



COMUNE DI CASALGRANDE

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

ANNO 2012

Comune di Casalgrande

Relazione sulla Performance organizzativa del Segretario Generale

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Funzioni di assistenza al Consiglio e alla Giunta	- Partecipazione a n. 14 sedute del Consiglio Comunale e n. 50 sedute della Giunta svolgendo le funzioni di verbalizzazione oltre a quelle consultive e referenti quando richiesto. Svolgimento delle medesime funzioni nei confronti del Presidente del Consiglio e de singoli Consiglieri Comunali tutte le volte che ne è stato richiesto.
b) Funzioni di ufficiale rogante	- Rogito di n. 6 di atti pubblici, scritture private autenticate ed atti unilaterali nell'interesse dell'Ente curandone la successiva registrazione presso l'agenzia delle entrate. Inoltre, cura della repertoriazione e custodia di n. 121 scritture private, fornendo consulenza ed assistenza quando richiesto sia in fase di predisposizione dell'atto che in quella della sottoscrizione.
c) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>- Passaggio all'Unione del servizio CED con attività di studio, predisposizione degli atti tra Luglio ed Agosto e passaggio sancito in consiglio a fine Agosto 2012.</p> <p>- Progetto per l'affidamento in concessione della casa residenza per anziani in Comune di Casalgrande, previo completamento della struttura. Complessa operazione che ha visto l'approvazione dei progetti definitivi ed esecutivi per il completamento della struttura nei mesi di giugno e luglio, l'approvazione delle procedure di gara e l'indizione della gara stessa ai primi di agosto, con scadenza il 25 di ottobre. In tale data si è purtroppo dovuto riscontrare l'assenza di partecipanti e la conseguente dichiarazione di gara deserta.</p> <p>La diserzione della gara ha indotto a ritenere che il piano economico finanziario di fattibilità sul quale era stata impiantata la procedura non è stato considerato sostenibile dagli operatori economici e pertanto si è proceduto alla sua rivisitazione. Il nuovo bando di gara è stato pubblicato il 19/11/2012 con scadenza 11/1/2013. Sono pervenute n. 2 offerte. La gara è in corso.</p>
d) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>- Percorso di migrazione (evoluzione software) del software gestionale dei demografici e dell'anagrafe della popolazione residente volta ad ottenere i seguenti benefici:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Applicazione sviluppata in tecnologia WEB tale da svincolare l'applicazione dal client specifico dell'utente (al momento, con il vecchio software siamo costretti ad utilizzare postazioni con Microsoft Windows XP® ormai obsoleto e non più mantenuto dalla stessa Microsoft®); b. Integrazione nativa con i sistemi di trasmissione XML vers.3 all'INA SAIA; c. Possibilità di utilizzo di LibreOffice in alternativa a software proprietari, tipicamente individuati in MS Office®; d. Stampa su foglio A3 con tecnologia LASERFIX® degli atti di stato civile (con apposita approvazione da parte della prefettura) in sostituzione degli atti fuori formato stampabili solo con stampanti

	<p>ad Aghi 130 colonne.</p> <p>- Percorso di migrazione (evoluzione software) del software di gestione del protocollo informatico volta ad ottenere i seguenti benefici:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Integrazione con il sistema di conservazione sostitutivo offerto dalla Regione Emilia Romagna denominato "PARER"; ○ Capacità multicasella di posta certificata (al momento il vecchio software consente la gestione di una sola casella PEC per protocollo); ○ Possibilità di utilizzo di LibreOffice in alternativa a software proprietari, tipicamente individuati in MS Office®; ○ Sostituzione del programma di riconoscimento ottico di tipo proprietario Kofax® con soluzioni free open source; <p>- Riorganizzazione del servizio ed abbassamento dei tempi di rilascio del contrassegno invalidi per cittadini con ridotta capacità deambulatoria da 5 a 2,07 giorni.</p>																																										
<p>e) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1" data-bbox="480 976 1428 1574"> <thead> <tr> <th data-bbox="480 976 539 1104">N.</th> <th data-bbox="539 976 1026 1104">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th data-bbox="1026 976 1128 1104">2009 Cons.</th> <th data-bbox="1128 976 1227 1104">2010 Cons.</th> <th data-bbox="1227 976 1326 1104">2011 Cons.</th> <th data-bbox="1326 976 1428 1104">2012 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="480 1104 539 1209">1</td> <td data-bbox="539 1104 1026 1209">Nr. Autorizzazioni per mobilità persone invalide</td> <td data-bbox="1026 1104 1128 1209">151</td> <td data-bbox="1128 1104 1227 1209">158</td> <td data-bbox="1227 1104 1326 1209">149</td> <td data-bbox="1326 1104 1428 1209">130</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1209 539 1279">2</td> <td data-bbox="539 1209 1026 1279">Nr. Atti notificati</td> <td data-bbox="1026 1209 1128 1279">1113</td> <td data-bbox="1128 1209 1227 1279">817</td> <td data-bbox="1227 1209 1326 1279">866</td> <td data-bbox="1326 1209 1428 1279">719</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1279 539 1348">3</td> <td data-bbox="539 1279 1026 1348">Nr. delibere Consiglio e Giunta</td> <td data-bbox="1026 1279 1128 1348">282</td> <td data-bbox="1128 1279 1227 1348">295</td> <td data-bbox="1227 1279 1326 1348">279</td> <td data-bbox="1326 1279 1428 1348">240</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1348 539 1417">4</td> <td data-bbox="539 1348 1026 1417">Nr. determine</td> <td data-bbox="1026 1348 1128 1417">873</td> <td data-bbox="1128 1348 1227 1417">896</td> <td data-bbox="1227 1348 1326 1417">875</td> <td data-bbox="1326 1348 1428 1417">781</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1417 539 1487">5</td> <td data-bbox="539 1417 1026 1487">Nr postazioni di lavoro informatizzate</td> <td data-bbox="1026 1417 1128 1487">120</td> <td data-bbox="1128 1417 1227 1487">120</td> <td data-bbox="1227 1417 1326 1487">120</td> <td data-bbox="1326 1417 1428 1487">120</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1487 539 1574">6</td> <td data-bbox="539 1487 1026 1574">Nr. Nuovi hardware installati</td> <td data-bbox="1026 1487 1128 1574">10</td> <td data-bbox="1128 1487 1227 1574">20</td> <td data-bbox="1227 1487 1326 1574">15</td> <td data-bbox="1326 1487 1428 1574">15</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="480 1641 1428 1709">Considerazioni qualitative e analisi dei trend: relativamente ai nn. 1 e 2 si precisa che i dati finali coincidono con il numero delle richieste.</p>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	1	Nr. Autorizzazioni per mobilità persone invalide	151	158	149	130	2	Nr. Atti notificati	1113	817	866	719	3	Nr. delibere Consiglio e Giunta	282	295	279	240	4	Nr. determine	873	896	875	781	5	Nr postazioni di lavoro informatizzate	120	120	120	120	6	Nr. Nuovi hardware installati	10	20	15	15
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.																																						
1	Nr. Autorizzazioni per mobilità persone invalide	151	158	149	130																																						
2	Nr. Atti notificati	1113	817	866	719																																						
3	Nr. delibere Consiglio e Giunta	282	295	279	240																																						
4	Nr. determine	873	896	875	781																																						
5	Nr postazioni di lavoro informatizzate	120	120	120	120																																						
6	Nr. Nuovi hardware installati	10	20	15	15																																						

Fattori da valutarsi a livello Ente

f) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	- Nomina CUG - Approvazione Regolamento CUG - Piano triennale Azioni Positive
g) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	- Dal 13 giugno è stato attivato il servizio di comunicazione ai cittadini "Casalgrande 2.1" attraverso SmartPhone e Tablet. Il servizio veicola informazioni istituzionali, news ed aggiornamenti, inoltre consente di interagire con gli amministratori e gli uffici comunali tramite mail e telefono.

Firma del responsabile

Gregorio Martino

Casalgrande, 10/06/2013

COMUNE DI CASALGRANDE (RE)

Performance organizzativa dell'area "Urbanistica ed Edilizia Privata" - anno 2012

Fattore di valutazione	1) Azioni condotte e risultati conseguiti																																								
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi																																									
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione interna al settore quale elemento fondamentale per contribuire a rendere gli obiettivi strategici dell'amministrazione comunale più vicini al personale; • Riunioni di Settore, con cadenza mensile, volte a definire e programmare le azioni specifiche da assumere per migliorare l'organizzazione e l'efficienza dei servizi; • Partecipazione ai corsi di formazione professionale con successivi incontri, interni al Settore, per approfondimenti, commenti e "socializzazione del sapere"; • Azioni d'informazione sulle nuove disposizioni normative rivolte ai tecnici professionisti attraverso l'invio di e-mail; • Aggiornamento costante della modulistica del settore (pubblicata sul sito internet del comune); 																																								
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"> • Riassegnazione di alcune responsabilità di procedimento ai tecnici istruttori per una migliore gestione delle pratiche e carichi di lavoro; • Azioni per il miglioramento della "risorsa tempo" e l'impatto negativo della sua cattiva gestione nell'ambito delle attività tecniche; • Consistente attività di progettazione interna all'ufficio tecnico riguardo alle strategie urbanistiche individuate dall'amministrazione Comunale, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> - adozione di n.7 varianti parziali al PRG vigente; - redazione dell'Accordo di Pianificazione a seguito della conclusione della conferenza di pianificazione (ai sensi dell'art.14 Legge Regionale n.20/2000 smi); - redazione del Programma di Monitoraggio Ambientale a supporto del vigente Piano delle Attività Estrattive PAE Comunale; - supporto tecnico con gli studi tecnici incaricati per il completamento del nuovo Piano Strutturale Comunale PSC, Piano Generale del Traffico Urbano PGTU, Piano Energetico Comunale PEC, Piano di Valorizzazione Commerciale PVC e Zonizzazione Acustica Comunale ZAC; - supporto tecnico per la redazione di alcuni atti di Accordo Quadro riguardanti la realizzazione di opere pubbliche da parte di soggetti privati; - aggiornamento degli strumenti urbanistici vigenti per consentire l'attuazione di opere pubbliche previste nella programmazione Comunale; • Attività d'informatizzazione, attraverso la consultazione strumentale diretta del sito comunale da parte dell'utenza, legate alla visibilità degli atti urbanistici e ambientali assunti dall'amministrazione; • Mantenimento dei termini procedurali fissati nel "Regolamento procedimenti amministrativi" del Comune. Su alcune pratiche urbanistiche-edilizie si sono attivate azioni finalizzate a ridurre ulteriormente i tempi d'istruttoria; • Sviluppo dei processi di partecipazione con i soggetti privati per la definizione di accordi urbanistici-ambientali per l'attuazione del PRG vigente e PAE vigente; 																																								
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N.</th> <th style="width: 45%;">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th style="width: 10%;">2009 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2010 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2011 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2012 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2011/2012 Incr. +/-</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1</td> <td>N. Domande presentate al Settore</td> <td align="center">853</td> <td align="center">1060</td> <td align="center">1122</td> <td align="center">1183</td> <td align="center">+5,4%</td> </tr> <tr> <td align="center">2</td> <td>N. Accesso agli atti</td> <td align="center">252</td> <td align="center">291</td> <td align="center">286</td> <td align="center">271</td> <td></td> </tr> <tr> <td align="center">3.1</td> <td>N. Varianti urbanistiche al PRG vigente</td> <td align="center">11</td> <td align="center">5</td> <td align="center">5</td> <td align="center">7</td> <td align="center" rowspan="3">-----</td> </tr> <tr> <td align="center">3.2</td> <td>N. Approvazione e sottoscrizione accordi urbanistici</td> <td align="center">6</td> <td align="center">3</td> <td align="center">4</td> <td align="center">3</td> </tr> <tr> <td align="center">3.3</td> <td>N. Approvazione e sottoscrizione convenzioni attuative di interventi urbanistici o edilizi</td> <td align="center">5</td> <td align="center">3</td> <td align="center">4</td> <td align="center">3</td> </tr> </tbody> </table>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2011/2012 Incr. +/-	1	N. Domande presentate al Settore	853	1060	1122	1183	+5,4%	2	N. Accesso agli atti	252	291	286	271		3.1	N. Varianti urbanistiche al PRG vigente	11	5	5	7	-----	3.2	N. Approvazione e sottoscrizione accordi urbanistici	6	3	4	3	3.3	N. Approvazione e sottoscrizione convenzioni attuative di interventi urbanistici o edilizi	5	3	4	3
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2011/2012 Incr. +/-																																			
1	N. Domande presentate al Settore	853	1060	1122	1183	+5,4%																																			
2	N. Accesso agli atti	252	291	286	271																																				
3.1	N. Varianti urbanistiche al PRG vigente	11	5	5	7	-----																																			
3.2	N. Approvazione e sottoscrizione accordi urbanistici	6	3	4	3																																				
3.3	N. Approvazione e sottoscrizione convenzioni attuative di interventi urbanistici o edilizi	5	3	4	3																																				

COMUNE DI CASALGRANDE (RE)

Performance organizzativa dell'area "Urbanistica ed Edilizia Privata" - anno 2012

4.1	N. Permessi di Costruire PdC rilasciati	51	49	43	48	+45,1%
4.2	N. SCIA presentate	---	---	40	133	
4.3	N. CIA presentate	---	35	172	189	
4.4	N. Certificati destinazione urbanistica	74	84	56	62	+10,7%
4.5	N. Procedure abusi edilizi gestiti	80	72	76	68	
5	Proventi "oneri di urbanizzazione" attività urbanistica-edilizia	€. 794.829	€. 559.465	€. 658.279	€. 1.483.747	+225,4%
6	Proventi "diritti di segreteria" attività settore	€. 49.101	€. 40.881	€. 34.792	€. 35.533	+2,1%

Considerazioni qualitative e analisi dei trend

Nel corso dell'anno l'ufficio tecnico, in considerazione dell'attuale dotazione organica di personale, ha rivolto principalmente la sua attività all'attuazione degli obiettivi strategici dell'amministrazione Comunale: tra gli obiettivi si evidenzia l'inizio dell'iter di approvazione del nuovo strumento urbanistico generale "Piano Strutturale Comunale - PSC" (attraverso l'indizione della conferenza di pianificazione conclusasi a fine Ottobre), oltre che al funzionamento, al mantenimento, al miglioramento dei servizi (urbanistica, edilizia privata, attività estrattive, ambiente, commercio, sportello unico per le attività produttive Suap) e nello stesso tempo attenzione allo sviluppo dell'azione amministrativa.

Nel Servizio Urbanistica (punti 3.1~3.3), oltre alla sottoscrizione di importanti Accordi Quadro (quali: ampliamento delle Scuole Medie di Boglioni; riqualificazione della P.zza Allende a Salvaterra) ai sensi degli artt.10-11 della Legge n.241/90 smi e a seguito dell'approvazione di puntuali varianti urbanistiche al PRG vigente, l'impegno principale dell'ufficio è stato concentrato:

- nella definizione, con gli studi incaricati, del materiale necessario per l'adozione del nuovo Piano Strutturale Comunale PSC (e suoi piani settoriali quali: Piano Generale del Traffico Urbano PGTU, Piano di Valorizzazione delle aree Commerciali PVC, Piano Energetico Comunale PEC e Zonizzazione Acustica Comunale ZAC) e Regolamento Urbanistico Edilizio RUE;
- nella predisposizione della documentazione tecnica e cartografica per l'adozione di n.7 varianti parziali al PRG vigente.

Per quanto riguarda il Servizio Edilizia (punti 4.1~4.4) si nota il crescente numero delle autorizzazioni edilizie, dei permessi di costruire rilasciati e dei relativi oneri di urbanizzazione. Questi sono i dati più salienti dell'attività svolta nel 2012 dal settore sviluppo Produttivo e Residenziale, contrassegnata da nuovi interventi di riorganizzazione del territorio scaturiti dall'impegno specifico preso dall'amministrazione Comunale.

L'attività dell'ufficio tecnico ha mantenuto come indirizzo:

- mantenimento dei termini procedurali fissati nel "Regolamento procedimenti amministrativi" del comune (approvato con deliberazione di consiglio comunale n.58 del 26/07/2010);
- valutazioni urbanistiche-edilizie con i tecnici professionisti sui contenuti progettuali delle istanze di Permesso di Costruire, Segnalazioni Certificate di Inizio Attività SCIA, Comunicazioni di Inizio Attività CIA, prima della presentazione dei progetti;
- segnalazioni URP. In merito all'accertamento di illeciti edilizi e inconvenienti igienico-sanitari le segnalazioni vengono pre-istruite e, nei successivi 3-4gg., viene inviata una risposta ai soggetti interessati da parte dell'ufficio URP;
- richieste di accesso agli atti amministrativi e riproduzione degli stessi. Durante la visione degli atti viene garantita la presenza dei tecnici istruttori per chiarimenti e/o illustrazione dei progetti esaminati. La riproduzione di copie degli atti visionati viene consegnata dall'Ufficio entro 6gg. dalla presa visione dei soggetti interessati.

In merito al Servizio Ambiente e Cave-Attività Estrattiva il lavoro svolto nel corso dell'anno è stato mirato alla stretta collaborazione con i professionisti incaricati:

- per la redazione delle nuove norme tecniche d'attuazione del Piano Energetico Comunale PEC (di prossima adozione);
- per la redazione dei Piani Coordinamento attuativo PCA in riferimento alla previsioni

COMUNE DI CASALGRANDE (RE)

Performance organizzativa dell'area "Urbanistica ed Edilizia Privata" - anno 2012

	<p>contenute nel Piano delle Attività Estrattive PAE.</p> <p>L'amministrazione Comunale ha predisposto e inoltrato alla Regione Emilia Romagna tutta la documentazione tecnica necessaria per la richiesta di finanziamenti pubblici nell'ambito dello sviluppo delle politiche energetiche (volte a migliorare il rendimento energetico degli edifici pubblici presenti sul territorio attraverso la definizione di un programma pubblico di finanziamenti che determini l'avvio di un processo di cambiamento radicale sul versante della sostenibilità ambientale).</p>
--	--

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
(Arch.Giuliano Barbieri)

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none">••••
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none">••••••

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area Cultura - anno 2012

Fattori da valutarsi per singola area

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																													
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Le azioni che hanno soddisfatto maggiormente gli utenti della biblioteca sono state le seguenti: • - dal mese di luglio è stato assunto un nuovo operatore di biblioteca con caratteristiche idonee al lavoro richiesto; • - dal mese di settembre è stato notevolmente ampliato l'orario di apertura della biblioteca. • La continuità data alle attività culturali (incontri, conferenze, concerti, spettacoli vari, rassegne cinematografiche etc.), ha avuto un notevole successo, così come è dimostrato dalle presenze del pubblico. 																													
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> • Con la nuova figura sono stati ridistribuiti i compiti tra gli operatori rendendo più flessibile l'orario di ciascuno e garantendo la copertura degli orari anche in caso di malattia o ferie. • • L'utilizzo di stagisti e studenti vari nelle attività culturali ha permesso di risolvere alcuni problemi dovuti al sovrapporsi di impegni. • 																													
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"> • nella seconda parte dell'anno, attraverso un differente approccio nel front-office, sono migliorate sia la comunicazione tra gli operatori che l'accoglienza agli utenti. Con lo stesso numero di operatori, si è riusciti, inoltre, ad aumentare il numero di ore di apertura della biblioteca. • • Nell'organizzazione delle varie rassegne: teatrale, cinematografica, letture, animazioni etc., il grado di professionalità raggiunto dagli operatori ha permesso di evitare spese per consulenti, direttori artistici... 																													
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N.</th> <th style="width: 60%;">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th style="width: 10%;">2009 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2010 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2011 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2012 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>n. letture per bambini e ragazzi in biblioteca n. presenze</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">16 560</td> <td style="text-align: center;">14 575</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>n. spettacoli teatrali: domenicali e scolastiche n. presenze</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">14 3.920</td> <td style="text-align: center;">15 4.175</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>n. spettacoli-incontri-iniziativa culturali n. presenze</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">15 1.125</td> <td style="text-align: center;">18 1.700</td> </tr> </tbody> </table>						N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	1	n. letture per bambini e ragazzi in biblioteca n. presenze			16 560	14 575	2	n. spettacoli teatrali: domenicali e scolastiche n. presenze			14 3.920	15 4.175	3	n. spettacoli-incontri-iniziativa culturali n. presenze			15 1.125	18 1.700
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.																									
1	n. letture per bambini e ragazzi in biblioteca n. presenze			16 560	14 575																									
2	n. spettacoli teatrali: domenicali e scolastiche n. presenze			14 3.920	15 4.175																									
3	n. spettacoli-incontri-iniziativa culturali n. presenze			15 1.125	18 1.700																									

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area Cultura - anno 2012

	4	n. prestiti documenti in biblioteca			38.725	38.002
	5	n. presenze in biblioteca			54.381	47.808
	6	n. allievi iscritti scuola di musica Cepam			83	84
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend: Biblioteca: Il trend negativo di inizio 2012 dovuto sostanzialmente alla diminuzione dell'orario di apertura della biblioteca è stato interrotto e negli ultimi mesi dell'anno si è verificato un sensibile miglioramento di presenze e prestiti. Molto buona e costante è stata, negli ultimi mesi dell'anno, la presenza di studenti universitari e bambini in età pre-scolastica.</p> <p>Attività culturali: si sono dimostrate eccellenti le collaborazioni con il Teatro De André, il Cinema Nuovo Roma, le associazioni culturali del territorio e il Cepam di Reggio Emilia.</p>						

Firma del responsabile

Fabrizio Abbati

Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none">••••
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none">•••••

Comune di CASALGRANDE

Performance organizzativa del Settore Affari generali e finanziari - anno 2012

Fattori da valutarsi per singolo settore

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																																										
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	Rilevazione gradimento del servizio Servizio Precompilazione F24 IMU on line (412 utenti): BUONO: 91.58%; SUFF: 6.32%; INSUFF: :2.10%.																																										
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> ♪ Consueta organizzazione in loco di un percorso annuale di incontri mensili in materia di contabilità tale da garantire la possibilità di partecipazione da parte di tutti i componenti dell'ufficio. ♪ Partecipazione costante a incontri e convegni di aggiornamento sia di carattere locale che nazionale. ♪ Riorganizzazione e redistribuzione dell'attività esecutiva nell'ambito dei servizi tributi, finanziario e provveditorato (occasionalmente al protocollo Urp e all'Anagrafe) a seguito di una ricollocazione di un'OSA nel Settore Affari generali e finanziari in qualità di esecutore amministrativo (Cat. B/1) così da consentire, in prospettiva, una maggiore focalizzazione degli altri dipendenti sulle mansioni più specifiche e qualificate. 																																										
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>Rispetto e riduzione dei tempi:</p> <p>Tempi rimborsi ICI. Termine max: 180 gg. I tempi medi attuali -100 gg - non sono brevissimi perché ogni domanda richiede un'attenta istruttoria anche di carattere catastale ed edilizio. Il dato 2012, risente di una doppia istanza di rimborso di rilevante entità cui sottostava una situazione molto complessa e che coinvolgeva altri uffici e altri enti esterni conclusasi con un rimborso e un rigetto. Al netto di quest'ultima i tempi medi si attestano a 66 gg.</p> <p>Gestione del COSAP: consegna bollettino precompilato con l'importo. Termine max: 5 gg. Grazie alla condivisione iniziale della procedura tra i vari uffici coinvolti, si garantisce la massima tempestività (a volte lo stesso giorno della richiesta di concessione e/o autorizzazione).</p> <p>Pagamenti. Termine max: 30 gg. data ricevimento fattura. Nel 2011: 30 gg dalla data di protocollazione del Servizio Finanziario (spesso dopo qualche giorno rispetto al ricevimento in Comune). Nel: 2012: 28 gg.</p>																																										
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N.</th> <th style="width: 45%;">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th style="width: 10%;">2009 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2010 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2011 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2012 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1</td> <td>Tempi dei Rimborsi ICI (dalla domanda alla liquidazione) – N.° GIORNI</td> <td></td> <td></td> <td align="center">84,25</td> <td align="center">99,76 (65,78 al netto dell'Astra)</td> </tr> <tr> <td align="center">2</td> <td>Nr Informazioni, risposte via mail sul tributo o sulla propria posizione</td> <td></td> <td align="center">24</td> <td align="center">21</td> <td align="center">74</td> </tr> <tr> <td align="center">3</td> <td>Nr. Contatti relativi a problematiche Icp e affisioni (con contribuenti e concessionario)</td> <td align="center">11</td> <td align="center">6</td> <td align="center">12</td> <td align="center">11</td> </tr> <tr> <td align="center">4</td> <td>Nr. avvisi di accertamento ICI emessi nell'anno</td> <td></td> <td align="center">310 di cui: 217 accertam. 93 Liquidaz.</td> <td align="center">255 di cui: 224 accertam. 31 liquidaz.</td> <td align="center">384 di cui: 359 accertam. 25 liquidaz.</td> </tr> <tr> <td align="center">5</td> <td>Nr. Atti di determinazione del COSAP per altri uffici</td> <td align="center">46</td> <td align="center">36</td> <td align="center">46</td> <td align="center">40</td> </tr> <tr> <td align="center">6</td> <td>Nr. Bollettini COSAP recapitati/consegnati ai concessionari</td> <td></td> <td align="center">130</td> <td align="center">129</td> <td align="center">118</td> </tr> </tbody> </table>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	1	Tempi dei Rimborsi ICI (dalla domanda alla liquidazione) – N.° GIORNI			84,25	99,76 (65,78 al netto dell'Astra)	2	Nr Informazioni, risposte via mail sul tributo o sulla propria posizione		24	21	74	3	Nr. Contatti relativi a problematiche Icp e affisioni (con contribuenti e concessionario)	11	6	12	11	4	Nr. avvisi di accertamento ICI emessi nell'anno		310 di cui: 217 accertam. 93 Liquidaz.	255 di cui: 224 accertam. 31 liquidaz.	384 di cui: 359 accertam. 25 liquidaz.	5	Nr. Atti di determinazione del COSAP per altri uffici	46	36	46	40	6	Nr. Bollettini COSAP recapitati/consegnati ai concessionari		130	129	118
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.																																						
1	Tempi dei Rimborsi ICI (dalla domanda alla liquidazione) – N.° GIORNI			84,25	99,76 (65,78 al netto dell'Astra)																																						
2	Nr Informazioni, risposte via mail sul tributo o sulla propria posizione		24	21	74																																						
3	Nr. Contatti relativi a problematiche Icp e affisioni (con contribuenti e concessionario)	11	6	12	11																																						
4	Nr. avvisi di accertamento ICI emessi nell'anno		310 di cui: 217 accertam. 93 Liquidaz.	255 di cui: 224 accertam. 31 liquidaz.	384 di cui: 359 accertam. 25 liquidaz.																																						
5	Nr. Atti di determinazione del COSAP per altri uffici	46	36	46	40																																						
6	Nr. Bollettini COSAP recapitati/consegnati ai concessionari		130	129	118																																						

Comune di CASALGRANDE

Performance organizzativa del Settore Affari generali e finanziari - anno 2012

7	Nr. Richiesta aggiornam. atti catastali art. 1 c.336 L. 3011/2004	9	27	4	2
8	Nr. Docfa controllati	84	65	36	36
9	Richieste verifica del classamento ai sensi dell'art. 3 comma 58 Legge 662/1996	1	2	1	47
10	Recupero evasione ICI – totale accertato	€ 216.395,22	€ 320.387,17	€ 323.439,80	€ 320.945,85
11	Agevolazioni relative alla Tariffa di Igiene Ambientale (attività di orientamento e ricevimento) – Numero richiedenti agevolazioni	Ultra 65enni :44 Fam. Num. : 72	Ultra 65enni: 45 Fam. Num.: 73	Ultra 65enni :32 Fam. Num. : 71	Ultra 65enni 42 Fam. Num. 108
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend: 4/10 L'attività di accertamento si mantiene molto intensa anche per l'anno 2012 7/8/9 Attività importantissime per il controllo fiscale ed edilizio che pochissimi comuni conducono. Nel 2012 sono proseguiti i rapporti e i contatti con l'Agenzia del territorio affinché i funzionari del catasto potessero concludere gli aggiornamenti catastali conseguenti alle segnalazioni. Si evidenzia come i Docfa presentati al catasto siano numericamente calati negli ultimi 3 anni. Nel corso del 2012 si è notevolmente intensificata l'attività di verifica dei classamenti delle unità immobiliari esistenti.</p>					

Firma del responsabile

Dott.ssa Roberta B archi

Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<p>E' obiettivo generale dell'ufficio Tributi quello di offrire massima disponibilità e tempestività nelle risposte ai contribuenti, ai loro consulenti e alle associazioni di categoria nonché cogliere le relative osservazioni e suggerimenti.</p> <p>Si evidenzia in particolare la tempestività nelle risposte (sul tot di 74: 50 mail evase il g. stesso, 17 il g. successivo, 4 in due gg, 1 in 3 gg, 1 in quattro gg, 1 in otto gg, vale a dire il tempo max di risposta). Contatti via mail relativi alla gestione ICP e affissioni con utenti e concessionario: 11. Si ricevono in tal senso ringraziamenti anche per iscritto. Il dato non comprende i contatti conseguenti ad informazioni telefoniche relative alle tariffe, alle scadenze e ai recapiti del concessionario.</p> <p>Dal 1999 viene annualmente indetta una conferenza di servizio per la valutazione delle aree fabbricabili che -stante la complessità delle valutazioni, l'obiettivo di rispettare l'equità fiscale fra i contribuenti e di contenere al minimo il contenzioso- coinvolge i responsabili del Servizio Tributi e dell'Ufficio Tecnico (LLPP, Ed. Priv), di rappresentanti dell'Ordine degli Architetti, degli Ingegneri e del Collegio dei Geometri, rappresentanti dell'Agenzia del Territorio e dell'Agenzia delle Entrate di Reggio Emilia. Quest'anno la conferenza è stata preceduta da un incontro con le associazioni di categoria interessate. Le principali informazioni relative al servizio Tributi vengono pubblicate sul sito dell'Ente -su apposito portale dedicato- e sul notiziario dell'ente.</p>

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del servizio anagrafe e demografici

- anno 2012

Fattori da valutarsi per singola area

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio aderirà al piano di programmazione di misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini per i servizi demografici.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>A fronte di un susseguirsi di rilevanti modifiche normative che nel corso del 2012 hanno influito pesantemente sull'organizzazione e sui procedimenti dei servizi demografici (tra le principali: decertificazione, innovazione, nuove modalità di rilascio della carta d'identità, cambio di residenza in tempo reale) sono state realizzate e concretizzate in particolare le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo della gestione informatizzata del servizio Protocollo e della firma digitale per <u>l'invio, tramite PEC, delle pratiche di iscrizione/cancellazione anagrafica</u> tra i Comuni e i Consolati, da parte di tutti gli operatori dei servizi demografici appositamente formati e abilitati; • Partecipazione costante, a rotazione, di tutti gli operatori dei servizi demografici a specifici <u>corsi di formazione</u> organizzati sulle nuove tematiche relative ai servizi demografici. Il materiale dei corsi è stato condiviso e commentato in vari momenti appositamente dedicati all'interno del servizio per dare soluzione ai problemi pratici che quotidianamente si presentano nell'attività rivolta al cittadino. • Partecipazione alle <u>giornate di formazione</u> organizzate per la realizzazione dello Sportello Polifunzionale. Sono state predisposte e revisionate le schede relative ai servizi demografici ed elettorale. • Introdotta una <u>nuova gestione informatizzata degli atti di stato civile</u> che consente la completa formazione e conservazione in formato digitale degli atti, che possono essere stampati in registri composti da fogli in bianco autorizzati e vidimati dalla Prefettura, scambiati per via telematica e conservati nel data base del Comune in previsione della predisposizione dell'archivio informatico degli atti di stato civile previsto dall'10 del D.PR. n.396/2000; • I procedimenti di redazione dell'atto di pubblicazione di matrimonio e l'affissione dello stesso all'albo pretorio on-line vengono gestiti direttamente dall' ufficiale dello stato civile delegato che riceve la richiesta di pubblicazione di matrimonio e provvede alla <u>firma digitale dell'avviso</u> e all'immediata <u>affissione elettronica</u> dello stesso.
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"> • Le attività condotte finalizzate alla produzione di documenti informatici, con firma digitale (nuova gestione dei registri di stato civile), e all'invio telematico tramite PEC (e non più cartaceo) delle pratiche di iscrizione e cancellazione anagrafica hanno consentito di semplificare le procedure dei servizi anagrafe e stato civile e di gestire le stesse con maggiore efficienza. • La riduzione dei supporti cartacei e l'invio telematico delle pratiche anagrafiche ha consentito di ridurre i costi e i tempi di erogazione dei servizi ai cittadini. • L'impegno e la disponibilità costante alla formazione e informazione di

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del servizio anagrafe e demografici

- anno 2012

	tutti gli operatori del servizio hanno consentito di supportare gli stessi ai notevoli cambiamenti in atto per innovare la Pubblica Amministrazione.					
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.
	1	Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno	18639	18785	19004	19016
		Di cui cittadini stranieri	1548	1675	1788	1797
	2	N.pratiche immigrazione/emigrazione	977	964	975	980
	3	N..variazioni anagrafiche all'interno del Comune	317	319	343	305
	4	N.carte di identità rilasciate	1304	1234	2243	2743
	5	N. atti di stato civile	749	676	636	727
	6	N.elettori	14214	14294	14378	14318
	N.iscrizioni/cancellazioni liste elettorali	1317	991	1015	1203	
	N.consultazioni elettorali	2	1	1	0	
Considerazioni qualitative e analisi dei trend:						
e)	<p>I dati suddetti rilevano che si mantiene un lieve incremento della popolazione, delle pratiche anagrafiche, degli atti di stato civile, degli elettori e revisione delle liste. In rilevante aumento è il dato relativo al rilascio delle carte d'identità dovuto alle nuove disposizioni che hanno previsto il rilascio anche ai minori di anni 15. Si rileva che dal 09/05/2012, sono entrate in vigore le disposizioni relative al "cambio di residenza in tempo reale" (D.L.N.5/2012) che hanno modificato completamente i termini e l'organizzazione dei procedimenti anagrafici: il cittadino dichiara il trasferimento di residenza e, tempo 2 giorni lavorativi, ottiene la variazione anagrafica, senza dover attendere la fase istruttoria da concludersi nei successivi 45 gg.</p> <p>Sono stati raccolti e monitorati i dati relativi ai primi 4 mesi di applicazione della riforma introdotta (vedasi progetto n.2/2012 servizio anagrafe e demografici) e si evidenzia che nella media i dati relativi al perfezionamento delle pratiche di iscrizione, parziale (entro 2 gg) e definitivo (entro 45 gg.), sono ampiamente rispettati.</p>					

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del servizio anagrafe e demografici

- anno 2012

f)	Si è mantenuta la regolare funzionalità del servizio garantendo nel contempo lo svolgimento straordinario del censimento generale della popolazione e delle abitazioni, degli adempimenti relativi al confronto censimento/ anagrafe, e al censimento generale delle istituzioni pubbliche affidato ai servizi demografici.
----	---

Firma del responsabile

Angela Bedeschi

Fattori da valutarsi a livello Ente

g) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none">••••
h) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none">••••••

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del Servizio Commercio - SUAP - anno 2012

Fattori da valutarsi per singola area

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti										
a) Grado rilevato di soddisfazione e dei destinatari dei servizi	<p>E' stato richiesta ad alcuni tecnici, maggiormente attivi sul territorio comunale, di esprimere un giudizio sui primi 2 anni dello sportello Suap ed è risultato che lo ritengono un metodo molto snello e veloce poter consegnare la documentazione ed ottenere il rilascio dei titoli abilitativi. Si è riscontrato che per quanto riguarda le pratiche edilizie, ambientali e di prevenzione incendi, non sono abituati all'uso della firma digitale e all'inoltro telematico dei documenti, pertanto in maggioranza esprimono delle perplessità in merito.</p> <p>I commercialisti interpellati, sono entrati maggiormente nell'ottica dell'utilizzo della Pec rispetto agli studi tecnici, ma non sono soddisfatti dell'obbligo di inoltro delle pratiche tramite portale regionale Super. Entrambe le categorie apprezzano le schede ed i chiarimenti procedurali, pubblicati sul nostro portale comunale.</p>										
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Il Servizio Suap ha partecipato al progetto regionale di sportello telematico ed è stata occasione di collaborazione, con gli altri comuni della provincia, poichè, tramite tavoli di lavoro e circolari, sono state condivise le competenze professionali, ottenendo un miglioramento qualitativo dell'organizzazione delle procedure ed un miglior funzionamento del servizio.</p> <p>Tramite la partecipazione ad alcuni corsi di formazione, l'adesione a varie newsletter in materia di commercio e suap ed a portali di aggiornamento normativo on-line, si è riusciti a mantenere un aggiornamento costante in merito alle varie modifiche normative avvenute nel corso del 2012.</p> <p>Questi aggiornamenti sono stati sintetizzati in schede e moduli pubblicati sul portale comunale e trasmessi tramite posta elettronica, a commercialisti, tecnici, Ausl e Vigili del fuoco in modo da darne costante informazione ai cittadini ed agli stakeholder.</p>										
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>Azione svolta con le modalità di cui all'obiettivo n. 1 del Servizio suap, inoltre l'uso quasi esclusivo della Pec nelle transizioni con gli operatori, ha permesso di ridurre i costi relativi alle spedizioni postali e le spese legate all'uso degli automezzi per la consegna della documentazione ai vari enti terzi quali Provincia, Vigili del fuoco, Ausl ecc...</p>										
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="379 1843 451 1966">N.</th> <th data-bbox="451 1843 1230 1966">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th data-bbox="1230 1843 1345 1966">2010 Cons.</th> <th data-bbox="1345 1843 1460 1966">2011 Cons.</th> <th data-bbox="1460 1843 1575 1966">2012 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="379 1966 451 2060">1</td> <td data-bbox="451 1966 1230 2060">Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati</td> <td data-bbox="1230 1966 1345 2060">22</td> <td data-bbox="1345 1966 1460 2060">15</td> <td data-bbox="1460 1966 1575 2060">13</td> </tr> </tbody> </table>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	1	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati	22	15	13
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.							
1	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati	22	15	13							

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del Servizio Commercio - SUAP - anno 2012

2	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni di Pubblica sicurezza/polizia amministrativa	92	113	106
3	N. fiere/mercati e manifestazioni commerciali gestite/autorizzate/convenzionate	23	19	11
4	Comunicazioni, atti e procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni in materia commerciale (scia)	126	107	97
5	Procedimenti/Atti unici SUAP	/	46	92
6	Autorizzazioni e concessioni di occupazione suolo pubblico/bandi/graduatorie/atti	317	299	365
7	Procedimenti in materia di attività produttive, ricettive artigianali e di servizio (scia)	16	17	19
8	N. procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni distributori di carburante	7	12	18
9	Verifiche e controlli commerciali – sanzioni – ruoli – statistiche.	373	385	516

Considerazioni qualitative e analisi dei trend: Il servizio commercio nel corso del triennio si è trasformato nel servizio Suap . Le nuove funzioni svolte sono andate a discapito dell'organizzazione di manifestazioni-fiere e mercati, che sono diminuite del 50% e della realizzazione di azioni di marketing territoriale, ma hanno portato ad una sempre maggiore specializzazione del servizio in ambito edilizio, ambientale e di prevenzione incendi, registrando un notevole numero di pratiche svolte nell'anno 2012 e l'emissione di n. 92 atti unici abilitanti all'esecuzione di opere ed attivazione servizi.

Firma del responsabile

Claudia Bertani

Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità		<ul style="list-style-type: none"> • • • •
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder		<ul style="list-style-type: none"> • • • • •

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area Istituzione dei servizi educativi e scolastici - anno 2012

Fattori da valutarsi per singola area

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Nei servizi educativi comunali sono programmati incontri periodici con i genitori dei bambini nei cosiddetti incontri di sezione, oltre che in occasione di festeggiamenti quali il momento del Natale e della chiusura dell'anno scolastico. Tali contesti sono utilizzati, oltre che per l'informazione in merito alle progettualità proposte e al percorso individuale di ogni bambino, anche per il riscontro della soddisfazione dei genitori, per l'ascolto di eventuali richieste e anche per la segnalazione e quindi la disamina di criticità nel servizio. E' solo quando le segnalazioni arrivano all'apparato amministrativo che si può sostenere di essere in presenza di una "insoddisfazione" che non ha trovato soluzione nella quotidiana dinamica di rapporto con il personale educativo. Le poche segnalazioni di questo tipo vengono tempestivamente affrontate e risolte, onde evitare l'incrinarsi del rapporto di fiducia indispensabile nell'affidamento di bambini piccoli. • Nel servizio di refezione scolastica, che riveste dimensioni importanti in termini numerici di pasti somministrati e di impegno economico, si procede, in sede di commissione mensa, ad esaminare lo stato dell'andamento del servizio in termini di apprezzamento o meno dei pasti da parte dei bambini e del personale insegnante. Nella commissione sono presenti anche rappresentanti dei genitori che portano i loro suggerimenti, le loro richieste, e soprattutto la percezione del servizio. Per la scuola di Casalgrande, che ha un numero molto elevato di bambini, si è istituita una modalità di resoconto mensile della gestione quotidiana del servizio mensa. Tale resoconto viene inviato dalle referenti mensa via mail ogni fine mese e costituisce pertanto un indicatore sempre aggiornato del gradimento del servizio. • Non si è proceduto nell'anno 2012 a somministrare questionari per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, anche perché i nostri utenti utilizzano in modo abbastanza significativo anche i social network, nei quali le risposte da parte dell'amministrazione sono fornite direi quasi in tempo reale. • Dagli strumenti utilizzati, quali incontri, commissioni e gestione dei reclami, sia attraverso segnalazioni tradizionali che utilizzando face book, possiamo evincere che al momento esiste un buon grado di soddisfazione degli utenti.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> • Si è ritenuto importante redigere un documento quale la Carta dei servizi per far conoscere alle famiglie tutte le opportunità presenti sul territorio, in termini di offerta di servizi 0-6 in primo luogo, e anche di informazione sui servizi di accesso scolastico. La redazione del documento è stata assegnata quale piano di lavoro 2012 alla pedagoga la quale, avvalendosi anche delle altre professionalità presenti sia in ufficio che nei servizi, ha predisposto un documento che sarà a breve approvato in consiglio di amministrazione. • Al fine di condividere anche con i servizi degli altri comuni del distretto le competenze e le progettualità sui servizi si sono organizzati alcuni

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area Istituzione dei servizi educativi e scolastici - anno 2012

	<p>intercollettivi che consistono in incontri fra sezioni comparabili per età nei diversi territori. In questi incontri le educatrici espongono alle colleghe il proprio percorso progettuale per riflettere, approfondire, conoscere ed apprendere nello scambio reciproco. Questi intercollettivi si sono rivelati molto utili per allargare lo sguardo e cogliere stimoli anche da altre esperienze.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nell'anno 2011 la nostra Istituzione ha iniziato un percorso di scambi pedagogici con la Svezia, accogliendo due insegnanti svedesi nella nostra scuola dell'infanzia nella primavera di quell'anno. Nel mese di ottobre 2012 una nostra insegnante ha partecipato allo scambio recandosi in Svezia per una settimana, nel corso della quale ha avuto l'opportunità di conoscere il sistema prescolare svedese, partecipando, quale osservatore esterno ma qualificato, ai laboratori, ai progetti e in generale alla quotidianità educativa. Al rientro l'insegnante ha fatto partecipi dell'esperienza le colleghe della scuola e la pedagoga, contribuendo ad alimentare un percorso che diventa via via sempre più qualificato ed interessante. Il progetto oltretutto è stato interamente finanziato con un progetto approvato, con risorse comunitarie, dal Lifelong Learning Programme, Agenzia Nazionale di Firenze.• Al fine di rendere il personale dei servizi maggiormente competente nella gestione individuale del proprio cartellino, anche con l'obiettivo di ridurre le problematiche di gestione che appesantiscono il lavoro amministrativo sia dell'ufficio scuole che dell'ufficio personale, si è di nuovo organizzato un momento generale di formazione. Nel mese di settembre, alla presenza di tutto il personale riunito presso il Polo 0-6, con l'ausilio e l'intervento del funzionario responsabile dell'ufficio personale, si è proceduto ad effettuare una ricognizione di tutte le procedure e le casistiche inerenti il proprio orario di lavoro e le relative timbrature. Il personale è stato di nuovo edotto sulla necessità di una corretta e puntuale gestione delle procedure quale diritto/dovere per poter ottenere un tempestivo aggiornamento dei dati.
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">• Il servizio di doposcuola, in programmato esaurimento in quanto sostituito da classi di tempo pieno, e garantito ai bambini iscritti nell'anno precedente, ha avuto nella programmazione di inizio anno scolastico una difficoltà. In effetti non tutti i bambini che avrebbero avuto diritto al servizio hanno confermato l'iscrizione. Al fine di ottimizzare le risorse impiegate nel servizio, che comunque, per l'impegno preso dall'amministrazione nei confronti dei genitori, avrebbe dovuto essere erogato, si è pensato di accogliere alcuni bambini seguiti dai servizi sociali. Per queste situazioni il Servizio sociale avrebbe dovuto organizzare un servizio ad hoc che, in questo modo, ha potuto invece soddisfare altri bisogni.• Stante le diverse limitazioni che nel corso dell'anno si sono avute in merito alla possibilità di assumere personale e quindi di provvedere alle sostituzioni di personale educativo ed ausiliario assente dai servizi, si è dovuto pensare ad una riorganizzazione anche dei turni di lavoro e delle fasi di svolgimento delle attività. La flessibilità sulle articolazioni orarie del restante personale presente e il diverso modo per esempio di accogliere i bambini all'ingresso hanno consentito, oltre al

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area Istituzione dei servizi educativi e scolastici - anno 2012

	<p>funzionamento del servizio, anche una riduzione di costi rispetto alla sostituzione che in caso diverso si sarebbe dovuta attivare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dopo il pensionamento della cuoca del nido si è provveduto a riorganizzare il servizio di cucina. I pasti anche per il nido, come già avveniva per la scuola dell'infanzia, vengono preparati nella cucina Il Pegaso di Cir e poi consegnati al Polo 0-6. Nella cucina sono rimaste fino al 31 dicembre due ausiliarie che hanno provveduto a porzionare i pasti, a preparare i carrelli per la distribuzione, e al lavaggio successivo delle stoviglie. In questo modo, uniformando la preparazione dei pasti fra nido e scuola dell'infanzia, si è ottimizzato l'impiego di personale interno, che con sole due figure è stato posto in grado di provvedere al funzionamento della cucina. La modifica organizzativa non ha peggiorato la percezione del servizio tanto che non si sono registrate lamentele né da parte del personale insegnante ed educativo né da parte dei genitori. • Nella formazione delle sezioni di nido d'infanzia si è tenuto conto della presenza di educatrici con orario part-time, di bambini con certificazione di disabilità e di bambini con richiesta di frequenza part-time. In particolare collocando i bambini con disabilità in numero di due per sezione, si è potuto assegnare alla sezione un educatore di sostegno, e, articolando la prestazione in funzione delle diverse presenze dei bambini certificati, si è ottenuto un miglior utilizzo della risorsa. Gradualmente si sta anche utilizzando un parametro numerico maggiore per le sezioni con bambini di età superiore ai 24 mesi.
--	--

d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	N.	PRODOTTO/SERVIZIO	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012
		indicatore quantitativo	Cons.	Cons.	Cons.	Cons.
	1	Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera e servizi integrativi	165	155	159	154
	2	Scuola d'infanzia comunale	101	100	100	99
	3	Scuola d'infanzia statale	319	313	336	344
	4	Istituto Comprensivo	1213	1262	1296	1348
	5	Refezioni scolastiche (pasti forniti) bambini/adulti	88729 6472	95977 6423	101402 6258	118307 7746
	6	Trasporto scolastico	218	201	219	196
7	Costo pasto alunno in	5.46+	5.51+	5.34 +	5.66 +	

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area Istituzione dei servizi educativi e scolastici - anno 2012

7	Costo pasto alunno in asporto	5.46+ iva	5.51+ iva	5.34 + iva	5.66 + iva
8	Crediti per rette non riscosse (numero utenti/somme a ruolo)	75 20.316,05	85 27.352,24	78 27.264,30	66 21.884,19

Considerazioni qualitative e analisi dei trend:

Il trend di funzionamento dei servizi educativi comunali è sostanzialmente stabile nel corso degli ultimi anni; sono presenti leggere variazioni numeriche dovute però a scelte delle famiglie. Nel servizio di nido sono infatti aumentati i ritiri dei bambini , a causa principalmente delle difficili condizioni di occupazione e quindi economiche delle famiglie. In aumento costante sono invece i dati di funzionamento della scuola statale, sia della scuola dell'infanzia che degli altri ordini di scuola, con correlato significativo aumento del servizio di refezione scolastica. Ciò è dovuto alla curva di crescita della popolazione scolastica che vede, in proiezione per i prossimi anni, ancora un aumento della fascia di età della scuola primaria e secondaria di primo grado, mentre sta iniziando una decrescita della fascia di età dei bambini in età di nido e di scuola dell'infanzia. Il dato positivo della diminuzione di utenti /somme a ruolo , in controtendenza rispetto alla difficilissima congiuntura economica, è dovuto anche ad un costante impegno dell'ufficio nel controllare le morosità e sollecitare gli utenti inadempienti.

Firma del responsabile

Loretta Caroli

Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none"> • • • •
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • • • • •

Comune di CASALGRANDE

Performance organizzativa del SERVIZIO PERSONALE - anno 2012

Fattori da valutarsi per singola area

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio Personale, a seguito della decertificazione, ha perso gran parte della possibilità di misurare tale soddisfazione per destinatari esterni; unica possibilità di misurazione sta nel grado di assolvimento e nella tempistica di produzione delle informazioni ai vari istituti in tempi brevi (pa04-mod. 98-mod. tfr-) per consentire una sollecita chiusura delle pratiche; le risposte in merito, come si può verificare dalla protocollazione avvengono entro 20 o 30 giorni massimo, pur essendo previsto nel regolamento dei procedimenti il termine di 60 giorni
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio si prodiga da anni per una rapida evasione della pratiche utilizzando possibilmente la trasmissione on line e via e-mail con conseguente riduzione dei costi cartacei e postali; • Particolare attenzione è stata posta alla fase di formazione in materia di personale privilegiando siti di formazione on line, come Pubblika e Soluzione Enti locali, che forniscono con celerità e periodicità un aggiornamento costante sulla materia di competenza, offrendo pure la possibilità di fornire pareri su richieste scritte e soluzioni pratiche a problemi; Tale scelta permette di ottimizzare al massimo i tempi di lavoro ed i costi relativi (il costo annuale di abbonamento è pari al costo di una giornata di formazione con docenti) confrontando nello stesso tempo pareri diversi o soluzioni e interpretazioni diverse; importante funzione inoltre viene svolta dalle circolari che queste aziende inoltrano via e-mail, che, oltre e fornire in tempi rapidi le informazioni, svolgono la funzione di lasciare una traccia scritta delle interpretazioni • Al fine di favorire un miglior utilizzo del programma gestione cartellino da parte del personale insegnante che ha minor praticità nell'utilizzo del computer è stato organizzato nelle scuole un corso specifico che ha portato come risultato finale un minor intervento manuale da parte dell'ufficio su detti cartellini.
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>considerato che il servizio dal 2008 opera con una sola unità, anziché due persone, come era dotato in precedenza, tale fase è stata attuata attraverso una maggior uso delle dotazioni informatiche nella gestione pratica del lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -maggior utilizzo della posta elettronica per scambio di informazioni al fine di ridurre i tempi ed i costi con invio documentazione tramite PEC; • -attivazione di tutte le procedure on line poste in essere dai vari istituti. Denunce, compilazioni modelli vari, per ridurre i tempi di procedimento • -trasmissione via e-mail, mediante scansione di tutta la documentazione relativa alla predisposizione dei cedolini mensile, alla ditta di Mantova per la elaborazione degli stessi che consente un risparmio di tempi e di materiali (carta e buste) e di costi postali

Comune di CASALGRANDE

Performance organizzativa del SERVIZIO PERSONALE - anno 2012

d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	N.	PRODOTTO/SERVIZIO	2009	2010	2011	2012
		indicatore quantitativo	Cons.	Cons.	Cons.	Cons.
	1	N. DIP A TEMPO INDETERMIANTO	103	102	100	100
	2	N. DIP. A TEMPO DETERMINATO	66	68	37	32
	3	GSTIONI VERSAMENTI E DENUNCE ANNUALI CONSEGUENTI	17	15	15	15
	4	PENSIONI	1	2	1	3
	5	N. MOD. 98 o PA04 RICHIESTI DA INAPDAP PER SISTEMAZIONE POS. PREVIDENZIALI	20	24	27	23
	6	AZIONI DI MONITORAGGIO SPESE PERSONALE ED ALTRE STATISTICHE OBBLIGATORIE PER LEGGE	0	6	11	13
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p>A fronte di una diminuzione sensibile del personale, sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, si rileva un incremento di attività legate al monitoraggio delle spese, alla pubblicazione sul sito di quasi tutti gli atti prodotti, alla richiesta di ulteriori adempimenti quali il DURC, il CIG</p>						

Firma del responsabile

Cristina Iori

Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none"> • NOMINA CUG IN ASSENZA DESIGNAZIONE SINDACALE • APPROVAZIONE REGOLAMENTO DEL CUG • PIANO TRIENNALE AZIONI POSITIVE •
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • • • • • •

Comune di CASALGRANDE

Performance organizzativa del SERVIZIO PERSONALE - anno 2012

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del servizio sport e manifestazioni-anno 2012

Fattori da valutarsi per singola area

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																																															
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • La partecipazione alle consulte sportive e di volontariato hanno permesso un confronto che ha alzato il livello di soddisfazione del servizio • La buona a volte ottima partecipazione alle iniziative che sono state organizzate insieme, dimostrano che i destinatari sono soddisfatti. 																																															
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> • La progettazione dei macroeventi in collaborazione con più assessorati e più associazioni, ha permesso di migliorare l'organizzazione degli eventi stessi e il coordinamento di più soggetti ha consentito a loro di conoscersi e di cooperare insieme. • La stampa di un unico volantino che racchiudesse tutte le iniziative riferite al macroevento ha consentito una visione generale e una presa in carico migliorativa dell'organizzazione stessa. • Il controllo e la verifica finale fatta insieme dagli organizzatori (assessorati e associazioni) ha permesso di individuare meglio le migliorie da mettere in atto (se possibile) o di prendere atto insieme delle problematiche esistenti 																																															
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"> • le risorse strumentali messe a disposizione sono risultate efficienti e sufficienti. Le risorse di personale sono invece proporzionate alle possibilità economiche che abbiamo. • L'uso dei cellulari e di Internet ha permesso di arrivare più facilmente, in tempi più rapidi, all'utenza e i costi di stampa e di invio si sono di molto ridotti. • Non ho riscontrato nessun problema nei tempi dei procedimenti. 																																															
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">N.</th> <th style="text-align: center;">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th style="text-align: center;">2009 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2010 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2011 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2012 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>n.r. impianti sportivi</td> <td></td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>n.r. circoli associativi-ricreativi comunali in gestione</td> <td></td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>n.r. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate</td> <td></td> <td style="text-align: center;">32</td> <td style="text-align: center;">32</td> <td style="text-align: center;">28</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>n.r. associazioni volontariato e promozione sociale convenzionate e/o sovvenzionate</td> <td></td> <td style="text-align: center;">38</td> <td style="text-align: center;">39</td> <td style="text-align: center;">38</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>n.r. manifestazioni sportive gestite e/o patrocinate dal Comune</td> <td></td> <td style="text-align: center;">19</td> <td style="text-align: center;">19</td> <td style="text-align: center;">22</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>n.r. manifestazioni ricreative gestite e/o patrocinate dal Comune</td> <td></td> <td style="text-align: center;">72</td> <td style="text-align: center;">84</td> <td style="text-align: center;">85</td> </tr> </tbody> </table>						N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	1	n.r. impianti sportivi		12	13	13	2	n.r. circoli associativi-ricreativi comunali in gestione		12	12	12	3	n.r. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate		32	32	28	4	n.r. associazioni volontariato e promozione sociale convenzionate e/o sovvenzionate		38	39	38	5	n.r. manifestazioni sportive gestite e/o patrocinate dal Comune		19	19	22	6	n.r. manifestazioni ricreative gestite e/o patrocinate dal Comune		72	84	85
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.																																											
1	n.r. impianti sportivi		12	13	13																																											
2	n.r. circoli associativi-ricreativi comunali in gestione		12	12	12																																											
3	n.r. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate		32	32	28																																											
4	n.r. associazioni volontariato e promozione sociale convenzionate e/o sovvenzionate		38	39	38																																											
5	n.r. manifestazioni sportive gestite e/o patrocinate dal Comune		19	19	22																																											
6	n.r. manifestazioni ricreative gestite e/o patrocinate dal Comune		72	84	85																																											

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del servizio sport e manifestazioni-anno 2012

7	Costante aggiornamento sito internet comunale e pagina facebook		91	78	76
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p>I dati generali sostanzialmente non si discostano molto dai da quelli degli anni scorsi, solo si può notare che alcune associazioni sportive minori hanno chiuso la loro attività per problemi di carattere economico e dalla carenza di iscrizioni ai corsi.</p> <p>Le convenzioni con le società sportive/ricreative che gestiscono gli spazi comunali, sono continuate e si sono rinnovate quelle in scadenza con gli stessi soggetti, perché è stata valutata la loro capacità e competenza in termini positivi. Sono stati organizzati incontri riferiti alle problematiche di gestione degli spazi in convenzione e abbiamo riscontrato un notevole interesse nel capire diritti e doveri delle ass. stesse alla luce degli ultimi procedimenti legislativi.</p> <p>L'aggiornamento del sito internet a partire dall'anno scorso viene fatto da più uffici ognuno con le sue competenze e questo ha comportato un leggero calo di interventi da parte mia. In compenso l'utenza sempre più usufruisce di questi servizi e la comunicazione è sempre più immediata e puntuale.</p> <p>Uno spazio riferito all'associazionismo è stato aperto a fine anno 2012 in Biblioteca. Qui le persone possono incontrare i rappresentanti delle associazioni e chiedere nello specifico i progetti di volontariato che mettono in atto per poi usufruirne o anche farsi partecipi. Valuteremo durante il 2013 la sua efficacia e la sua fruizione.</p> <p>Quest'anno più associazioni, per contenere i costi, hanno richiesto il patrocinio del comune e quindi anche l'uso delle attrezzature comunali per svolgere la loro attività ricreativa.</p> <p>L'approfondimento/aggiornamento su problematiche riferite all'associazionismo sono da me approfondite con referenti provinciali e regionali e le informazioni vengono poi puntualmente condivise con l'assessore di riferimento e con i miei colleghi .</p>					

Firma del responsabile
Rina Mareggini

Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none"> • • • •
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • • • • •

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa del servizio sport e manifestazioni-anno 2012

	•
--	---

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area MANUTENZIONE PATRIMONIO - anno 2012

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																																										
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	Non è attivo un sistema di settore relativo alla rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi; si aderirà al sistema che l'Amministrazione vorrà predisporre																																										
<ul style="list-style-type: none"> Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative 	<ul style="list-style-type: none"> si è migliorato il programma relativo alla programmazione e monitoraggio degli interventi manutentivi eseguiti dal personale operaio prevedendo l'invio quotidiano degli interventi giornalieri al tecnico coordinatore del servizio da parte del coordinatore degli operai in modo da conoscere in tempo reale opere in corso ed evasione delle segnalazioni e disponibilità del personale per eventuali urgenze partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento per macchine operatrici, sicurezza cantieri, ecc 																																										
<ul style="list-style-type: none"> grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti 	<ul style="list-style-type: none"> si sono utilizzati, mediante accordo col servizio sociale comunale, 6 profughi malesi ospiti dell'ente, per mansioni di pulizia delle aree urbane pedonali e delle aree verdi con la sola spesa dell'abbigliamento personale alla migliore efficienza è rivolta altresì la condivisione degli aggiornamenti e delle conoscenze mediante riunioni di servizio programmate o specifiche ed il costante monitoraggio delle fasi di ogni intervento manutentivo col programma di cui al punto precedente relativamente al contenimento dei costi si è incentivata la manutenzione del parco macchine e delle attrezzature effettuata direttamente dal personale operaio soprattutto nel periodo invernale che presenta periodi di minore impegno manutentivo. 																																										
b) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">N.</th> <th style="text-align: center;">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th style="text-align: center;">2009 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2010 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2011 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2012 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Viabilità pubblica (vicinali – comunali) sviluppo km</td> <td style="text-align: center;">113,8</td> <td style="text-align: center;">117,4</td> <td style="text-align: center;">123,5</td> <td style="text-align: center;">125,80</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) superficie mq</td> <td style="text-align: center;">331.967</td> <td style="text-align: center;">337.407</td> <td style="text-align: center;">337.657</td> <td style="text-align: center;">337.657</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) n° sfalci/anno</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Illuminazione pubblica (strade, parchi, ecc.) km illuminati</td> <td style="text-align: center;">69,5</td> <td style="text-align: center;">70,3</td> <td style="text-align: center;">75,27</td> <td style="text-align: center;">75,80</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Illuminazione pubblica punti luce mantenuti</td> <td style="text-align: center;">3375</td> <td style="text-align: center;">3450</td> <td style="text-align: center;">3650</td> <td style="text-align: center;">3765</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Illuminazione pubblica interventi eseguiti</td> <td style="text-align: center;">240</td> <td style="text-align: center;">242</td> <td style="text-align: center;">255</td> <td style="text-align: center;">250</td> </tr> </tbody> </table> <p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p>Fino a Novembre 2012 non si è avuto a disposizione il tecnico che segue la</p>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	1	Viabilità pubblica (vicinali – comunali) sviluppo km	113,8	117,4	123,5	125,80	2	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) superficie mq	331.967	337.407	337.657	337.657	3	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) n° sfalci/anno	7	6	7	6	4	Illuminazione pubblica (strade, parchi, ecc.) km illuminati	69,5	70,3	75,27	75,80	5	Illuminazione pubblica punti luce mantenuti	3375	3450	3650	3765	6	Illuminazione pubblica interventi eseguiti	240	242	255	250
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.																																						
1	Viabilità pubblica (vicinali – comunali) sviluppo km	113,8	117,4	123,5	125,80																																						
2	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) superficie mq	331.967	337.407	337.657	337.657																																						
3	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) n° sfalci/anno	7	6	7	6																																						
4	Illuminazione pubblica (strade, parchi, ecc.) km illuminati	69,5	70,3	75,27	75,80																																						
5	Illuminazione pubblica punti luce mantenuti	3375	3450	3650	3765																																						
6	Illuminazione pubblica interventi eseguiti	240	242	255	250																																						

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'area MANUTENZIONE PATRIMONIO - anno 2012

	<p>manutenzione patrimonio; tale carenza non ha portato ad inadeguatezze del servizio grazie al grande impegno e professionalità degli altri tecnici. Si dispone di 9 operai manutentori organizzati in squadre specifiche suddivise in parchi e verde stradale, edifici e viabilità; le squadre sono flessibili e spesso sono funzionalmente riorganizzate per specifiche operazioni che necessitano di un numero di personale superiore alla squadra di competenza (manifestazioni, interventi complessi, carenze di personale)</p> <p>Il patrimonio immobiliare del Comune di Casalgrande è composto da oltre 30 edifici a funzione pubblica più o meno complessi, da 95 alloggi (dei quali 80 gestiti da ACER), da aree sportive, parchi pubblici urbani ed extraurbani, terreni agricoli ed aree per la circolazione (viabilità veicolare, pedonale e ciclabile e spazi di sosta),</p> <p>Il servizio MANUTENZIONE E GESTIONE PATRIMONIO ha provveduto alla tenuta in buono stato manutentivo di tutto il patrimonio di cui sopra per quanto riguarda parti edili, impiantistiche, agronomiche, ecc.; gli interventi manutentivi sono stati eseguiti direttamente tramite il proprio personale operaio relativamente alla manutenzione ordinaria ed agli interventi minori, mentre si è fatto ricorso ad incarichi a ditte specializzate per le necessità manutentive specialistiche (impiantistica termo idraulica, elettrica, coperture, ecc.). In considerazione della minore disponibilità economica per l'affidamento all'esterno di lavori, a seguito di formazione occasionale, si sono eseguiti interventi complessi (impianti di illuminazione pubblica, opere fognarie, pavimentazioni, ecc.) che in precedenza venivano commissionati a imprese private.</p> <p>In merito ai punti di cui all'art. 8 del DL 27.10.2009 n° 150, nell'ambito della disponibilità delle risorse umane e finanziarie, si è sicuramente operato nello spirito di tali punti di riferimento per quanto riguarda l'impegno al rispetto dei programmi e degli obiettivi dell'amministrazione, il soddisfacimento dei bisogni dei cittadini, il miglioramento organizzativo e funzionale dei procedimenti e la razionalizzazione ed ottimizzazione del personale sia tecnico – amministrativo che operaio, il tutto finalizzato al miglioramento del servizio ed al contenimento dei costi.</p>
--	---

Firma del responsabile
Corrado Sorrivi

Fattori da valutarsi a livello Ente

c) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	-
d) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'Area sociale - anno 2012

Fattori da valutarsi per singola area

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Nel corso del 2012 non si è proceduto a somministrare questionari di <i>customer satisfaction</i>; il Servizio di Assistenza domiciliare accreditato ha effettuato un'indagine sul livello di gradimento delle prestazioni nel secondo semestre 2011, rilevando un ottimo grado di soddisfazione (97%) sia in termini di qualità relazionale sia prestazionale. Nel mese di febbraio 2012 si è provveduto a fornire all'Assessore un report sull'indagine compiuta che ha permesso all'Ente di avere un'ulteriore conferma dell'apprezzamento del servizio da parte della comunità e di poter disporre di ulteriori elementi valutativi per giungere in modo graduale e progressivo ai requisiti per l'accreditamento definitivo, mediante una unitarietà gestionale pubblica o privata, da realizzarsi entro il 31/12/2013. • La peculiarità dei servizi erogati permette inoltre agli operatori socio-assistenziali nonché agli operatori dello sportello di avere un feedback quasi immediato sulla prestazione e di rispondere, a fronte di eventuali segnalazioni di disservizi, in modo tempestivo con l'intento di trovare soluzioni, per quanto possibile, alle problematiche emerse.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> • Il 2012 ha visto nell'equipe settimanale il coinvolgimento delle Assistenti sociali Minori dell'Unione Tresinaro Secchia, al fine di condividere le situazioni più complesse mediante l'apporto anche delle assistenti sociali delle aree adulti ed anziani, con l'obiettivo di definire percorsi socio-assistenziali appropriati con una visione dei casi più ampia. Nel corso del 2012 si è ulteriormente consolidato lo strumento dell'agenda elettronica per gli appuntamenti delle assistenti sociali e della responsabile; lo sportello sociale, a fronte delle richieste di appuntamento e delle problematiche riportate calendarizza gli appuntamenti entro 3 giorni per richieste ordinarie ed entro le 24 ore per richieste urgenti. • A fronte del perdurare della crisi, il 2012 ha visto un continuum, rispetto al 2011, degli accessi al servizio e delle richieste di sostegno, che ha portato ad un ampliamento dell'orario di ricevimento dell'utenza dell'area adulti, accogliendo il 100% delle richieste di colloquio. • L'applicazione del software GARCIA, implementato da gennaio 2012, ha permesso alle Ass. sociali ed alla Responsabile di avere per ogni utente un quadro complessivo degli accessi e dei bisogni presentati, al fine di individuare i percorsi socio-assistenziali più congrui alle necessità e nel contempo di rilevare le maggiori aree di bisogno per un'oculata allocazione delle risorse economiche tali da garantire, secondo logiche di priorità, un'appropriatezza di risposte.

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'Area sociale - anno 2012

	<ul style="list-style-type: none">• Da marzo 2012, a fronte dei considerevoli tagli al Fondo Nazionale della Non Autosufficienza, l'equipe distrettuale dell'area anziani (composta da tutte le assistenti sociali) è stata coinvolta nella stesura di un testo regolamentare per l'erogazione degli assegni di cura per anziani e disabili, i cui costi impattano sul FNA; tali momenti sono stati occasione anche per una condivisione delle metodologie operative e dei criteri di valutazione dei casi in carico a ciascun comune in un'ottica di confronto reciproco.
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">• Da settembre 2012 il servizio ha visto l'incremento di una unità amministrativa part-time a seguito di mobilità interna; l'operatrice, per le caratteristiche personali e professionali, è stata preposta al servizio di front-office dello sportello sociale, primo filtro per l'utenza, assegnandole anche una funzione di accompagnamento/supporto nella compilazione della modulistica e nella corretta consegna della documentazione per la fruizione di benefici/prestazioni a favore dell'utenza più in difficoltà (stranieri ed anziani), ottimizzando i tempi di risposta. Nel contempo la collaboratrice con competenze prettamente contabili si è potuta dedicare pienamente alla gestione del PEG del sociale, con attento monitoraggio delle entrate e delle spese, controllo dei pagamenti da parte dell'utenza e segnalazioni tempestive alla responsabile di situazioni di insolvenza, che hanno permesso di contenere le minori entrate in termini fisiologici.• A fronte del perdurare della crisi e dell'aumentata richiesta di contribuzione sul versante delle utenze, del canone di locazione e delle spese alimentari, il servizio ha ridotto i tempi di liquidazione dei contributi passando dai 30 giorni decorrenti dal colloquio con l'Assistente sociale ai 20 giorni per la disponibilità all'utente del contributo concesso. Analoga tempistica è stata estesa anche per la trasmissione all'INPS di tutti i dati necessari per la liquidazione degli assegni di maternità e al nucleo di cui l'Ente non è soggetto erogatore, ma titolare dell'ammissibilità al beneficio, per un totale complessivo di n. 68 richieste di beneficio.• La valutazione nell'erogazione dei contributi e la quantificazione, a fronte dell'aumento di domanda e di riduzione delle risorse economiche all'uopo destinate, è stata attentamente ponderata dalle operatrici, secondo criteri di priorità, rispettando i budget assegnati in sede di redazione di Bilancio previsionale e senza richiedere ulteriori risorse aggiuntive all'Ente. E' proseguito inoltre l'impegno del servizio, attraverso il supporto dell'assistente sociale e della segreteria amministrativa per la gestione dei sei migranti presenti sul nostro territorio; sebbene il servizio sia stato esternalizzato, i numerosi adempimenti amministrativi posti in capo all'ente e la definizione dei percorsi di uscita dai progetti di accoglienza, hanno visto un forte investimento di tempo/lavoro delle operatrici comunali, permettendo

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'Area sociale - anno 2012

	<p>comunque di garantire le prestazioni ordinarie e le scadenze procedurali.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il team delle operatrici di Assistenza domiciliare è stato coinvolto in un processo di ottimizzazione nell'organizzazione del servizio a partire dal 1° luglio 2012, a seguito della diminuzione di una risorsa umana per mobilità interna senza essere sostituita, che ha impattato sulle spese di personale del SAD con un risparmio di circa € 11.000,00; a ciò si è aggiunta l'assenza di ulteriori due operatrici per periodi prolungati. A fronte di una riduzione dell'organico del 50%, si è provveduto all'assunzione per tre mesi di una sola operatrice part-time a 24 ore settimanali. Tale contesto organizzativo ha comunque risposto, secondo logiche di priorità, alle prestazioni per i casi più complessi e segnalati dall'Assistente sociale, concordando con gli utenti che presentavano adeguata rete familiare una temporanea sospensione e/o rimodulazione degli interventi. Le operatrici pertanto hanno dimostrato flessibilità e adattabilità al mutato contesto organizzativo fornendo comunque prestazioni per un totale complessivo di 45 utenti. • E' proseguito anche per tutto il 2012 l'attività formativa alla luce dell'evoluzione normativa per gli aspetti contrattualistici per l'acquisizione di beni e servizi e per gli aspetti legati alla formazione delle professionalità sociali. I dipendenti partecipanti ai percorsi formativi hanno condiviso con i collaboratori quanto appreso, contribuendo ad aumentare in modo sempre più qualificato le competenze di ciascuno. 																																														
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N.</th> <th style="width: 60%;">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th style="width: 10%;">2009 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2010 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2011 Cons.</th> <th style="width: 10%;">2012 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>N. utenti anziani/disabili gestiti in assistenza domiciliare/pasti/trasporti</td> <td>92</td> <td>96</td> <td>98</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>N. utenti anziani/disabili gestiti in struttura residenziale/semiresidenziale</td> <td>59</td> <td>66</td> <td>73</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>N. utenti minori/nuclei in carico</td> <td>367</td> <td>383</td> <td>420</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>N. utenti in carico con progetti a sostegno del bisogno alimentare</td> <td>35</td> <td>56</td> <td>77</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>N. accessi sportello sociale</td> <td>801</td> <td>897</td> <td>1314</td> <td>1165</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>N. contributi complessivi erogati per le tipologie d'utenza (anziani/disabili/adulti/minori)</td> <td>367</td> <td>410</td> <td>422</td> <td>508</td> </tr> </tbody> </table>					N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	1	N. utenti anziani/disabili gestiti in assistenza domiciliare/pasti/trasporti	92	96	98	100	2	N. utenti anziani/disabili gestiti in struttura residenziale/semiresidenziale	59	66	73	86	3	N. utenti minori/nuclei in carico	367	383	420	400	4	N. utenti in carico con progetti a sostegno del bisogno alimentare	35	56	77	81	5	N. accessi sportello sociale	801	897	1314	1165	6	N. contributi complessivi erogati per le tipologie d'utenza (anziani/disabili/adulti/minori)	367	410	422	508
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.																																										
1	N. utenti anziani/disabili gestiti in assistenza domiciliare/pasti/trasporti	92	96	98	100																																										
2	N. utenti anziani/disabili gestiti in struttura residenziale/semiresidenziale	59	66	73	86																																										
3	N. utenti minori/nuclei in carico	367	383	420	400																																										
4	N. utenti in carico con progetti a sostegno del bisogno alimentare	35	56	77	81																																										
5	N. accessi sportello sociale	801	897	1314	1165																																										
6	N. contributi complessivi erogati per le tipologie d'utenza (anziani/disabili/adulti/minori)	367	410	422	508																																										

Comune di Casalgrande

Performance organizzativa dell'Area sociale - anno 2012

	<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p>Si conferma anche per il 2012 un progressivo aumento degli utenti in carico, in particolare per l'area anziani ed adulti con un maggior incremento delle richieste di sostegno economico a fronte del perdurare della crisi congiunturale. Dai dati emerge che per l'area famiglie con minori, gli utenti in carico registrano una lieve diminuzione rispetto all'annualità precedente; trattasi dimissioni di utenza straniera, dovuta a scelte condivise con i servizi di emigrazione in altri territori, anche europei, e/o al rientro in patria dei minori con la madre. Si denota comunque che l'area delle famiglie con minori è la più problematica per la complessità dei percorsi attivati su più fronti (economico, abitativo e genitoriale) che ricadono in particolare anche sulla sfera dei contributi erogati (sul totale complessivo, per l'area famiglie sono stati erogati n. 237 sostegni economici). Analoga diminuzione si è assistita nel numero di accessi allo sportello sociale (- 12,79%) per la non attivazione del contributo per l'affitto a fronte del mancato finanziamento regionale di tale beneficio.</p>
--	---

Firma del responsabile

Teresa Oppedisano

Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none">••••
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none">•••••