolamento approvato con deliberazione G.C. n.112/2011; la valutazione è effettuata dal Nucleo di valutazione.