



Comune di Rubiera
Provincia di Reggio Emilia

Performance organizzativa
Anno 2013

Fattori da valutarsi a livello Ente

<p>Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità</p>	<p>Nel 2013, con delibera di G.C. n 25 del 19 marzo 2013 è stato adottato il Piano delle azioni positive 2013/2015. Tale Piano prevede quattro Azioni da realizzare nel triennio.</p> <p>In merito all'Azione 1 <i>"Formazione e attività del CUG"</i> nel 2013 il comitato ha sviluppato lo spazio internet con una sezione dedicata alle informazioni rivolte ai dipendenti sia in materia di pari opportunità sia sull'attività del CUG, a tal fine è stata inserita una sezione dedicata alle FAQ.</p> <p>Per quanto riguarda il <i>"Monitoraggio e analisi delle richieste /concessioni di variazione di orario/permessi e aspettative varie"</i>, 4 dipendenti (2 donne e 2 uomini) hanno ottenuto una modifica dell'orario, legata ad esigenze personali e familiari, pur mantenendo il tempo pieno.</p> <p>Relativamente alla <i>"formazione del personale"</i> per garantire la partecipazione del dipendente alle attività di formazione si è tenuto conto delle eventuali difficoltà per carichi familiari, problemi di salute e difficoltà a raggiungere le sedi dei corsi e pertanto si sono organizzati più corsi <i>in house</i>, alcuni dei quali svolti da personale interno.</p>
<p>Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder</p>	<p>Di seguito si elencano le azioni condotte dall'amministrazione comunale per sensibilizzare i cittadini e gli stakeholders nei confronti di tematiche che sempre più richiedono la loro attenzione e partecipazione:</p> <p>In concomitanza con la Fiera di giugno è stata organizzata la Giornata dell'Energia e della Sostenibilità Ambientale con la presenza in piazza: di un punto informativo del Comune in cui sono state presentate alla cittadinanza le attività svolte dall'Amministrazione Comunale riguardo alla sostenibilità ambientale, allo smaltimento dei rifiuti e alla adesione del Comune di Rubiera al Patto dei Sindaci; sono stati realizzati laboratori a tema ambientale per bambini in collaborazione con gli insegnanti dei servizi pre-scolari comunali e dei genitori e spazi per produttori agricoli a Km zero.</p> <p>In occasione della 6° Edizione di Rosa di sera, che si è svolta a Palazzo Sacrati dall'8 al 30 giugno 2014, è stata allestita una mostra dal titolo "ComeprimaPiùdiprima", in cui la creatività delle donne rubieresi (circa 40 volontarie) in collaborazione con artigiani e ditte locali si sono cimentate in un sorprendente percorso che va dal disuso al design.</p> <p>Nel corso della tradizionale Fiera di settembre è stata realizzata la manifestazione denominata: "Verde & Paesaggio" per promuovere azioni di sensibilizzazione ed informazione sulla tutela ambientale e sull'impegno sociale di <i>cittadinanza attiva</i> a favore del verde pubblico e del paesaggio, con allestimento di spazi espositivi ed informativi sia del Comune che di enti ed associazioni oltre a laboratori tematici dedicati ai bambini. In occasione di tale evento, il 28 settembre è stato inaugurato il Parco giochi di Fontana, realizzato <i>in collaborazione</i> con i cittadini residenti. Nella stessa giornata, in occasione della partecipazione all'iniziativa "Puliamo il mondo", promossa da Legambiente, ragazzi di una classe della Scuola Media E. Fermi, unitamente a volontari civici, hanno effettuato la pulizia delle piste ciclabili di Fontana e S. Faustino</p> <p>Nell'ambito dell'obiettivo "Cittadinanza attiva - Promozione della</p>

	<p>partecipazione consapevole dei cittadini rubieresi alla cura dei beni della loro comunità.” sono stati organizzati e svolti, con la collaborazione di cittadini volontari (n. 19), numerose attività negli ambiti della pulizia, del decoro urbano, della cura del verde e del monitoraggio del patrimonio “pubblico” in generale (<i>per una dettagliata rendicontazione delle attività si rinvia alla relazione del Responsabile del Servizio Viabilità, Infrastrutture e Verde pubblico</i>). Analoga attività è stata svolta da un gruppo di genitori volontari presso le scuole (n. 22) per occuparsi della piccola manutenzione e tre volontari si sono resi disponibili a partecipare a progetti di sostegno familiare.</p> <p>Dal 2013 è stato istituito un nuovo servizio di comunicazione, la newsletter inviata dall’URP ai cittadini iscritti per informarli delle attività/iniziative che interessano la comunità rubierese. Nel 2013 sono state inviate n 70 newsletter.</p>
--	---

Fattori da valutarsi per singola area

Settore Affari generali e istituzionali

dott. Mario Ferrari

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti			
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuata la rilevazione della soddisfazione degli utenti di URP e servizi demografici. Segnaliamo che il numero delle schede compilate è piuttosto esiguo. I risultati sono delle risposte sono molto buoni nei diversi fattori, con alcuni fattori che raggiungono anche il 100% di risposte positive. Per quanto riguarda il giudizio complessivo dei servizi erogati si sono ottenuti i seguenti risultati: URP 71% degli utenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto. Servizi demografici 72% degli utenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto 			
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione della sottoscrizione con firma digitale e della registrazione on line dei contratti pubblici (primo comune della Provincia). • Razionalizzazione dei dati inviati alla ragioneria per l'emissione di mandati e reversali degli stipendi (eliminate informazioni superflue, rielaborati i prospetti in modo da semplificare il lavoro dell'ufficio ragioneria) • Riorganizzazione delle competenze del servizio gestione risorse umane. A seguito delle semplificazioni introdotte nella gestione degli stipendi è stato possibile affidare la competenza della gestione presenze anche all'Istruttore Amministrativo in modo da utilizzare al meglio le competenze dell'Istruttore Direttivo; • Invio statistiche ISTAT di competenza di anagrafe e stato civile on-line 			
c) Grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<ul style="list-style-type: none"> • Nel 2013 sono state attivate con risorse umane esclusivamente interne le operazioni conseguenti ad un turno di scadenze per 102 tumulazioni e 30 inumazioni. Si è proceduto a liberare circa 50 loculi che possono essere oggetto di nuova concessione, procrastinando la necessità di edificare nuovi loculi e ad incassare circa € 40.000 per proroghe decennali, a fronte di una spesa di soli € 2.278,74 per materiali di consumo e noleggio a freddo di un "bobcat" per le esumazioni. • Trattativa con la ditta proprietaria che ha portato a stipulare dei nuovi i contratti di locazione degli uffici adiacenti al palazzo comunale con una riduzione del 10% dei canoni a partire dal 1° gennaio 2014. • Rescissione del contratto di locazione di un magazzino del costo di € 11.180 annui e stipula di un contratto per altri spazi di soli € 3.600 annui • Rilevazione e miglioramento dei tempi di risposta alle segnalazioni dei cittadini di competenza per la risposta dell'URP (35 risposte) Tempo medio di evasione schede/percentuale risposte nel bimestre : <ul style="list-style-type: none"> – Primo bimestre: 1,50 giorni / 100% – Secondo bimestre: 1,00 giorni / 100% – Terzo bimestre: 1,00 giorni / 100% – Quarto bimestre: 1,20 giorni / 100% – Quinto bimestre: 3,92 giorni / 100% – Sesto bimestre: 1,00 giorni / 100% 			
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al	Descrizione	2011	2012	2013
	Atti amministrativi gestiti (delibere e determine)	1168	1160	1117
	Dipendenti a tempo indeterminato gestiti	81	79	78

triennio	Servizi erogati dall'URP (domande bonus gas/energia, contrassegni invalidi, perm. soggiorno)	571	625	625
	Eventi di stato civile / variazioni anagrafiche e carte d'identità	3650	3911	3577

Settore Programmazione economica e partecipazioni
dott.ssa Chiara Siligardi

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Customer satisfaction</p> <p>E' stata condotta un'attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza del servizio tributi distribuendo questionari ai cittadini che si sono presentati allo sportello e rendendo disponibile il modulo sul sito internet del Comune. Sono stati restituiti e verificati n. 53 questionari. La soddisfazione rilevata si colloca tra il soddisfacente e il molto soddisfacente come si evince dal documento allegato sub. 1)</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Armonizzazione contabile</p> <p>In coerenza con la decisione assunta dall'Amministrazione comunale in ordine all'adesione al terzo anno di sperimentazione della contabilità armonizzata, il servizio finanziario ha attivato un processo di profonda innovazione che interessa l'intera impostazione del bilancio sia finanziario che economico-patrimoniale. In particolare le novità più significative riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'elaborazione dei nuovi schemi di bilancio (di competenza e di cassa) che contemplano la classificazione delle entrate per titoli, tipologie e categorie e delle spese per missioni, programmi e macroaggregati; - il conseguente necessario aggiornamento delle procedure informatiche al fine di consentire la predisposizione e la gestione "parallela" degli schemi di bilancio (DPR 104/1996; D.Lgs. 118/2011); - l'applicazione dei nuovi principi contabili con particolare riferimento al nuovo principio di competenza finanziaria cd. potenziato definito dagli allegati n. 1 e n. 2 al DPCM concernente la sperimentazione. <p>Poiché la predisposizione e gestione del bilancio sono attività trasversali a tutti i servizi, è stata svolta la formazione e garantita la necessaria assistenza a tutti gli istruttori interessati.</p> <p>Riorganizzazione del servizio ragioneria in vista dell'assenza prolungata di un istruttore amministrativo con il coinvolgimento di un addetto del servizio gestione risorse umane . Formazione sulle norme contabili e sull'utilizzo del gestionale di contabilità.</p> <p>Servizio di compilazione degli F24 relativi al pagamento della Minimu per tutti i contribuenti che ne hanno fatto richiesta direttamente all'ufficio o all'Urp, via e mail o con comunicazione telefonica.</p>
c) Grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>E' stata verificata la situazione delle locazioni passive dell'Ente. La scelta di rescindere il contratto di locazione del magazzino di via Napoli ha prodotto un risparmio annuo di € 8.000,00 circa</p> <p>L'adesione alla convenzione Consip relativa alla gestione servizi energetici consente di godere per il periodo di sette anni di interventi di manutenzione straordinaria di importo pari al 10% del valore del contratto stesso. Si stima che nel settennato complessivamente il Comune disporrà di una somma pari a € 200.000,00 circa, senza alcun onere diretto sul proprio bilancio.</p> <p>Riduzione dei consumi energetici conseguente alla revisione, con il supporto dell'ufficio tecnico, dell'orario di accensione degli impianti di riscaldamento di tutti gli immobili comunali. Risparmio stimato per l'annualità 2014: € 15.000,00</p>

d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio

	Indicatore	2011	2012	2013
1	Compilazione F24 Imu		210	282
2	N. sedute Revisore dei conti	20	28	22
3	N. segnalazioni Agenzia Entrate evasione tributi erariali	53	85	125
4	N. prenotazioni sale comunali	261	361	351

Note:

- 1) L'attività di conteggio e di compilazione degli F24 è l'esito anche di una continua assistenza fornita ai privati cittadini e alle famiglie in ordine alle novità che numerose si sono susseguite nel 2013 in riferimento ai tributi comunali. **Moltissime le richieste di informazioni e di chiarimenti pervenute in relazione alla Tares comunale e alla maggiorazione applicata dallo Stato.**
- 2) Oltre alla normale attività di controllo, l'organo di revisione ha svolto, in coerenza con i più recenti orientamenti normativi, un'accurata verifica sui bilanci degli organismi partecipati .
- 3) L'attività di collaborazione con l'Agenzia dell'Entrate per la lotta all'evasione mostra un trend positivo per quanto riguarda il numero delle segnalazioni; la Direzione provinciale non fornisce dati economici ufficiali per ragioni di tutela della privacy.
- 4) Il significativo aumento di richieste di utilizzo delle sale comunali registrato nel 2012 e 2013 rispetto al 2011 è il risultato di una più adeguata gestione delle sale stesse e di una politica tariffaria che tiene conto delle finalità dell'utilizzo e del momento di crisi economica che il nostro Paese sta attraversando.

Area dei Servizi al Territorio e Sviluppo Economico
Settore Pianificazione edilizia e ambiente
Ing. Ettore Buccheri

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Preliminarmente si fa presente che gli intervistati che hanno preso parte all'indagine sono: per il 60% privati cittadini, mentre per il 30 % tecnici. I primi hanno dichiarato di venire raramente, mentre i tecnici hanno dichiarato di venire frequentemente.</p> <p>Circa il 60% dei privati cittadini si sono dichiarati complessivamente poco soddisfatti, mentre il 30% si sono dichiarati soddisfatti o molto soddisfatti.</p> <p>Circa il 60% dei tecnici al contrario, si sono dichiarati soddisfatti o molto soddisfatti, mentre il 30 % si sono dichiarati poco soddisfatti.</p> <p>Fermo restando l'omogeneità dei dati specifici per tutti i servizi, nonostante la loro differenziazione, si è notato che per ogni servizio, la percentuale dei poco soddisfatti corrisponde sostanzialmente alla percentuale di chi dichiara di venire raramente in Comune, cioè i semplici cittadini, mentre i così detti "tecnici" si dichiarano il più delle volte soddisfatti se non molto soddisfatti.</p> <p>Ovviamente questo stato delle cose suggerisce di definire, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate e delle criticità riscontrate, delle strategie d'intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini più deboli, cioè quelli che vengono più raramente, soprattutto in termini di accesso e fruibilità. Nel 2014 pertanto, coinvolgendo tutti gli operatori dei servizi nei tavoli di discussione, si procederà ad approfondire le strategie d'intervento per l'avvio dei programmi di miglioramento.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Il 22 maggio 2013 il dirigente di Area ha emanato una Disposizione di Servizio, la n. 8110 con la quale è stato riorganizzato il "Servizio spazi ed aree pubbliche", suddividendo i compiti svolti dal predetto servizio tra il Settore Commercio ed Attività Produttive, il Servizio Viabilità infrastrutture e mobilità sostenibile e il Settore Pianificazione Edilizia e Ambiente: compresi nell'Area dei Servizi al Territorio e Sviluppo Economico, assegnandone compiti e responsabilità. Con tale provvedimento si è rimediato all'impossibilità di sostituzione della dipendente che copriva l'incarico di responsabile del Servizio spazi ed aree pubbliche, che nel frattempo aveva presentato le dimissioni dall'amministrazione comunale.</p> <p>Il Settore attraverso un proprio tecnico partecipa all'attività di accertamento dei Tributi in seno alla Commissione interna appositamente individuata.</p> <p>E' stato implementato l'aggiornamento informatico dell'evoluzione urbanistica del territorio attraverso il riversamento dell'archivio cartaceo delle pratiche edilizie (Titoli abilitativi, Autorizzazioni, Concessioni, ecc.) nella base dati della mappa informatica. L'obiettivo è quello di avere una visione immediata della storia edilizia di ogni immobile presente nella mappa informatica del Comune. Attualmente sono state inserite tutte le pratiche edilizie dal 2003 ai giorni nostri, mentre delle preesistenti pratiche edilizie che vanno dal 1953 al 2002 ne sono state inserite il 75%;</p>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse	<p>Il 25 giugno 2013 è stata stipulata la convenzione, con la quale vengono regolati i rapporti di collaborazione con le Guardie Ecologiche per un</p>

<p>generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<p>monitoraggio dell'infestazione della zanzara tigre sul territorio comunale; anche in questo caso tale compito svolto dalle GEEV ci permette di liberare risorse per altri scopi.</p> <p>Analogamente è stata stipulata la convenzione, con la quale vengono regolati i rapporti di collaborazione nella vigilanza ambientale con le Guardie Ecologiche. In questo modo l'amministrazione ha ottenuto un grado maggiore di efficienza nell'impiego delle risorse in quanto questo compito viene svolto dalla P.M. in modo significativamente minore.</p> <p>Con Delibera di C.C. n. 2013/20 è stato approvato un accordo procedimentale. Il presente provvedimento comporta i seguenti riflessi sulla situazione economico – finanziaria e sul patrimonio dell'Ente: la sua attuazione, con la firma dell'atto convenzionale e dell'atto traslativo delle aree porterà all'amministrazione l'acquisizione di un verde pubblico posto in zona più pregiata e di maggiore superficie: 400 m², contro i 90 m² attualmente in proprietà - con un aumento del valore immobiliare stimato in € 14.000,00;</p> <p>Con Delibera di C.C. n. 2013/38 è stato approvato un accordo procedimentale. la sua attuazione, con la firma dell'atto convenzionale permetterà all'amministrazione l'acquisizione gratuita delle aree relative alle opere di urbanizzazione primaria e alla realizzazione, <u>a carico</u> del soggetto proprietario, del progetto di rifunzionalizzazione dell'incrocio via Secchia/strada Provinciale, per la parte di proprietà comunale, quantificato in € 24.000,00 al netto dell'IVA di legge;</p>																											
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="526 1131 1141 1164">Prodotto /Servizio</th> <th data-bbox="1141 1131 1220 1164">2011</th> <th data-bbox="1220 1131 1300 1164">2012</th> <th data-bbox="1300 1131 1380 1164">2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="526 1164 1141 1198">N. Pdc/Varianti rilasciate</td> <td data-bbox="1141 1164 1220 1198">25</td> <td data-bbox="1220 1164 1300 1198">28</td> <td data-bbox="1300 1164 1380 1198">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="526 1198 1141 1232">N. DIA/SCIA pervenute</td> <td data-bbox="1141 1198 1220 1232">116</td> <td data-bbox="1220 1198 1300 1232">95</td> <td data-bbox="1300 1198 1380 1232">104</td> </tr> <tr> <td data-bbox="526 1232 1141 1265">Comunicazioni "Attività edilizia libera" pervenute</td> <td data-bbox="1141 1232 1220 1265">161</td> <td data-bbox="1220 1232 1300 1265">179</td> <td data-bbox="1300 1232 1380 1265">239</td> </tr> <tr> <td data-bbox="526 1265 1141 1299">Valutazioni aree fabbricabili ai fini IMU effettuate</td> <td data-bbox="1141 1265 1220 1299">56</td> <td data-bbox="1220 1265 1300 1299">76</td> <td data-bbox="1300 1265 1380 1299">110</td> </tr> <tr> <td data-bbox="526 1299 1141 1344">N. Ordinanze Bonifiche coperture in amianto</td> <td data-bbox="1141 1299 1220 1344">66</td> <td data-bbox="1220 1299 1300 1344">68</td> <td data-bbox="1300 1299 1380 1344">72</td> </tr> </tbody> </table>	Prodotto /Servizio	2011	2012	2013	N. Pdc/Varianti rilasciate	25	28	21	N. DIA/SCIA pervenute	116	95	104	Comunicazioni "Attività edilizia libera" pervenute	161	179	239	Valutazioni aree fabbricabili ai fini IMU effettuate	56	76	110	N. Ordinanze Bonifiche coperture in amianto	66	68	72			
Prodotto /Servizio	2011	2012	2013																									
N. Pdc/Varianti rilasciate	25	28	21																									
N. DIA/SCIA pervenute	116	95	104																									
Comunicazioni "Attività edilizia libera" pervenute	161	179	239																									
Valutazioni aree fabbricabili ai fini IMU effettuate	56	76	110																									
N. Ordinanze Bonifiche coperture in amianto	66	68	72																									

Area dei Servizi al Territorio e Sviluppo Economico
Settore Commercio e attività produttive
Ing. Ettore Buccheri

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Preliminarmente si fa presente che gli intervistati che hanno preso parte all'indagine sono: per il 40% privati cittadini, per il 40 % provenienti da un'azienda privata e per un 20 % provenienti da studi professionali. Circa il 50% ha dichiarato di venire raramente in Comune.</p> <p>Il giudizio complessivo, che ricalca sostanzialmente le domande specifiche, presenta un quadro estremamente positivo in quanto l'87% degli intervistati si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto. Si può quindi affermare che i cambiamenti avvenuti ultimamente con la delocalizzazione fisica del servizio commercio, ed alcuni avvicendamenti di funzioni e di personale che hanno interessato il servizio, non hanno portato a criticità tali da incidere sul buon andamento dell'ufficio, grazie alle professionalità presenti.</p> <p>Si ritiene comunque utile avviare una discussione con il personale per portare avanti una strategia d'intervento in modo tale da avviare un programma d'intervento tale da incidere su quel 26% di cittadini che ritengono poco soddisfacente la semplicità e la chiarezza della modulistica, tenuto comunque in conto che tale modulistica è predisposta dalla Regione (SUAPER).</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Il 22 maggio 2013 il dirigente di Area ha emanato una Disposizione di Servizio, la n. 8110 con la quale è stato riorganizzato il "Servizio spazi ed aree pubbliche", suddividendo i compiti svolti dal predetto servizio tra il Settore Commercio ed Attività Produttive ed il Servizio Viabilità infrastrutture e mobilità sostenibile, ambedue compresi nell'Area dei Servizi al Territorio e Sviluppo Economico, assegnandone compiti e responsabilità. Con tale provvedimento si è rimediato all'impossibilità di sostituzione della dipendente che copriva l'incarico di responsabile del Servizio spazi ed aree pubbliche, che nel frattempo aveva presentato le dimissioni dall'amministrazione comunale.</p> <p>Per modernizzare e migliorare l'organizzazione degli eventi è stato predisposto all'inizio dell'anno il "Planning iniziative 2013" al cui interno sono state inserite, sentita l'amministrazione, tutte le iniziative a carattere commerciale, culturale, sportivo, sociale, ambientale da svolgere nel corso dell'anno. Tale strumento, curato integralmente dal servizio commercio, si è dimostrato molto affidabile ed utile in quanto ha permesso di aver una visione d'insieme degli eventi organizzati dai vari settori dell'amministrazione.</p> <p>Con deliberazione di Giunta Comunale è stato approvato il programma di intervento locale per la promozione e valorizzazione del centro commerciale naturale di Rubiera, sviluppato dal servizio e denominato "Rubiera Centro". Il predetto progetto è stato trasmesso alla regione Emilia Romagna per la richiesta di accesso ai contributi regionali. La regione con nota 12 dicembre 2013 ha comunicato che il Comune di Rubiera è stato considerato meritevole di ricevere un contributo pari a € 30.000,00 insieme ad altri 20 Comuni della Regione E.R.</p>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi	<p>E' stato utilizzato il sistema dell'emissione di convenzioni a carattere temporaneo per la gestione di alcuni eventi da svolgere in centro storico nei giorni festivi e non. Pertanto gli 8 mercatini serali dei mercoledì di giugno e luglio sono stati assegnati per la loro gestione a COM RE. Sono stati assegnati</p>

dei procedimenti	<p>alla stessa associazione n. 2 edizioni del “Mercato Straordinario” a maggio e novembre. Ciò ha prodotto un contenimento dei costi (spese personale amministrativo ed operai che operano al di fuori del normale orario di lavoro in giorni festivi): n. 2 edizioni (a marzo e a ottobre) di “CuriUsando” – mercatino dell’usato domestico; n. 1 edizione di “Note, arte e poesia” a marzo e. In totale il risparmio per l’Amministrazione è stato di € 3.076,00</p>																								
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" data-bbox="528 504 1430 763"> <thead> <tr> <th>Prodotto /Servizio</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Commercio aree pubbliche</td> <td>8</td> <td>12</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Commercio sede fissa vicinato: n. aperture</td> <td>12</td> <td>16</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Commercio Pubblici Esercizi: n. aperture</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Artigianato Servizio alla Persona: n. aperture</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>N. giornate eventi natura commerciale programmate*</td> <td>85</td> <td>98</td> <td>83</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Non è stato inserito il mercato settimanale del sabato considerato evento ordinario.</p>	Prodotto /Servizio	2011	2012	2013	Commercio aree pubbliche	8	12	16	Commercio sede fissa vicinato: n. aperture	12	16	21	Commercio Pubblici Esercizi: n. aperture	3	1	1	Artigianato Servizio alla Persona: n. aperture	2	4	4	N. giornate eventi natura commerciale programmate*	85	98	83
Prodotto /Servizio	2011	2012	2013																						
Commercio aree pubbliche	8	12	16																						
Commercio sede fissa vicinato: n. aperture	12	16	21																						
Commercio Pubblici Esercizi: n. aperture	3	1	1																						
Artigianato Servizio alla Persona: n. aperture	2	4	4																						
N. giornate eventi natura commerciale programmate*	85	98	83																						

Area dei Servizi al Territorio e Sviluppo Economico
Settore Lavori Pubblici e Manutenzioni
Servizio Viabilità, Infrastrutture e Verde Pubblico
geom. Ivano Leoni

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	Si rimanda alla relazione Performance relativa all'Area Tecnica a firma Dirigente Ing. Ettore Buccheri.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>ATTRIBUZIONE DI NUOVE COMPETENZE AL SERVIZIO VIABILITA' E INFRASTRUTTURE</p> <p>Con disposizione del Dirigente Area dei Servizi al Territorio Ing. Ettore Buccheri in data 22/05/2013 in atti Prot. 8110/1.6.11 avente ad oggetto "Riorganizzazione del Servizio Spazi ed Aree Pubbliche" sono stati assegnati al Servizio Viabilità e Infrastrutture a far tempo dal 31/05/2013 le seguenti attribuzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche: Autorizzazioni/Concessioni (rilascio, rinnovo e revoca) a carattere permanente e/o temporaneo (con esclusione di quelle assegnate al Servizio Commercio in quanto attinenti a Fiere e Mercati) • Autorizzazioni per installazione di strumenti pubblicitari di carattere temporaneo su suolo pubblico; <p>Nell'ambito di queste nuove attribuzioni nel periodo Giugno / Dicembre 2013 sono state rilasciate n. 78 Concessioni/autorizzazioni di occupazione suolo pubblico e n. 9 autorizzazioni di strumenti pubblicitari temporanei. Queste nuove attività, che comprendono preventivamente istruttorie e valutazioni di carattere tecnico/amministrativo, sono state svolte senza alcun aumento di risorse umane ma attivando una revisione e modifica delle attribuzioni e responsabilità tra il personale esistente assegnato al Servizio.</p>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>AUMENTO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI</p> <p>Durante tutto l'anno 2013 sono continuate le attività (già iniziate nel 2012) finalizzate ad aumentare e migliorare la Raccolta Differenziata dei Rifiuti. L'obiettivo è coerente e si inserisce nel più ampio progetto a valenza provinciale approvati dall'Assemblea di ATO Reggio E. con Deliberazione n. 15 del 16.12.2011 finalizzato all'attuazione di interventi che favoriscano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la riduzione della produzione di Rifiuti Solidi Urbani indifferenziati da smaltire; • l'incremento della raccolta differenziata dei rifiuti e da destinare al riuso; • la valorizzazione energetica dei rifiuti non recuperabili come materia attraverso processi anche alternativi alla termovalorizzazione; <p>Inoltre, già nell'approvazione delle linee di mandato (Delibera di C.C. n. 23 del 21/07/2009) l'Amministrazione Comunale di Rubiera ha definito quale obiettivo in questo ambito, il raggiungimento di una percentuale di Raccolta Differenziata dei rifiuti del 65% nell'anno 2012.</p> <p>Di seguito si riportano i dati raggiunti dal Comune di Rubiera negli ultimi anni</p> <ul style="list-style-type: none"> • anno 2009: 54% • anno 2010: 58% • anno 2011: 63% • anno 2012: 67%

	<ul style="list-style-type: none"> • anno 2013: 74% * (dato provvisorio minimo) <p>Al raggiungimento dell'ottimo risultato raggiunto nell'anno 2013 ha contribuito innanzitutto l'entrata a pieno regime del nuovo sistema di raccolta a "porta a porta" sul 50 % degli abitanti, e la raccolta della frazione organica (il cosiddetto "umido" derivante dagli scarti di cucina) sull'intero territorio comunale.</p> <p>Inoltre è stato di indubbia rilevanza la continuazione anche per tutto il 2013 delle attività di sensibilizzazione e comunicazione sul tema della Raccolta Differenziata e dell'Ambiente in generale che il Servizio, unitamente ad URP e ai Servizi Tecnici di IREN Ambiente ha svolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • continua informazione da parte del Servizio Ambiente e di URP con consegna dei Kit per la raccolta differenziata e materiale informativo • Organizzazione di due giornate dedicate specificatamente ai temi dell'ambiente in occasione delle Fiere di Giugno e Settembre con stands informativi/istituzionali su Piazza del Popolo; • continui monitoraggi e verifiche sul territorio; <p><u>Gestione Servizio Illuminazione Pubblica</u></p> <p>Nel corso dell'anno 2011 il Servizio Viabilità e Infrastrutture ha effettuato il censimento/ricognizione degli impianti di illuminazione pubblica di proprietà comunale. Grazie a questa conoscenza capillare e dettagliata delle caratteristiche degli impianti si è potuto programmare tutta una serie di interventi di miglioramento e di efficientamento che, iniziati già nel 2011/2012 sono continuati anche nell'anno 2013.</p> <p>L'obiettivo prioritario che ha guidato questi interventi, stante gli elevati costi a cui sono arrivate le tariffe dell'energia elettrica, rimane quello di riduzione dei consumi in termini reali e nel contempo migliorare la resa illuminotecnica del funzionamento per erogare alla collettività un servizio di standard qualitativo elevato.</p> <p>La dotazione patrimoniale di impiantistica di illuminazione pubblica del Comune di Rubiera, al 31.12.2013, risulta costituita complessivamente da n. 3.545 punti luce, suddivisi su n° 70 utenze di fornitura, e collegati tramite una rete di alimentazione di tipo completamente interrata che si estende per circa 77 km.</p> <p>Si tratta di un patrimonio di rilevante entità, sia per quanto riguarda l'importanza e la qualità del servizio erogato alla collettività, sia anche per i riflessi e le spese che il funzionamento degli impianti determina sul bilancio dell'Amministrazione Comunale. La qualità degli impianti, per oltre il 95% dei punti luce, risulta mediamente di livello buono e già strutturata secondo parametri di efficienza (lampade a basso consumo, sistemi di spegnimento parziale ecc).</p> <p>Di seguito una sintesi degli interventi effettuati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sostituzione di n. 63 corpi illuminanti eliminando gli esistenti ormai inefficienti (Vapori di Mercurio) con nuova tipologia al Sodio Alta Pressione. • Razionalizzazione di quattro impianti mediante eliminazione e rimozione di n. 30 punti luce e loro sostituzione con n. 11 nuovi punti luce aventi migliori caratteristiche illuminotecniche. • Installazione di n. 13 nuovi interruttori crepuscolari di tipo astronomico. • Spegnimento completo di n. 13 punti luce, nei contesti urbani dove questi spegnimenti definitivi non determinano particolari criticità in
--	---

	<p>termini di sicurezza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio a periodicità semestrale sul corretto funzionamento degli spegnimenti parziali (una fase su tre, pari a circa il 30% del totale dei punti luce) di tutti gli impianti. Orario solare: attivazione spegnimento alle 23,00. Orario legale: attivazione spegnimento alle 24,00 • Mediante gli interventi sopra specificati i consumi complessivi di energia elettrica per illuminazione pubblica sono stati ridotti da 1.558.912 kw (anno 2012) a 1.488.381 kw (anno 2013) corrispondente a – 4,5 % a sostanziale parità di numero di punti luce nei due anni. • La spesa economica per questi consumi è diminuita di € 11.900,00 passando da € 350.900,00 dell'anno 2012 a € 339.000,00 nel 2013. <p>Si precisa che tutti gli interventi soprariportati sono stati attivati mediante spese imputate sul Titolo 1° del Bilancio di esercizio 2013 (spesa corrente di gestione e manutenzione ordinaria), senza pertanto incidere sulle spese di investimento (Titolo 2°) che, com'è noto, presenta vincoli legati al rispetto del patto di stabilità.</p>																														
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<p style="text-align: center;">INDICATORI DI ATTIVITA' DEL SERVIZIO</p> <table border="1" data-bbox="536 871 1406 1359"> <thead> <tr> <th></th> <th>ANNO 2010</th> <th>ANNO 2011</th> <th>ANNO 2012</th> <th>ANNO 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N. atti amministrativi predisposti</td> <td>58</td> <td>59</td> <td>72</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>N. Ordinanze Viabilità emesse</td> <td>102</td> <td>91</td> <td>101</td> <td>113</td> </tr> <tr> <td>N. Interventi di manutenzione sulla viabilità</td> <td>255</td> <td>167</td> <td>180</td> <td>202</td> </tr> <tr> <td>N. interventi su segnaletica stradale verticale</td> <td>115</td> <td>145</td> <td>123</td> <td>127</td> </tr> <tr> <td>Superficie complessiva aree verdi di proprietà comunale da manutendere mq</td> <td>463.094</td> <td>490.070</td> <td>522.631</td> <td>524.572</td> </tr> </tbody> </table>		ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	N. atti amministrativi predisposti	58	59	72	72	N. Ordinanze Viabilità emesse	102	91	101	113	N. Interventi di manutenzione sulla viabilità	255	167	180	202	N. interventi su segnaletica stradale verticale	115	145	123	127	Superficie complessiva aree verdi di proprietà comunale da manutendere mq	463.094	490.070	522.631	524.572
	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013																											
N. atti amministrativi predisposti	58	59	72	72																											
N. Ordinanze Viabilità emesse	102	91	101	113																											
N. Interventi di manutenzione sulla viabilità	255	167	180	202																											
N. interventi su segnaletica stradale verticale	115	145	123	127																											
Superficie complessiva aree verdi di proprietà comunale da manutendere mq	463.094	490.070	522.631	524.572																											

Area dei Servizi al Territorio e Sviluppo Economico
Settore Lavori Pubblici e Manutenzioni
Servizio Pianificazione Sviluppo e Gestione Patrimonio
Ing. Sabrina Bocedi

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>L'indagine di "Customer Satisfaction" –Rilevazione del Benessere ambientale Relativamente all'Utilizzo di alcuni immobili comunali "- svolta in quest'anno dal mio Servizio in collaborazione con il Servizio Scuola e Sport (per le operazioni pratiche di distribuzione e relativa raccolta del materiale cartaceo) ha consentito all'utenza che per scopi educativi/ricreativi, sportivi e scolastici usufruisce degli ambienti di proprietà comunale, di esprimere un proprio personale giudizio attraverso la compilazione di schede a domande (opzioni fisse di risposta in merito al grado di manutenzione, di benessere e di confort dei locali in uso, degli spazi esterni); un sistema ad indagine volto ad evidenziare i livelli di soddisfazione dell'utenza e quanto ancora migliorabile nel tempo, prevedendo così un programma di possibili interventi di manutenzione secondo quanto consentito da spazi di patto di stabilità e legislazione vigente.</p> <p>Dalla indagine svolta possiamo dedurre che globalmente lo stato manutentivo degli Immobili costituenti il Patrimonio Comunale risulta versare in buone condizioni, questo grazie sia al lavoro svolto nell'ambito degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del personale operaio dipendente, (facendo presente che alcune manutenzioni ordinarie, quali tinteggi e pulizie di arredi esterni nelle strutture scolastiche comunali, sono state svolte da un gruppo di Volontari individuati attraverso un Progetto di Cittadinanza Attiva del 2013), nonché attraverso gli investimenti previsti e applicati via via dall'Amministrazione Comunale in questi anni.</p> <p>Rimangono però due situazioni critiche, dove la "poca soddisfazione" è risultata maggioritaria, ossia nell'ambito dell'impiantistica sportiva : gli Spogliatoi "Ex TetraPak e gli "Spogliatoi Campo Radicchi"; tali strutture risultano datate e bisognose di una importante manutenzione straordinaria; finora però i vincoli di finanza pubblica e la diminuzione delle entrate finanziarie dell'Ente, a seguito della crisi nel settore dell'edilizia, hanno costretto l'Amministrazione Comunale a fare scelte di priorità sempre più oculate e mirate, per esempio nell'ambito della sicurezza (si citano ad esempio i lavori eseguiti di adeguamento sismico della Palestra Mari, i lavori eseguiti di miglioramento sismico della scuola media Fermi, la realizzazione della nuova copertura sulla Bocciofila Comunale al fine di eliminare le problematiche inerenti le infiltrazioni di acqua piovana; si riportano anche gli interventi eseguiti, per effetto degli eventi sismici del 2012, quali la messa in sicurezza del Teatro Herberia, la messa in sicurezza di parte del muro di cinta di Palazzo Rainusso, il rinforzo strutturale dei Magazzini Comunali).</p> <p>Sarà cura del Servizio Patrimonio Lavori Pubblici proporre una programmazione economica dei lavori di manutenzione straordinaria riguardanti la risoluzione nel tempo, anche attraverso più stralci attuativi, volti a migliorare queste situazioni critiche.</p> <p>Si rimanda alla Relazione finale redatta ed ai relativi dati riportati per un'illustrazione più approfondita dell'indagine svolta.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare	<ul style="list-style-type: none"> • Al fine di mantenere costante l'aggiornamento delle competenze professionali del personale tecnico ed amministrativo del Servizio (compresa la sottoscritta), nonché l'adeguamento dei procedimenti alle

<p>l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<p>nuove disposizioni legislative, si è garantita la partecipazione ai seguenti seminari e corsi di aggiornamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il 12-19-26 febbraio 2013 la sottoscritta ha partecipato al Corso di Aggiornamento "RIPRISTINO E MIGLIORAMENTO SISMICO SUL PATRIMONIO ARCHITETTONICO - Aggiornamenti normativi, analisi delle strutture e tecniche d'intervento" organizzato a Modena dall'Ordine degli Architetti di Modena; - il 20 febbraio 2013 a Firenze al Corso di Formazione organizzato da Maggioli avente ad oggetto " LE ULTIME NOVITÀ IN MATERIA DI APPALTI PUBBLICI, DI LAVORI, FORNITURE E SERVIZI: REQUISITI DELLE IMPRESE, CAUSE DI ESCLUSIONE, CRITERI DI AGGIUDICAZIONE, NORMATIVA ANTICORRUZIONE "; - il 21 Marzo 2013 a Bologna al Convegno organizzato da Maggioli avente ad oggetto "LA GESTIONE DEGLI APPALTI PUBBLICI: I SERVIZI E LE FORNITURE TRA CONVENZIONI QUADRO, MERCATO ELETTRONICO E PROCEDURE AUTONOME – LE FORME DI STIPULA DEI CONTRATTI – LE NOVITÀ DELLA GARA ORDINARIA, I LAVORI E I SERVIZI TECNICI" ; - Nelle giornate del 22 marzo e del 21 maggio agli incontri relativi all'attivazione del portale per la pubblicazione sul web delle informazioni relative agli appalti pubblici della provincia di Reggio Emilia, di cui al relativo "Protocollo d'Intesa OPAL-RE", siglato nel marzo del 2009, in attuazione al Protocollo d'intesa contro il lavoro nero ed irregolare e l'evasione contributiva negli appalti di opere e lavori pubblici; tali incontri sono stati organizzati dalla Provincia di Reggio Emilia in collaborazione con Nuova Quasco di Bologna (SITAR-ER Osservatorio Appalti Pubblici Regione Emilia Romagna) e si sono tenuti a Reggio Emilia; il portale OPAL-RE attivato permette di avere i dati on-line delle opere pubbliche di tutti i comuni e di tutte le stazioni appaltanti della provincia; - Nella giornata del 18 Aprile 2013 a Bologna al Corso di Formazione organizzato da Maggioli avente ad oggetto "LE RESPONSABILITÀ DELLE FIGURE TECNICHE NEL CICLO DELL' APPALTO , RUP PROGETTISTI, VERIFICATORI, DIRETTORI LAVORI, COORDINATORI DELLA SICUREZZA, COLLAUDATORI – POLIZZE OBBLIGATORIE E/O FACOLTATIVE"; - Nella giornata del 13 maggio 2013 presso la sede comunale al Corso organizzato da Caldarini & Associati, relatore dott.ssa Anna Messina, avente ad oggetto "CONSIP- CENTRALI DI COMMITTENZA REGIONALE E MERCATO ELETTRONICO- LE LEGGI SULLA SPENDING REVIEW" , approfondimento sulle modalità di acquisto per la pubblica amministrazione sulla piattaforma MEPA ; - Nella giornata del 28 maggio 2013 presso la sede comunale partecipazione all'incontro organizzato dai responsabili comunali competenti (Dott. Ferrari Mario e Dott.ssa Siligardi Chiara) aperto a tutti i dipendenti comunali operanti nel campo degli acquisti di beni e servizi , per illustrare e decidere linee guida comuni per gli acquisti obbligatori su piattaforma MEPA; - nella giornata dal 06 giugno 2013 (mattino) all'incontro illustrativo e formativo tenuto dal dott. Ferrari Mario (Responsabile Settore Affari Generali) specifico per l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici, in merito agli obblighi di "Amministrazione Trasparente" - nuovi adempimenti in materia di pubblicazione di atti e dati di cui al D. Lgs. 33/2013; - Nella giornata del 06 giugno (pomeriggio), 02 luglio ed il 17 dicembre 2013, agli incontri con tecnici di ADS preposti all' illustrazione e
--	---

	<p>formazione per utilizzo del nuovo software CFA della Ragioneria, ovvero predisposizione e gestione del bilancio in merito alla modalità di bilancio armonizzato;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nella giornata dell'11 novembre 2013 all'incontro illustrativo organizzato dalla dott.ssa Siligardi Chiara – Responsabile del Servizio Finanziario- relativamente all'entrata in vigore della nuova forma di bilancio armonizzato, ed in particolare l'attività di gestione dei residui attivi e passivi antecedenti al 31/12/2012, da quella data alla data di approvazione del nuovo Bilancio di Previsione Armonizzato 2014-2016; - Nelle giornate del 03 dicembre e 17 dicembre 2013 a Reggio Emilia al corso "FORUM DEI CONTATTI PUBBLICI DELLA PROVINCIA DI REGGIO EMILIA" –organizzato dalla Provincia di Reggio Emilia e Nuova Quasco di Bologna; - il 05/12/2013 a Bologna corso di formazione di Caldarini & Associati, relatore Anna Messina, avente ad oggetto "IL PUNTO SULLE RECENTI NOVITÀ IN MATERIA DI APPALTI PUBBLICI- BANDI TIPO, TASSATIVITÀ DELLE CAUSE DI ESCLUSIONE, REQUISITI E SISTEMA DI VERIFICA AVCPASS, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA, DECRETO DEL FARE, PROROGA RINNOVO CONTRATTI"
<p>c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di un nuovo Impianto fotovoltaico sulla copertura dell'edificio bocciofila comunale della potenza nominale di 83,52 kilowatt, che si è stimato genererà sul Bilancio del Comune di Rubiera un risparmio annuo di €. 7.800,00 in termini di minore energia prelevata dalla rete . L' impianto è stato realizzato con fondi di terzi tramite l'istituto della concessione di lavori pubblici , con la quale la ditta concessionaria vincitrice di una gara di appalto, ha investito nella realizzazione e poi si occuperà della manutenzione e gestione dell'impianto per 20 anni. E' da sottolineare che, sempre nell'ambito della riduzione dei costi e dell'ottimizzazione dei tempi e procedimenti, le opere edili (scavo , posa cavidotto per i cavi elettrici, ecc.) necessarie all'allaccio dell'impianto alla rete elettrica esistente è stato eseguito da nostro personale dipendente e con nostri mezzi d'opera. Questo importante intervento rappresenta il sesto, in ordine di realizzazione, di una serie di impianti fotovoltaici realizzati dall'Amministrazione Comunale per un totale di 378,88 kilowatt, che si stima possano portare complessivamente 70.000 euro annui di benefici economici per il Bilancio Comunale; • A seguito dell'uscita da parte dell'Agenzia del Demanio del progetto "Valore Paese – DIMORE" , in materia di valorizzazione del patrimonio immobiliare storico pubblico mediante il coinvolgimento di capitale privato anche estero, nel maggio 2013 si è manifestato l'interesse alla partecipazione a tale progetto, attraverso l'inserimento dei dati relativi all'edificio comunale storico Palazzo Rainusso; l'Agenzia del Demanio ci ha reso noto che dalle analisi delle 111 candidature pervenute da tutta Italia – per destinazione, location, immobile e iniziativa - sono stati identificati tre macro cluster corrispondenti alla fascia di priorità delle iniziative: alta (livello I), media (livello II), bassa (livello III). Il palazzo Rainusso è stato collocato nella seconda fascia , assieme ad altri 45 immobili; nella prima fascia invece ne sono stati inseriti 55. L'Agenzia ci ha reso noto che ora, tramite l'ascolto e la sollecitazione del mercato privato, si definirà più approfonditamente il grado di appetibilità e fattibilità delle diverse proposte;

	<ul style="list-style-type: none"> • nel mese di giugno 2013, su proposta della Giunta Comunale, il Consiglio Comunale ha dato il via libera alla riapertura dei termini (chiusi dal settembre 2010) per l'accoglimento delle domande per la trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà delle aree P.E.E.P.; ciò ha permesso di accogliere le adesioni dei cittadini interessati e di conseguenza di avere nuove entrate per il Bilancio Comunale per la vendita di tali diritti, pari a 44.772,93 euro; • Programmazione dei pagamenti degli interventi manutentivi eseguiti e degli stati di avanzamento delle opere pubbliche avviate, in coordinamento con il Servizio Finanziario e l'Amministrazione Comunale (Sindaco) attraverso confronti costanti, ai fini del rispetto del vincolo di Patto di Stabilità, quale vincolo ed obiettivo inderogabile. L'ammontare dei pagamenti riferiti alla spesa per investimenti coerente con l'obiettivo programmatico del patto di stabilità 2013 (+ € 149.000) è stato quantificato in € 1.496.000,00 di cui € 248.000 esclusi ai fini del conteggio del saldo in virtù di quanto stabilito dal D.L. 35/2013. Tale limite è stato rispettato sia pagando opere finanziate sugli esercizi precedenti (€ 888.938) sia liquidando una rata della piscina e le manutenzioni straordinarie finanziate in conto competenza sul bilancio 2013 (€ 607.433). L'ufficio ha collaborato con il Servizio Finanziario nel preparare la richiesta di spazi finanziari presentata alla Regione Emilia Romagna nel mese di settembre che ha permesso di realizzare e pagare opere per un ammontare di € 487.300 																												
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" data-bbox="480 1160 1329 1671"> <thead> <tr> <th></th> <th>Anno 2011</th> <th>Anno 2012</th> <th>Anno 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>n. appalti eseguiti (compresi lavori in economia)</td> <td>42</td> <td>42</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>n. opere pubbliche in corso</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>n. interventi manutentivi ordinari e straordinari nelle scuole (*)</td> <td>309</td> <td>274</td> <td>416</td> </tr> <tr> <td>n. interventi manutentivi ordinari e straordinari negli impianti sportivi (*)</td> <td>36</td> <td>29</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>n. interventi manutentivi ordinari e straordinari su altri edifici (*)</td> <td>95</td> <td>98</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>n. DURC richiesti allo sportello telematico e agli enti previdenziali dei liberi professionisti (InarCassa, Ecc.)</td> <td>6</td> <td>174</td> <td>350</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) comprende interventi eseguiti solo dal personale operaio dipendente. Sono esclusi gli interventi eseguiti da ditte esterne</p>		Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	n. appalti eseguiti (compresi lavori in economia)	42	42	44	n. opere pubbliche in corso	7	6	6	n. interventi manutentivi ordinari e straordinari nelle scuole (*)	309	274	416	n. interventi manutentivi ordinari e straordinari negli impianti sportivi (*)	36	29	11	n. interventi manutentivi ordinari e straordinari su altri edifici (*)	95	98	100	n. DURC richiesti allo sportello telematico e agli enti previdenziali dei liberi professionisti (InarCassa, Ecc.)	6	174	350
	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013																										
n. appalti eseguiti (compresi lavori in economia)	42	42	44																										
n. opere pubbliche in corso	7	6	6																										
n. interventi manutentivi ordinari e straordinari nelle scuole (*)	309	274	416																										
n. interventi manutentivi ordinari e straordinari negli impianti sportivi (*)	36	29	11																										
n. interventi manutentivi ordinari e straordinari su altri edifici (*)	95	98	100																										
n. DURC richiesti allo sportello telematico e agli enti previdenziali dei liberi professionisti (InarCassa, Ecc.)	6	174	350																										

Settore Istruzione, sport, politiche giovanili
Settore cultura
dott.ssa Daniela Martini
Riorganizzazione Servizi educativi comunali 3/6 anni

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Annualmente alle famiglie utenti dei servizi educativi prescolari comunali "Il Cappellaio Matto" e "Lo Stregatto", gestiti dalla Cooperativa Augeo, soggetto privato individuato attraverso gara aperta, viene somministrato un questionario per rilevarne la qualità percepita. Il risultato dell'indagine svolta attesta un livello di soddisfazione pari al 100%, suddiviso fra <i>molto soddisfatto</i> 56 % e <i>soddisfatto</i> 44%. Il grado rilevato si esprime rispetto a specifici item: la qualità ambientale, l'organizzazione, il personale, l'intervento educativo, la partecipazione delle famiglie. Il dato raccolto evidenzia dunque un'ottima qualità del servizio ed un'efficace ricaduta sull'utenza.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>La presenza di una sezione di scuola dell'infanzia statale nel plesso della scuola primaria Ariosto, allestita numerosi anni fa per corrispondere l'aumento delle richieste di servizi prescolari, stava creando numerosi problemi a livello organizzativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. sia nel tempo scolastico, perché riduceva lo spazio atelier in un plesso scolastico nel quale era aumentata la presenza di classi ii. che nel tempo extrascolastico in cui, la compresenza del periodo di riposo della scuola dell'infanzia e dei tempi mensa - attività di gioco dei bambini inseriti nel servizio mensa-doposcuola "Bruchi e Farfalle", evidenziava diverse criticità. <p>Da questo la necessità di ricollocare la sezione all'interno di un altro plesso più idoneo, per corrispondere appieno, i bisogni della scuola primaria e rendere più funzionale la vita della sezione di scuola dell'infanzia. Nella fase estiva la sezione è stata spostata nel plesso De Amicis dove erano già attive due sezioni di scuola dell'infanzia. Tale trasferimento ha richiesto la definizione di più azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> iii. un intervento di ristrutturazione condotto nei mesi di luglio e agosto; iv. il riallestimento di tre sezioni, con lo spostamento e la riorganizzazione degli arredi e degli spazi; v. la ridefinizione dei turni lavorativi del personale, concordando con l'Istituto Comprensivo, la stesura di una convenzione che andasse a regolare il rapporto fra personale alle dipendenze dello Stato e personale alle dipendenze della Cooperativa Augeo. <p>All'interno del plesso De Amicis sono infatti erano presenti altri due servizi educativi comunali 3/6 anni "Il Cappellaio Matto" e "Lo Stregatto", gestiti dalla Cooperativa Augeo, soggetto privato individuato dall'Amministrazione Comunale attraverso gara aperta. La riorganizzazione dei due distinti servizi ha richiesto la stesura di una convenzione fra Istituto Comprensivo e Amministrazione Comunale, per ridefinire i tempi organizzativi e gli interventi del personale ausiliario sia statale che privato, nella fase post- pasto e nella fase del risveglio. Intervento necessario per far interagire e per compensare l'intervento ausiliario nel suo complesso, a favore di una efficace struttura organizzativa. La convenzione è stata siglata in data 2 settembre 2013. Gli interventi di ristrutturazione sono stati autorizzati con determina 417 del 9/7/2013 e determina n° 419 del 10/7/2013 del settore Lavori Pubblici e manutenzioni, servizio Lavori Pubblici</p>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato,	<p>L'intervento ha permesso una razionalizzazione delle diverse strutture organizzative in essere nei due diversi contesti educativi quello statale e quello comunale, facendo emergere al meglio le potenzialità degli stessi e dei rispettivi organici, attraverso l'ottimizzazione dei tempi di lavoro. Lo spostamento della sezione ha determinato la</p>

contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>creazione di un polo educativo dove si intrecciano esperienze differenti e dove la presenza di più insegnanti statali ha reso più funzionali le organizzazioni dei turni. In aggiunta ha permesso alla scuola primaria Ariosto (sede iniziale della sezione trasferita) di riprendere possesso dell'aula atelier precedentemente occupata e di arricchire dunque l'offerta laboratoriale rivolta alle dieci classi attive all'interno del plesso, aumentando il livello di qualità dell'offerta educativa.</p> <p>Inoltre, rispetto agli interventi di pulizia giornaliera in carico al servizio Istruzione sui due plessi Ariosto e De Amicis, per un totale di 28,30 h e di un intervento di potenziamento nel plesso Ariosto di 10 h settimanali per un totale complessivo di 38,30 h settimanali, la riorganizzazione agita nel 2013 ha determinato una diminuzione oraria settimanale di 6,00 h settimanali, passando da un totale di 38,30 h a 32,30 h , azione che ha determinato una significativa riduzione dei costi dei servizi.</p>		
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio			
PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2011	2012	2013
Numero di addetti presenti nei servizi educativi comunali "Il Cappellaio Matto" e "Lo Stregatto" e nella scuola d'infanzia statale De Amicis	2 ausiliarie statali a 36 h sett. ciascuna 1 ausiliaria a 28,30 h settimanali	2 ausiliarie statali a 36 h sett. ciascuna 1 ausiliaria comunale a 28,30 h sett.	2 ausiliarie statali a 36 h sett. ciascuna 1 ausiliaria comunale 32 h sett.
Numero sezioni plesso De Amicis	2 sezioni scuola dell'infanzia statale 2 sezioni nel servizio educativo comunale	2 sezioni scuola dell'infanzia statale 2 sezioni nel servizio educativo comunale	3 sezioni scuola dell'infanzia statale 2 sezioni nel servizio educativo comunale
Numero di addetti nella scuola d'infanzia statale Ariosto	1 ausiliaria statale a 18 h – intervento aggiuntivo di 10 h sett. in carico all'A.C.	1 ausiliaria statale a 18 h – intervento aggiuntivo di 10 h sett. in carico all'A.C.	1 ausiliaria statale a 18 h spostata su scuola primaria – eliminato intervento aggiuntivo di 10 h settimanali.
Numero sezioni plesso Ariosto	1 sezione scuola inf. statale	1 sezione scuola inf. statale	eliminata la sezione di scuola dell'infanzia statale- ripristinato il laboratorio Atelier

Riorganizzazione del Servizio Biblioteca

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>L'indagine condotta nel 2013 su 133 utenti che hanno compilato il questionario relativo al livello di soddisfazione nel servizio biblioteca, rispetto ai dati emersi nel 2012, segnala per alcune rilevazioni un assestamento e per altre un miglioramento del livello di soddisfacimento espresso, relativamente ad alcuni indici:</p> <ul style="list-style-type: none"> – capacità e competenza del personale 86,67% (2012) 88% (2013) – disponibilità e cortesia del personale 87,63% (2012) 87% (2013) – assistenza e consulenza nella ricerca delle informazioni 74,55% (2012) 74%

	<p>(2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> – assistenza all'uso di internet e del computer 61,07% (2012) 70% (2013) <p>Da rilevazione statistica risulta invece che la funzione prestito sia passata dal 72,44% (2012) al 70% (2013). Una percentuale di calo pari circa al 6% emersa anche sul rimanente territorio provinciale, prevalentemente dipendente dal calo delle risorse stanziare da parte delle amministrazioni comunali per il rinnovo del patrimonio librario.</p> <p>Occorre segnalare che dal questionario e da un'attenta rilettura della tipologia di frequenza nel corso del 2013, sono emersi interessanti dati che attestano una modifica sostanziale dei bisogni dell'utenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> – solo l'81% degli utenti si reca in biblioteca per un prestito; il rimanente 19% si reca in biblioteca per consultare libri, accedere ad internet, partecipare alle iniziative culturali promosse, leggere riviste, giocare a scacchi (occasione introdotta nel 2013) – dell'81% sopra indicato, il 47% degli utenti dichiara però di non utilizzare il prestito, adducendo diverse motivazioni tra cui la necessità di arricchire ulteriormente il patrimonio librario – fortemente aumentato il numero di accessi alle postazioni studio 15/20 studenti al giorno – particolarmente importante in termini numerici il calo dell'utenza (prevalentemente stranieri) che utilizza le postazioni internet (38%) <p>Sta dunque entrando in crisi il modello biblioteca strettamente collegato al prestito a causa anche della razionalizzazione del rinnovo del patrimonio librario e si sta delineando un nuovo servizio biblioteca inteso sempre più come luogo di incontro e di approfondimento culturale.</p>
<p>b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<p>Numerosi e a più livelli sono stati gli interventi che hanno interessato la riorganizzazione del servizio Biblioteca nel 2013.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'intervento di riorganizzazione del personale addetto al servizio Cultura iniziato nel 2012 e completato nel 2013, ha riportato da quattro a cinque le unità in servizio, determinando un miglioramento sia quantitativo (relativo ai tempi di presenza di un operatore aggiuntivo), che qualitativo (un aumento della qualità nelle azioni di sostegno e di promozione della lettura). 2. L'allestimento del cortile delle Arti e la riorganizzazione delle due salette interne al servizio a piano terra, la "Piazza" e "SoleSound, secondo un programma articolato su tre differenti appuntamenti, con l'apporto di idee dell'Associazione culturale Eclettica, inaugurato dal 7 al 10 giugno, hanno arricchito l'offerta del servizio e creato nuove opportunità di frequentazione. 3. L'adozione di un nuovo sistema provinciale per la schedatura veloce dei testi, e la redistribuzione degli incarichi interni al servizio relativi alla funzione, hanno determinato una riduzione dei tempi di acquisizione dei volumi, velocizzando la messa a scaffale dei libri. 4. La partecipazione del personale alla fase preparatoria del progetto provinciale "Pane Internet" ha permesso di offrire al pubblico ad un primo livello di competenza, un'ulteriore opportunità di accesso accompagnato due giorni la settimana, su richiesta specifica. 5. Intensificata l'attività con il gruppo di volontari "Nati per leggere" per definire la programmazione degli interventi e rimodulare la struttura organizzativa del progetto stesso, che ha visto l'alternanza di genitori volontari e di gruppi esterni nell'organizzazione di 15 incontri di

	<p>lettura/animazione.</p> <p>6. Migliorata sia la funzione di cura che la ricollocazione dei testi negli scaffali, grazie al contributo offerto da quattro volontarie che hanno dichiarato la loro disponibilità settimanale all'interno del servizio.</p> <p>7. Ampliato lo spazio dedicato agli studenti che accedono al servizio per studio</p> <p>8. Intensificate attraverso le rassegne "Conoscere", "Pagine Utili", l'Università del Tempo Libero", i corsi di Fotografia e di accesso ad internet, le letture animate, le iniziative culturali all'interno del servizio, per avvicinare alla Biblioteca e coinvolgere nuovi utenti adulti, giovani e bambini.</p> <p>Tutte le modifiche agite e gli interventi condotti sono stati sostenuti da un ampio e capillare lavoro di rilettura del servizio, condotto nel corso del 2013 dall'intero gruppo di addetti al servizio biblioteca, unitamente al responsabile di settore. Il tutto è contenuto nella relazione " <i>Servizi Bibliotecari del Comune di Rubiera. Rimodulazione degli spazi al pubblico e riorganizzazione delle risorse umane. Interventi programmati e stato di avanzamento</i>", allegata alla presente performance organizzativa, protocollo n19893 del 23/12/2013.</p>		
<p>c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generate, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<p>L'intervento di riorganizzazione del personale addetto al servizio Cultura completato nel 2013, ha determinato una redistribuzione dei compiti e delle mansioni all'interno del servizio, attraverso l'ottimizzazione delle competenze e l'analisi dei bisogni da cui risultano:</p> <ul style="list-style-type: none"> – significativamente diminuiti i tempi di acquisizione dei libri che, nel giro di pochi giorni dall'arrivo, vengono messi a disposizione del pubblico; – razionalizzati i tempi di partecipazione del gruppo volontari sia al progetto "Nati per Leggere" che alle azioni di cura e di ricollocazione dei libri negli scaffali; – aumentati gli spazi dedicati alle iniziative culturali grazie ad un'attenta programmazione definita in collaborazione con l'Associazione giovanile Eclettica, il servizio Cultura e del gruppo dei volontari individuati all'interno del gruppo di lavoro specifici referenti con l'impegno di monitorare e cogliere attraverso un'osservazione mirata i suggerimenti e i bisogni di tre diversi soggetti utenti: stranieri, adulti, giovani. Una raccolta di dati, osservazioni, suggerimenti per la messa a punto del sistema e dell'approccio all'utenza. 		
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio			
<p>PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</p>	<p>2011</p>	<p>2012</p>	<p>2013</p>
<p>Numero di presenze annue in biblioteca</p>	<p>55.576</p>	<p>47.312</p>	<p>45.762</p>
<p>Prestiti</p>	<p>24.586</p>	<p>21.995</p>	<p>20.624</p>
<p>Documenti acquisiti</p>	<p>917</p>	<p>794</p>	<p>850 (a questi si aggiungono 1.315 con doni)</p>
<p>Documenti catalogati</p>	<p>1000 * ca. (stima, dato non rilevabile con riferimento annuale)</p>	<p>900 * ca. (stima, dato non rilevabile con riferimento annuale)</p>	<p>1.500 ca. (stima, dato non rilevabile con riferimento annuale)</p>

Politiche Giovanili: promozione sociale, culturale e sportiva

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Nell'ambito delle politiche giovanili il grado di soddisfazione è misurabile nel livello di partecipazione e di progettazione espresso dai giovani nelle diverse iniziative promosse sul territorio. La condivisione degli intenti si è basata sugli interessi dei singoli gruppi o associazioni coinvolti via via nel percorso di costruzione e ciascun gruppo coinvolto ha generato e prodotto altra partecipazione.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Da diversi anni nell'ambito delle Politiche Giovanili si promuovono interventi e sperimentazioni su progetti educativi in grado di attivare una pedagogia fortemente interconnessa con il territorio, attraverso specifiche iniziative ed attività. I confronti avviati e le azioni declinate nel tempo, si sono ispirate a precise tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il concetto di comunità attraverso l'analisi della dimensione territoriale, della relazione interpersonale e della partecipazione; • La nascita di reti fra attori del territorio • Lo sviluppo di un metodo partecipativo nella pluralità dei contesti di frequentazione, nel rispetto del diritto fondamentale dei giovani di essere protagonisti, progettando e costruendo insieme <p>Per attivare questo indirizzo sul territorio, negli ultimi anni ed in particolare nel 2013, ci si è avvalsi del protagonismo dell'associazionismo giovanile e del volontariato, in particolare nel Tavolo Giovani, organismo promotore di confronti e di progettazioni. Sul territorio svolgono la loro attività associazioni e gruppi organizzati, i cui interessi si sviluppano nell'ambito informatico, musicale, nei giochi di ruolo, in interventi educativi, a fianco di altri gruppi impegnati in attività di volontariato e formative quali i Pionieri della Croce Rossa. In questo contesto particolarmente produttivo, costruito nel corso degli anni, nell'anno 2013 sono state organizzate tre differenti tipologie di attività, che hanno coinvolto numerosi adolescenti e ragazzi.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Attivate 6 Leve Giovani inserite nel progetto provinciale Carta Giovani: "Computer People number 5" "Pianeta Educativo: Educare al centro"- "Mi prendo cura del mio paese" "La quotidianità come esperienza" "Computer People number 6" - "Corso di fotografia". Le leve hanno interessato 40 fra ragazzi e ragazze. Individuato un tutor per leva. – Organizzati nelle prime due settimane del mese di luglio "Giochi senza quartiere 2° edizione": con un ampliamento della struttura organizzativa (6 giornate di attività), grazie alla collaborazione delle associazioni sportive e giovanili del territorio e delle parrocchie. Ai giochi hanno partecipato 70 ragazzi di età compresa fra i 12 ei 25 anni. I giochi sportivi, musicali e a tavolo, hanno avuto luogo nel centro del paese e nella frazione di San Faustino, coinvolgendo nella serata finale le famiglie e la comunità allargata. – Organizzata nel mese di giugno la serata "Noi siamo così", una presentazione alla comunità allargata dei gruppi giovanili, protagonisti delle tante e diverse iniziative organizzate negli ultimi anni. L'organizzazione della serata è stata definita all'interno del Tavolo Giovani; ogni gruppo ha definito la propria presentazione e trasmesso al pubblico il proprio messaggio sia sociale che ricreativo. Un'interessante carrellata di giovani che hanno testimoniato il loro impegno e dichiarato le proprie aspirazioni ed i propri obiettivi. Hanno partecipato alla serata sette gruppi attivi all'interno del Tavolo.
c) grado di efficienza nell'impiego delle	<p>Gli interventi descritti sono frutto di un lungo ed attento lavoro di confronto e di partecipazione condivisa fra diverse realtà giovanili di cui il nostro territorio</p>

risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	comunale è particolarmente ricco. Un lavoro che ha inteso superare gli individualismi dei singoli per avvicinare ed individuare livelli di esperienza condivisibili, ed ampliare il quadro delle risorse di cui ogni soggetto è portatore, trasformandole in risorse per la comunità e per altri giovani. Una minuziosa tessitura iniziata anni fa, che ha prodotto iniziative, costruito livelli di crescita intorno al principio di comunità e di responsabilizzazione dei singoli. Per avvicinare i gruppi e rafforzare le singole potenzialità, l'Amministrazione Comunale ha messo a disposizione degli stessi il centro multimediale e la sala giovani, sede quest'ultima dello stesso Tavolo Giovani. La rete costituitasi fra i diversi gruppi rappresenta dunque un'ottimizzazione delle risorse ed un investimento per l'intera comunità. I gruppi promuovono infatti corsi, rassegne musicali, organizzano iniziative per giovani ed adulti, promuovono interventi nella casa protetta, accompagnano gli adulti disabili in momenti ricreativi all'interno della sala giovani, sostengono le leve e l'organizzazione dei giochi senza quartiere, ciascuno per la propria specificità.		
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio			
PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2011	2012	2013
Numero di ragazzi partecipanti ai "Giochi senza Quartiere"	-----	60 ragazzi e ragazze	70 ragazzi e ragazze
Numero di ragazzi partecipanti alle Leve Giovani	27 ragazzi e ragazze	40 ragazzi e ragazze	40 ragazzi e ragazze
Numero degli incontri del Tavolo Giovani	6 incontri	5 incontri	6 incontri
Gruppi o associazioni attive nell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • I Pionieri della Croce Rossa • la cooperativa Pangea • il centro Giovani • l'ass. Eclettica • il gruppo Arcana Giochi <p>Ha collaborato nella realizzazione del progetto estivo le Parrocchia di Rubiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • i Pionieri della Croce Rossa, • la cooperativa Pangea • il centro Giovani • l'ass. Eclettica, • il gruppo Arcana Giochi <p>Hanno collaborato nella realizzazione del progetto estivo le Parrocchie di Rubiera e di San Faustino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • i Pionieri della Croce Rossa • la cooperativa Pangea • il centro Giovani • l'ass. Eclettica • il gruppo Arcana Giochi • il San Faustino Calcio • l'ADP Fontana <p>Hanno collaborato nella realizzazione del progetto estivo le Parrocchie di Rubiera e di San Faustino.</p>

Settore Servizi sociali
dott.ssa Chiara Siligardi

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Customer satisfaction E' stata condotta un'attività di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza del servizio tributi distribuendo questionari ai cittadini che si sono presentati allo sportello e rendendo disponibile il modulo sul sito internet del Comune. Sono stati restituiti e verificati n. 64 questionari. La soddisfazione rilevata si colloca tra il soddisfacente e il molto soddisfacente come si evince dal documento allegato sub. 2)</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Regolamento e graduatoria Erp Per far fronte alla delicata situazione economica delle famiglie l'Amministrazione comunale ha deciso di promuovere politiche abitative più flessibili prevedendo, in riferimento all'assegnazione degli alloggi Erp, una graduatoria aperta da aggiornarsi annualmente alla luce delle nuove domande e delle integrazioni documentali presentate. La stesura del nuovo Regolamento per l'assegnazione degli alloggi Erp approvato in Consiglio Comunale nel mese di settembre e l'istruttoria delle domande presentate nell'autunno 2013 sono avvenute a cura del servizio con il supporto del Responsabile degli affari generali. Si tratta di un'attività complessa che in passato veniva affidata incaricando un esperto esterno; la scelta di svolgerla internamente ha consentito di aumentare le competenze degli addetti del servizio sociale e, nel contempo, di conseguire il risparmio delle somme relative al corrispettivo dell'incarico quantificabile in € 2.000,00</p> <p>Proroga accreditamento provvisorio Lo studio approfondito della normativa relativa all'accreditamento e la nuova contrattazione con la Cooperativa che gestisce i servizi di casa residenza, centro diurno assistenziale, centro diurno polifunzionale e assistenza domiciliare, ha visto coinvolto il personale, sia gli operatori del sociale sia le figure amministrative, consentendo così un ulteriore approfondimento di una normativa complessa e in continua evoluzione. Inoltre è stato raggiunto l'importante risultato di mantenere a carico del bilancio comunale 2014 le stesse somme previste nel 2013, pur in presenza di aumentati costi per la cooperativa che ha apprezzato lo sforzo compiuto dall'Ente per garantire le ore di assistenza cofinanziate con risorse regionali al fine di difendere non solo la qualità dei servizi comunali ma anche i posti di lavoro dei dipendenti della cooperativa stessa</p> <p>Partecipazione a formazione specifica: Nel 2013 è stato intrapreso un interessante percorso formativo sul gioco d'azzardo. Il corso ha fornito una visione d'insieme del fenomeno del gioco d'azzardo, approfondendo la complessità dei concetti di riferimento e ha analizzato gli aspetti epidemiologici e socio-economici che da esso ne scaturiscono. Una parte è stata dedicata alla presa in carico del giocatore e della sua famiglia, in una ottica di rete e prevenzione della patologia, al fine di costruire spunti e riflessioni per costruire strategie operative e di intervento.</p>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi,	La negoziazione condotta con i Pii Istituti Riuniti in ordine alla revisione dei canoni di locazione degli appartamenti di Via Aristotele e Via Allegri ha portato a un risparmio complessivo pari a € 2.550,00 annui

ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>La proposta di modifica dei contratti di servizio dei centri diurni prevedendo il riconoscimento al soggetto gestore una quota anche in caso di assenza dell'utente con imputazione del relativo costo in parte alla retta in parte al FRNA consente di garantire lo stesso livello qualitativo del servizio senza aggravii per il bilancio comunale. La somma risparmiata ammonta a € 7.500,00 annui.</p> <p>In merito al servizio di casa residenza, nell'anno 2013 il servizio competente ha attuato un miglioramento in merito alla riduzione dei tempi di accesso degli anziani non autosufficienti in graduatoria alla struttura di casa residenza. Fino all'anno 2012 l'inserimento dell'anziano avveniva <u>quattro giorni</u> dopo che la Cooperativa aveva comunicato all'Ente che si era reso disponibile un posto. Dall'inizio dell'anno i tempi si sono ridotti e gli anziani accedono alla struttura dopo <u>due giorni</u> dalla comunicazione che il posto è disponibile.</p>																							
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" data-bbox="528 689 1430 835"> <thead> <tr> <th></th> <th>Indicatore</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>N. colloqui</td> <td>937</td> <td>1028</td> <td>1083</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>N. utenti presi in carico</td> <td>327</td> <td>283</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>N. contributi economici</td> <td>44</td> <td>45</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table>					Indicatore	2011	2012	2013	1	N. colloqui	937	1028	1083	2	N. utenti presi in carico	327	283	300	3	N. contributi economici	44	45	59
	Indicatore	2011	2012	2013																				
1	N. colloqui	937	1028	1083																				
2	N. utenti presi in carico	327	283	300																				
3	N. contributi economici	44	45	59																				

Allegato 1)

OGGETTO: PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2013. OBIETTIVO SPECIFICO: Indagine di Customer Satisfaction. INDAGINE SERVIZIO TRIBUTI LOCALI.

Con riferimento al PEG 2013 e più precisamente al Piano degli Obiettivi approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 98 del 2 luglio 2013, l'Area dei Servizi Finanziari, Servizio Tributi Locali, è stata interessata, come obiettivo specifico da un'indagine di customer satisfaction per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi erogati presso gli uffici di Settore. Il piano ha previsto la predisposizione di schede di indagine e loro divulgazione cartacea, oltre alla presenza sul sito istituzionale di uno spazio in cui ogni cittadino poteva compilare la scheda e trasmetterla via web.

E' stato possibile compilare le schede dal mese di luglio fino al mese di novembre 2013 compreso.

Sono state compilate sia in forma cartacea che in modo informatico dai cittadini:

– N. 53 schede;

INDAGINE SERVIZIO TRIBUTI LOCALI

Ben definita è la frequenza degli intervistati presso i servizi del settore, in quanto un buon 75% frequenta gli uffici raramente, contro un 15% che dichiara di frequentarlo almeno una volta al mese.

Lo stesso avviene per la tipologia di utenza a cui appartengono gli intervistati; l'83% infatti si dichiara privato cittadino contro un 8-9% che si dichiara provenire da uno studio professionale o da un'azienda privata.

Variegata è l'età degli intervistati, visto che il 34% dichiara di avere tra i 26-45 anni, mentre il 49% dichiara di avere tra i 46 – 65 anni. E' presente comunque un 15% di intervistati che dichiara di avere oltre i 65 anni d'età.

Circa la semplicità e chiarezza delle procedure, il 91% dichiara di essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Apprezzamento anche per la semplicità e chiarezza della modulistica, in quanto l'83% è compreso tra i soddisfatti e i molto soddisfatti. Si nota comunque la presenza di un 15% degli intervistati che dichiara di essere poco soddisfatto.

Relativamente agli orari di apertura al pubblico, si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti l'86%.

Per i tempi di coda agli sportelli, il 94% si dichiara tra i soddisfatti ed i molto soddisfatti, mentre per i tempi di evasione delle pratiche si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti l'87% degli intervistati.

Relativamente alla cortesia e disponibilità del personale il 98% si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto.

Relativamente all'assistenza per la soluzione dei problemi, per l'accessibilità dei contatti telefonici, per le informazioni telefoniche e per le informazioni in loco il numero dei soddisfatti o molto soddisfatti si attesta tra l'85 e il 96%. Si riscontra nel caso dell'accessibilità dei contatti telefonici e delle informazioni telefoniche dei valori tra l'11 ed il 15% di intervistati che dichiara di essere poco soddisfatto.

La competenza del personale riscuote soddisfazione o molta soddisfazione da parte del 98% degli intervistati.

Il sito internet del Comune, per quanto riguarda le notizie e le informazioni attinenti il servizio, viene considerato dal 62% degli intervistati motivo di soddisfazione o di molta soddisfazione, mentre una parte degli intervistati, il 21% esprime motivi di poca soddisfazione.

La confortevolezza dei locali per il pubblico e la pulizia ed aspetto dei locali per il pubblico è motivo di poca soddisfazione da parte del 17-19% degli intervistati, anche se il 70-76% dichiara di essere soddisfatto o molto soddisfatto.

la pulizia e dotazione servizi igienici riscontra il favore del 28% degli intervistati, contro il 15% dei poco soddisfatti, anche perché il 57% risponde non so a questa domanda.

La chiarezza della segnaletica interna, incontra il favore di buona parte degli intervistati, il 65%, fermo restando comunque che un 28% degli intervistati si dichiara poco soddisfatto.

La disponibilità di parcheggi nelle immediate vicinanze si attesta intorno al 64% dei poco soddisfatti ed un 27% dei soddisfatti e dei molto soddisfatti;

La presenza di ciclopedonali per raggiungere la sede comunale viene ritenuta soddisfacente o molto soddisfacente dal 44% degli intervistati, mentre un 30% si dichiara poco soddisfatto.

Il giudizio complessivo ricalca sostanzialmente quanto indicato nelle domande specifiche in quanto il 90% si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto mentre solo il 2% si dichiara poco soddisfatto.

Tenuto conto del quadro generale positivo, si ritiene comunque opportuno definire, in correlazione con l'esito delle analisi effettuate, una strategia d'intervento ed un programma di miglioramento per annullare i motivi di poca soddisfazione (tra il 15 e il 21% degli intervistati) nella semplicità e chiarezza delle informazioni, nell'accessibilità telefonica, nelle informazioni telefoniche ed infine nel sito internet del comune.

Si ritiene opportuno inoltre intervenire presso i settori e i servizi competenti per migliorare soprattutto i servizi in termini di accesso e fruibilità (chiarezza della segnaletica interna, disponibilità di parcheggi, presenza di ciclopedonali).

Allegato 2)

OGGETTO: PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2013. OBIETTIVO SPECIFICO: Indagine di Customer Satisfaction. INDAGINE SETTORE SERVIZI SOCIALI.

Con riferimento al PEG 2013 e più precisamente al Piano degli Obiettivi approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 98 del 2 luglio 2013, l'Area dei Servizi alla Persona, Settore servizi Sociali, è stata interessata, come obiettivo specifico da un'indagine di customer satisfaction per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi erogati presso gli uffici di Settore. Il piano ha previsto la predisposizione di schede di indagine e loro divulgazione cartacea, oltre alla presenza sul sito istituzionale di uno spazio in cui ogni cittadino poteva compilare la scheda e trasmetterla via web.

E' stato possibile compilare le schede dal mese di luglio fino al mese di novembre 2013 compreso.

Sono state compilate sia in forma cartacea che in modo informatico dai cittadini:

– N. 64 schede;

INDAGINE SETTORE SERVIZI SOCIALI

Abbastanza variegata è la frequenza degli intervistati presso i servizi del settore, in quanto il 20% frequenta i servizi una volta la settimana mentre il 33% lo frequenta una volta al mese, con un 11% che lo frequenta giornalmente. Il 36% dichiara invece di frequentarlo raramente.

Tutti coloro che frequentano i servizi, quindi il 100%, dichiarano di frequentarlo da privato cittadino e di questi, circa il 34% ha un'età compresa tra i 26 – 45 anni, mentre il 47% ha un età compresa tra i 46 – 65 anni.

Circa la semplicità e chiarezza delle procedure, il 100% dichiara di essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Apprezzamento anche per la semplicità e chiarezza della modulistica, in quanto il 94% è compreso tra i soddisfatti e i molto soddisfatti.

Relativamente agli orari di apertura al pubblico, si dichiarano poco soddisfatti il 13% degli intervistati, mentre l'86 % rientrano tra i soddisfatti e i molto soddisfatti.

Per i tempi di coda agli sportelli, il 96% si dichiara tra i soddisfatti ed i molto soddisfatti, mentre per i tempi di evasione delle pratiche si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti il 91% degli intervistati.

Relativamente alla cortesia e disponibilità del personale il 97 % si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto.

Relativamente all'assistenza per la soluzione dei problemi, per le informazioni telefoniche e per le informazioni in loco il numero dei soddisfatti o molto soddisfatti si attesta al 92%. Si riscontra nel caso dell'assistenza per la soluzione dei problemi un 8 % che dichiara di essere poco soddisfatto.

La competenza del personale riscuote soddisfazione o molta soddisfazione da parte del 96% degli intervistati.

Il sito internet del Comune, per quanto riguarda le notizie e le informazioni attinenti il settore, viene considerato dall' 84 % degli intervistati motivo di soddisfazione o di molta soddisfazione, mentre una parte degli intervistati, il 6% esprime motivi di poca soddisfazione.

La confortevolezza dei locali per il pubblico è motivo di poca soddisfazione da parte del 14% degli intervistati, anche se l'83% dichiara di essere soddisfatto o molto soddisfatto, mentre la pulizia ed aspetto dei locali e la pulizia e dotazione servizi igienici riscontra il favore di una buona maggioranza degli intervistati.

La chiarezza della segnaletica interna, incontra il favore di buona parte degli intervistati, l'89%, fermo restando comunque che un 9% degli intervistati si dichiara poco soddisfatto.

La disponibilità di parcheggi nelle immediate vicinanze si attesta intorno al 42% dei poco soddisfatti ed un 53% dei soddisfatti e dei molto soddisfatti;

La presenza di ciclopedonali per raggiungere la sede comunale viene ritenuta soddisfacente o molto soddisfacente dal 64% degli intervistati, mentre un 31% si dichiara poco soddisfatto.

Il giudizio complessivo ricalca sostanzialmente quanto indicato nelle domande specifiche in quanto il 92 % si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto mentre solo il 6% si dichiara poco soddisfatto.

Tenuto conto del quadro generale estremamente positivo, si ritiene comunque opportuno definire, in correlazione con l'esito delle analisi effettuate e della pur minima criticità riscontrata nell'assistenza per la soluzione dei problemi (8% poco soddisfatti, pari a 5 intervistati su 64), negli orari di apertura al pubblico

(13% poco soddisfatti) e nella confortevolezza dei locali (14% poco soddisfatto), una strategia d'intervento ed un programma di miglioramento per annullare questi cunei, in un settore: il sociale, molto delicato. Si ritiene opportuno inoltre intervenire presso i settori e i servizi competenti per migliorare soprattutto i servizi in termini di accesso e fruibilità (chiarezza della segnaletica interna, disponibilità di parcheggi, presenza di ciclopedonali).