



# Comune di Casalgrande

## *Provincia di Reggio Emilia*

c.a.p. 42013 Piazza Martiri della Libertà, 1      Tel. 0522.998511 – fax 0522.841039  
e-mail: [protocollo@comune.casalgrande.re.it](mailto:protocollo@comune.casalgrande.re.it) internet: [www.comune.casalgrande.re.it](http://www.comune.casalgrande.re.it)

# **RELAZIONE SUL PIANO DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ANNO 2013**



**Comune di CASALGRANDE**  
**Performance organizzativa del SERVIZIO PERSONALE - anno 2013**

**Fattori da valutarsi per singola area**

<b>1) Fattore di valutazione</b>	<b>2) Azioni condotte e risultati conseguiti</b>
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Destinatari del servizio personale dipendente interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- per pagamento stipendi e assimilati alle rispettive scadenze, tutte debitamente rispettate;</li> <li>-- consulenza diretta per procedure presenze on line: disponibilità nell'intero orario di servizio</li> <li>-- consulenze dirette per applicazione CCNL facilitata dalle predisposizioni di apposita modulistica</li> </ul> <p>Destinatari esterni del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>--ex dipendenti per predisposizione documentazione ai fini previdenziale e assistenziale: l'evasione di tali richieste avviene in tempi rapidi, massimo 20 giorni.</li> </ul> <p>Non è stato attivato un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi ma non essendoci segnalazioni di nessun tipo si può evincere che il grado di soddisfazione è sufficientemente buono. Si aderirà al sistema che l'Amministrazione riterrà opportuno predisporre.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>A seguito di pensionamento della sottoscritta a decorrere dal 01/04/14, durante l'anno 2013 si è avviato un percorso di riorganizzazione interna dell'ufficio destinato sia alla formazione di una nuova figura professionale sia ad un meccanismo di revisione dell'ufficio che ha portato ad una più razionale suddivisione delle competenze con maggior sinergia e collaborazione per lo svolgimento degli adempimenti e della attività;</p> <p>Si provveduto alla riclassificazione dell'attuale piano dei conti e alla revisione dei residui passivi ed attivi ai fini di raggiungere l'armonizzazione contabile che diventerà operativa dal 01/01/2015;</p> <p>Notevole sforzo, per la quantità notevole di informazioni da inserire nel sito Web relative all'uff Personale, è stato dedicato alla pubblicazione delle informazioni e degli atti, in conformità alle norme di cui al D.lgs. 33/2013 e L. 190/2012.</p> <p>Abbiamo partecipato all'intero iter procedurale, unitamente al segretario generale, di stesura, consultazione per procedura aperta e infine pubblicazione sul sito del codice di comportamento del Comune di Casalgrande.</p> <p>Con la creazione sul sito intranet del programma presenze di una raccolta di modelli utili per le richieste più frequenti dei dipendenti (congedi, aspettative, maternità, legge 104, anf .. ecc..) e la possibilità di trasmettere tali richieste on line, si è ottimizzato il tempo procedurale di autorizzazione;</p> <p>E' stata attivata dall'ufficio la ricognizione delle eccedenze di personale ai sensi dell'art. 33 del D.lgs. 165/2001 da sottoporre alla GC. per l'approvazione;</p> <p>E' stata aperta e portata a compimento, unitamente alla delegazione trattante</p>

	<p>di parte pubblica, la procedura negoziale per giungere alla sottoscrizione definitiva del Contratto decentrato integrativo di parte normativa 2013-2015, curandone tutti gli adempimenti successivi fino alla pubblicazione sul sito.</p>																																																								
<p>c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<p>Con l'integrazione della posta certificata con il protocollo informatico si è velocizzato il tempo di smistamento della posta e ottimizzato il tempo di risposta al cittadino, P.A. e Istituti;</p> <p>Con il sistema di aggiornamento on line con Soluzioni enti locali e Pubblica:  -- si è resa piu' efficiente ed immediata la nostra formazione in materia di personale, materia continua evoluzione;  --si è determinata una riduzione notevole di tempi improduttivi e una significativa diminuzione di costi ;</p> <p>Si è poi completata la trasmissione per posta elettronica di documentazione sia ai dipendenti dell'ente che all'INPS , in un primo momento comprendeva la sola trasmissione dei cedolini paga, con l'ulteriore trasmissione delle certificazioni CUD e delle certificazioni previdenziale all'INPS generando risparmio di tempo e materiale</p>																																																								
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>N.</th> <th>PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th>2009 Cons.</th> <th>2010 Cons.</th> <th>2011 Cons.</th> <th>2012 Cons.</th> <th>2013 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>N. DIP A TEMPO INDETERMIANTO</td> <td>103</td> <td>102</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>N. DIP. A TEMPO DETERMINATO</td> <td>66</td> <td>68</td> <td>37</td> <td>32</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>GESTIONI VERSAMENTI E DENUNCE ANNUALI CONSEGUENTI</td> <td>17</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>PENSIONI</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>N. MOD. 98 o PA04 RICHIESTI DA INAPDAP PER SISTEMAZIONE POS. PREVIDENZIALI</td> <td>20</td> <td>24</td> <td>27</td> <td>23</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>AZIONI DI MONITORAGGIO SPESE PERSONALE ED ALTRE STATISTICHE OBBLIGATORIE PER LEGGE</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>PUBBLICAZIONI SUL SITO PER LA TRASPARENZA E L'ANTICORRUZIONE</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</b>  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>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	1	N. DIP A TEMPO INDETERMIANTO	103	102	100	100	97	2	N. DIP. A TEMPO DETERMINATO	66	68	37	32	25	3	GESTIONI VERSAMENTI E DENUNCE ANNUALI CONSEGUENTI	17	15	15	15	15	4	PENSIONI	1	2	1	3	3	5	N. MOD. 98 o PA04 RICHIESTI DA INAPDAP PER SISTEMAZIONE POS. PREVIDENZIALI	20	24	27	23	15	6	AZIONI DI MONITORAGGIO SPESE PERSONALE ED ALTRE STATISTICHE OBBLIGATORIE PER LEGGE	0	6	11	13	17	7	PUBBLICAZIONI SUL SITO PER LA TRASPARENZA E L'ANTICORRUZIONE	0	0	0	0	23
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.																																																			
1	N. DIP A TEMPO INDETERMIANTO	103	102	100	100	97																																																			
2	N. DIP. A TEMPO DETERMINATO	66	68	37	32	25																																																			
3	GESTIONI VERSAMENTI E DENUNCE ANNUALI CONSEGUENTI	17	15	15	15	15																																																			
4	PENSIONI	1	2	1	3	3																																																			
5	N. MOD. 98 o PA04 RICHIESTI DA INAPDAP PER SISTEMAZIONE POS. PREVIDENZIALI	20	24	27	23	15																																																			
6	AZIONI DI MONITORAGGIO SPESE PERSONALE ED ALTRE STATISTICHE OBBLIGATORIE PER LEGGE	0	6	11	13	17																																																			
7	PUBBLICAZIONI SUL SITO PER LA TRASPARENZA E L'ANTICORRUZIONE	0	0	0	0	23																																																			

Firma del responsabile

## Fattori da valutarsi a livello Ente

<p>e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
--	---

opportunità	
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>

**Comune di CASALGRANDE**  
**Performance organizzativa del Settore Affari generali e finanziari - anno 2013**

**Fattori da valutarsi per singolo settore**

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
2) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	Rilevazione gradimento del servizio Servizio Precompilazione F24 IMU on line (448 utenti): BUONO: 89.93%; SUFF: 5.03%; INSUFF: 5.04%.
3) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> <li>♪ 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.</li> <li>♪ Partecipazione costante a incontri e convegni di aggiornamento sia di carattere locale che nazionale.</li> <li>♪ Consolidata la redistribuzione dell'attività esecutiva nell'ambito dei servizi tributi, finanziario e provveditorato a seguito della riorganizzazione attuata nel 2012 - ricollocazione di un'OSA nel Settore in qualità di esecutore amministrativo- che consente una sempre maggiore focalizzazione degli altri dipendenti sulle mansioni più specifiche e qualificate.</li> </ul>
4) 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><b>Tempi rimborsi ICI.</b> Il termine massimo entro il quale occorre evadere le richieste di rimborso è 180 gg. I tempi attuali non sono brevissimi perché ogni domanda richiede un'attenta istruttoria anche di carattere catastale ed edilizio. In particolare, i tempi di evasione riferiti all'anno 2013, risentono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- di diversi rimborsi Imu, per i quali si è dovuta attendere l'emanazione di apposite istruzioni Ministeriali che chiarissero le modalità di rimborso della quota statale (istruzioni peraltro emanate alla fine dell'anno 2013);</li> <li>- di un riversamento ad altro Comune, che ha comportato l'invio di richiesta di chiarimenti alla Contribuente e diversi contatti con il Comune di Cervia al fine di chiarire la situazione.</li> </ul> <p><b>Gestione del COSAP: consegna bollettino precompilato con l'importo.</b> 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><b>Pagamenti.</b> Termine max: 30 gg. data ricevimento fattura. Nel 2013: Dal controllo effettuato in sede di rendicontazione degli obiettivi (5% dei pagamenti%) risulta che i tempi medi dei pagamenti si attesta sugli 19/20 gg.</p>
5) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	

N.	PRODOTTO/SERVIZIO	2009	2010	2011	2012	2013
	indicatore quantitativo	Cons.	Cons.	Cons.	Cons.	Cons.
1	Tempi dei Rimborsi ICI (dalla domanda alla liquidazione) – N.° GIORNI			84,25	99,76 (65,78 al netto dell'Astra)	95,82
2	Nr Informazioni, risposte via mail sul tributo o sulla propria posizione		24	21	74 Tempi medi di risposta: 0,54 giorni	62 Tempi medi di risposta: 0,53 giorni

3	Nr. Contatti relativi a problematiche lcp e affisioni (con contribuenti e concessionario)	11	6	12	11	25 (di cui 8 riguardanti contatti con i contribuenti e 17 con il Concessionario)
4	Nr. avvisi di accertamento ICI emessi nell'anno		310 di cui:	255 di cui:	384 di cui:	359 di cui:
			217 accertam.	224 accertam.	359 accertam.	272 accertamenti
			93 Liquidaz.	31 liquidaz.	25 liquidaz.	87 liquidaz.
5	Recupero evasione ICI - totale accertato	€ 216.395,22	€ 320.387,17	€ 323.439,80	€ 320.945,85	€ 309.999,36
6	Nr. Atti di determinazione del COSAP per altri uffici	46	36	46	40	41
7	Nr. Bollettini COSAP recapitati/consegnati ai concessionari		130	129	118	107
8	Nr. Richiesta aggiornam. atti catastali art. 1 c.336 L. 3011/2004	9	27	4	2	4
9	Nr. Docfa controllati	84	65	36	36	41
10	Richieste verifica del classamento ai sensi dell'art. 3 comma 58 Legge 662/1996	1	2	1	47	** _
11	Servizio Imu F24 on line - Numero F24/Calcoli imposta elaborati e resi disponibili nell'area riservata del Contribuente				412	448
					Rilevazione gradimento del servizio:	Rilevazione gradimento del servizio:
					BUONO: 91,58%	BUONO: 89,93%
					SUFF: 6,32%	SUFF: 5,03%
					INSUFF: 2,10%	INSUFF: 5,04%

**4/5** L'attività di accertamento si mantiene molto intensa anche per l'anno 2013.

**6/7** L'attività relativa al COSAP è tempestiva (si risponde agli uffici quasi in tempo reale). Si evidenzia come negli ultimi anni si assista ad un costante calo degli spazi autorizzati.

**8/9/10** Attività importantissime per il controllo fiscale ed edilizio che pochissimi comuni conducono. L'attività di cui al punto 10 si era intensificata nell'anno 2012 grazie alle verifiche effettuate da un agente di P.M. in collaborazione con l'Ufficio Tributi. Nell'anno 2013 si è concentrata l'attività istruttoria sui cd. "fabbricati fantasma" (art. 2, c. 36 L. 262/2006), vale a dire immobili non risultanti in catasto, per i quali l'Agenzia del Territorio ha attivato la procedura di rilevazione e successivo accatastamento iniziata nel 2007 e conclusasi nel corso del 2012, attività che ha consentito l'emersione di nuova materia imponibile e che è tuttora in corso.\*\* Numero complessivo fabbricati fantasma: 30, Numero istruttorie: 30 di cui: 3 ancora in corso e 27 concluse. Numero accertamenti emessi (per annualità d'imposta): 38. Importo totale accertato: € 39.680,00.

**11** Il servizio di precompilazione dell'F24 IMU -reso disponibile nell'area riservata dei Contribuenti attraverso apposita registrazione on line- è stato progettato dall'Ufficio Tributi e implementato dalla Software House con la collaborazione del servizio Ced nell'anno 2012. Il servizio è proseguito per l'anno 2013, concretizzandosi nell'invio di informazioni agli iscritti al servizio e nella compilazione degli F24 relativi alla cd. Mini\_Imu dovuta sull'abitazione principale (per motivi connessi alla tempistica, i modelli F24 sono stati recapitati agli indirizzi di posta elettronica di ciascun contribuente iscritto).

Firma del responsabile

### Fattori da valutarsi a livello Ente

6) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
7) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<p>E' obiettivo generale dell'ufficio quello di offrire massima disponibilità e tempestività nelle risposte ai contribuenti, ai loro consulenti e alle associazioni di categoria. Si ricevono in tal senso ringraziamenti anche per iscritto. Si evidenzia in particolare la tempestività nelle risposte (sul totale: 40 mail evase il giorno stesso, 16 il giorno successivo, 2 in due giorni, 3 in tre giorni, 1 in quattro giorni, vale a dire il tempo massimo di risposta). 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>



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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio aderirà al piano di programmazione di misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini per i servizi demografici.</li> </ul>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>- Dal 1 gennaio 2013 è in vigore la legge 10 dicembre 2012 n. 2019 con la quale sono state introdotte sostanziali modifiche alla disciplina del riconoscimento di filiazione e gli ufficiali di stato civile sono direttamente coinvolti nell'applicazione delle nuove disposizioni e nelle procedure conseguenti. Al fine di trovare le soluzioni più adeguate all'attuazione pratica della nuova normativa sono state realizzate e concretizzate in particolare le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione a specifici corsi di formazione organizzati dall'associazione nazionale ufficiali di stato civile e anagrafe;</li> <li>• Verifica costante dell'evoluzione delle problematiche riscontrate conseguenti all'attribuzione del cognome e all'abrogazione delle norme in materia di legittimazione e relativo aggiornamento della modulistica;</li> <li>• Modificata e aggiornata la modulistica relativa alle dichiarazioni di nascita e nell'attribuzione del prenome;</li> </ul> <p>- Il decreto legge 69/2013 ha introdotto misure di semplificazione per l'acquisto della cittadinanza italiana di straniero nato in Italia e a tal fine è stata predisposta ed inviata apposita comunicazione informativa agli interessati residenti in Casalgrande;</p> <p>- In attuazione alle disposizioni del Regolamento Comunale per la celebrazione dei matrimoni civili anche presso strutture private aventi particolare interesse storico, artistico, architettonico, paesaggistico presenti sul territorio comunale, è stato istituito apposito "Ufficio separato di Stato Civile" per la funzione di celebrazione dei matrimoni con rito civile, stipulata apposita convenzione con villa Spalletti, predisposto il relativo registro degli atti di stato civile e attivata la celebrazione dei matrimoni presso la sede predetta;</p> <p>- Con circolare n.7/2013 l'ISTAT ha dettato le modalità di avvio della "Rilevazione dei cancellati dall'anagrafe per decesso per gli anni 2011-2013" (mod.ISTAT/P.5) a tal fine è stato adeguato il sistema informativo, effettuata la registrazione online, compilati ed inviati i relativi modelli statistici via web;</p> <p>- Costante invio telematico ai Comuni degli atti di stato civile, nascita, morte matrimonio firmati digitalmente, iscrizioni e cancellazioni per cambio di residenza, e alla Questura le comunicazioni di variazioni anagrafiche dei cittadini stranieri e alla Prefettura comunicazioni dei procedimenti relativi alle cancellazioni e re iscrizioni per irreperibilità;</p>
c) grado di efficienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le comunicazioni telematiche effettuate tra Comuni per gli atti anagrafici e di stato civile consentono al cittadino di avere in tempi più rapidi la trascrizione</li> </ul>

<p>nell'impiego delle risorse generato, contenimento o riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<p>degli atti a fronte dei fondamentali eventi della vita (nascita, matrimonio e morte);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La formazione ed il costante impegno del personale ad accogliere il cittadino con disponibilità e attenzione ha consentito di migliorare le modalità di scambio delle informazioni allo sportello ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio;</li> <li>• L'invio telematico degli atti di stato civile e delle pratiche anagrafiche, con notevole riduzione dei supporti cartacei, ha consentito di ridurre i costi e i tempi di erogazione dei servizi ai cittadini.</li> </ul>																																																																						
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al quinquennio</p>	<table border="1" data-bbox="480 689 1471 1238"> <thead> <tr> <th>N.</th> <th>PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th>2009 Cons.</th> <th>2010 Cons.</th> <th>2011 Cons.</th> <th>2012 Cons.</th> <th>2013 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno Di cui cittadini stranieri</td> <td>18639 1548</td> <td>18785 1675</td> <td>19004 1788</td> <td>19016 1797</td> <td>19105 1729</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>N.pratiche immigrazione/emigrazione</td> <td>977</td> <td>964</td> <td>975</td> <td>980</td> <td>1037</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>N..variazioni anagrafiche all'interno del Comune</td> <td>317</td> <td>319</td> <td>343</td> <td>305</td> <td>338</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>N.carte di identità rilasciate</td> <td>1304</td> <td>1234</td> <td>2243</td> <td>2743</td> <td>2739</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>N. atti di stato civile</td> <td>749</td> <td>676</td> <td>636</td> <td>727</td> <td>808</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>N.elettori</td> <td>14214</td> <td>14294</td> <td></td> <td>14318</td> <td>14398</td> </tr> <tr> <td></td> <td>N.iscrizioni/cancellazioni liste elettorali</td> <td>1317</td> <td>991</td> <td>14378</td> <td>1203</td> <td>1024</td> </tr> <tr> <td></td> <td>N.consultazioni elettorali</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1015</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</b></p>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	1	Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno Di cui cittadini stranieri	18639 1548	18785 1675	19004 1788	19016 1797	19105 1729	2	N.pratiche immigrazione/emigrazione	977	964	975	980	1037	3	N..variazioni anagrafiche all'interno del Comune	317	319	343	305	338	4	N.carte di identità rilasciate	1304	1234	2243	2743	2739	5	N. atti di stato civile	749	676	636	727	808	6	N.elettori	14214	14294		14318	14398		N.iscrizioni/cancellazioni liste elettorali	1317	991	14378	1203	1024		N.consultazioni elettorali	2	1	1015	0	1					1		
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.																																																																	
1	Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno Di cui cittadini stranieri	18639 1548	18785 1675	19004 1788	19016 1797	19105 1729																																																																	
2	N.pratiche immigrazione/emigrazione	977	964	975	980	1037																																																																	
3	N..variazioni anagrafiche all'interno del Comune	317	319	343	305	338																																																																	
4	N.carte di identità rilasciate	1304	1234	2243	2743	2739																																																																	
5	N. atti di stato civile	749	676	636	727	808																																																																	
6	N.elettori	14214	14294		14318	14398																																																																	
	N.iscrizioni/cancellazioni liste elettorali	1317	991	14378	1203	1024																																																																	
	N.consultazioni elettorali	2	1	1015	0	1																																																																	
				1																																																																			
<p>e)</p>	<p>Continua la crescita della popolazione residente e si mantiene positivo il trend migratorio anche se nel 2013 sono aumentate le cancellazioni d'ufficio a chiusura delle operazioni di revisione anagrafica post censuaria.</p> <p>In rilevante aumento è il dato relativo all'acquisto della cittadinanza italiana e le relative pratiche di giuramento, trascrizione atti e attestazioni per il riconoscimento della cittadinanza ai figli minori conviventi. Organizzata in una unica giornata mensile la cerimonia di prestazione del giuramento ai neo cittadini ai quali viene consegnata copia della Costituzione Italiana;</p> <p>Monitoraggio accessi allo sportello:</p> <div data-bbox="491 1671 1310 1939" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>UTENZE SPORTELLO 2009 - 2013</caption> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Utenti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>17374</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>17010</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>16092</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>14785</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>14802</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>L'applicazione della normativa sulla decertificazione (legge 183/2011), l'azione informativa rivolta al cittadino per l'uso dell'autocertificazione anche attraverso il servizio online tramite il portale dell'anagrafe per la compilazione e stampa delle</p>	Anno	Utenti	2009	17374	2010	17010	2011	16092	2012	14785	2013	14802																																																										
Anno	Utenti																																																																						
2009	17374																																																																						
2010	17010																																																																						
2011	16092																																																																						
2012	14785																																																																						
2013	14802																																																																						

	<p>stesse direttamente dalla propria abitazione, l'accesso diretto da parte di vari enti pubblici (carabinieri, Ausl, Servizi Tresinaro Secchia) alle informazioni anagrafiche online ha diminuito la pressione allo sportello (da 17374 accessi nel 2009 a 14802 accessi nel 2013).</p> <p>La normativa sulla semplificazione produce effetti significativi sui cittadini ma comporta un notevole aggravio di lavoro dell'ufficio volto ad attivare ed incentivare la circolarità anagrafica.</p>
f)	<p>Si è mantenuta la regolare funzionalità del servizio garantendo nel contempo lo svolgimento straordinario degli adempimenti relativi al confronto censimento/anagrafe e all'organizzazione e regolare svolgimento delle consultazioni politiche del 24/25 febbraio 2013.</p>

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"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
h) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>

**COMUNE DI CASALGRANDE (RE)**

**Performance organizzativa dell'area "Urbanistica ed Edilizia Privata" - anno 2013**

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
i) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	
j) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>a. Miglioramento sui metodi di utilizzo della <u>"risorsa tempo"</u> e sull'impatto negativo della sua cattiva gestione nell'ambito delle attività tecniche;</p> <p>b. Divulgazione, sulla sezione dell'area tecnica del sito internet comunale, delle nuove disposizioni normative Regionali in materia Urbanistica-Edilizia e Ambiente;</p> <p>c. Attività d'informatizzazione, attraverso la consultazione strumentale diretta del sito internet comunale da parte dell'utenza, legate alla visibilità degli atti del Settore approvati dal Comune (Amministrazione Trasparente);</p> <p>d. Adeguamento della modulistica del settore alle nuove norme regionali e sua pubblicazione sul sito internet del comune;</p> <p>e. Comunicazione interna al Settore quale elemento fondamentale per contribuire a rendere gli obiettivi strategici dell'amministrazione comunale più vicini al personale dipendente;</p> <p>f. Incontri di Settore volti a definire e programmare le azioni specifiche da assumere per migliorare l'organizzazione e l'efficienza dei vari servizi;</p> <p>g. Partecipazione a corsi di formazione professionale con successivi incontri, interni al Settore, per approfondimenti, commenti e "socializzazione del sapere";</p>
k) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>a. Ridefinizione di alcune responsabilità di procedimento ai tecnici-istruttori per una migliore gestione delle pratiche e conseguenti carichi di lavoro;</p> <p>b. Attività di progettazione interna al settore riguardo le strategie urbanistiche individuate dall'Amministrazione Comunale. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. adozione/approvazione di specifiche varianti parziali al P.R.G vigente;</li> <li>ii. modifiche e integrazioni alla proposta d'atto di Accordo Pianificazione trasmessa alla Provincia di Reggio Emilia, a conclusione della conferenza di pianificazione, per l'approvazione del nuovo Piano Strutturale Comunale P.S.C;</li> <li>iii. partecipazione alle attività tecniche di redazione del nuovo Regolamento Urbanistico Edilizio R.U.E comunale;</li> <li>iv. partecipazione alle attività tecniche, con gli studi tecnici incaricati, per il perfezionamento e chiusura della documentazione relativa al nuovo Piano Strutturale Comunale P.S.C, al Piano Generale del Traffico Urbano P.G.T.U, al Piano Energetico Comunale P.E.C, al Piano di Valorizzazione Commerciale P.V.C e Zonizzazione Acustica Comunale Z.A.C;</li> <li>v. aggiornamento degli strumenti urbanistici vigenti per consentire l'attuazione di opere pubbliche previste nella programmazione comunale;</li> <li>vi. redazione del progetto di riqualificazione urbana e ambientale: mappatura comunale degli edifici pubblici e privati con copertura in cemento-amianto;</li> </ul> <p>• Attuazione dei processi di partecipazione con i soggetti privati per la definizione di Accordi urbanistici-ambientali per l'attuazione del Piano Regolatore Generale P.R.G e Piano delle Attività Estrattive P.A.E;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In considerazione dell'attuale dotazione organica di personale, mantenimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dei termini procedurali fissati nel "Regolamento procedimenti amministrativi" del Comune;</li> <li>○ della "qualità dei servizi" con il dispiego di minori spese in un'ottica di efficienza ed efficacia;</li> </ul> </li> </ul>																																																																																																																								
<p>l) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1" data-bbox="448 394 1458 1160"> <thead> <tr> <th>N.</th> <th>PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th>2008 Cons.</th> <th>2009 Cons.</th> <th>2010 Cons.</th> <th>2011 Cons.</th> <th>2012 Cons.</th> <th>2013 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Domande presentate al Settore</td> <td>651</td> <td>853</td> <td>1060</td> <td>1122</td> <td>1183</td> <td>956</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Accesso agli atti</td> <td>213</td> <td>252</td> <td>291</td> <td>286</td> <td>271</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td>3.1</td> <td>Varianti urbanistiche al PRG vigente</td> <td>5</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3.2</td> <td>Approvazione e sottoscrizione accordi urbanistici</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.3</td> <td>Approvazione e sottoscrizione convenzioni attuative di interventi urbanistici o edilizi</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4.1</td> <td>Permessi di Costruire PdC rilasciati</td> <td>68</td> <td>51</td> <td>49</td> <td>43</td> <td>48</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>4.2</td> <td>Valutazioni preventive</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>4.3</td> <td>DIA presentate</td> <td>294</td> <td>248</td> <td>219</td> <td>50</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>4.4</td> <td>SCIA presentate</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>40</td> <td>133</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>4.5</td> <td>CIA presentate</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>35</td> <td>172</td> <td>189</td> <td>257</td> </tr> <tr> <td>4.5</td> <td>Certificati destinazione urbanistica</td> <td>100</td> <td>74</td> <td>84</td> <td>56</td> <td>62</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>4.6</td> <td>Procedure abusi edilizi gestiti</td> <td>75</td> <td>80</td> <td>72</td> <td>76</td> <td>68</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Proventi "oneri di urbanizzazione" (attività urbanistica-edilizia)</td> <td>€.868.116</td> <td>€.794.829</td> <td>€.559.465</td> <td>€.658.279</td> <td>€.1.483.747</td> <td>€.361.116</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Proventi "diritti di segreteria" (attività settore)</td> <td>€.58.237</td> <td>€.49.101</td> <td>€.40.881</td> <td>€.34.792</td> <td>€.35.533</td> <td>€.29.711</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Considerazioni qualitative e analisi dei trend</b></p> <p>L'attività tecnica del Settore si è rivolta sostanzialmente alla realizzazione degli obiettivi strategici affidati dalla giunta comunale nel proprio piano degli obiettivi 2013, oltre che al funzionamento, al mantenimento, al miglioramento dei servizi.</p> <p>A) <u>Servizio Urbanistica (Tab: punti 3.1~3.3):</u></p> <p>Il lavoro svolto dall'ufficio ha riguardato in particolare:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. valutazione degli aspetti normativi relativi al nuovo Regolamento Urbanistico Edilizio e suo completamento;</li> <li>ii. adozione/approvazione di specifici progetti in attuazione alle previsioni urbanistiche del P.R.G (quali: eliminazione della viabilità adiacente alla strada Pedemontana e interna ai comparti produttivi dell'ex Ceramica Arena e Ceramica Cipa-Bellavista in località Dinazzano; localizzazione nuovo impianto di distribuzione dei servizi all'auto in località S.Antonino; approvazione del progetto unitario convenzionato della Ceramica Lea-Belvedere a S.Antonino; approvazione del progetto urbanistico attuativo della zona di trasformazione zt.16 a Veggia);</li> <li>iii. predisposizione della documentazione tecnica e cartografica inerente all'adozione/approvazione di specifiche varianti parziali al P.R.G vigente;</li> <li>iv. integrazioni al testo dell'Accordo di Pianificazione sulle disposizioni definite dalla giunta comunale;</li> </ol> <p>B) <u>Servizio Edilizia (Tab: punti 4.1~4.5 e punto 5):</u></p> <p>Lo scenario del mercato edilizio per l'anno 2013 ha evidenziato una netta flessione degli investimenti nelle costruzioni segnalando un progressivo peggioramento rispetto agli ultimi sei anni. La negativa valutazione sull'andamento degli investimenti in costruzioni nel 2013 è attenuata in parte dagli effetti positivi derivanti dalla proroga e dal temporaneo potenziamento degli incentivi fiscali relativi agli interventi di ristrutturazione edilizia e di riqualificazione energetica.</p>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2008 Cons.	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	1	Domande presentate al Settore	651	853	1060	1122	1183	956	2	Accesso agli atti	213	252	291	286	271	197	3.1	Varianti urbanistiche al PRG vigente	5	11	5	5	7	6	3.2	Approvazione e sottoscrizione accordi urbanistici	4	6	3	4	3	1	3.3	Approvazione e sottoscrizione convenzioni attuative di interventi urbanistici o edilizi	7	5	3	4	3	2	4.1	Permessi di Costruire PdC rilasciati	68	51	49	43	48	38	4.2	Valutazioni preventive	10	11	4	5	4	13	4.3	DIA presentate	294	248	219	50	---	---	4.4	SCIA presentate	---	---	---	40	133	117	4.5	CIA presentate	---	---	35	172	189	257	4.5	Certificati destinazione urbanistica	100	74	84	56	62	56	4.6	Procedure abusi edilizi gestiti	75	80	72	76	68	78	5	Proventi "oneri di urbanizzazione" (attività urbanistica-edilizia)	€.868.116	€.794.829	€.559.465	€.658.279	€.1.483.747	€.361.116	6	Proventi "diritti di segreteria" (attività settore)	€.58.237	€.49.101	€.40.881	€.34.792	€.35.533	€.29.711
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2008 Cons.	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.																																																																																																																		
1	Domande presentate al Settore	651	853	1060	1122	1183	956																																																																																																																		
2	Accesso agli atti	213	252	291	286	271	197																																																																																																																		
3.1	Varianti urbanistiche al PRG vigente	5	11	5	5	7	6																																																																																																																		
3.2	Approvazione e sottoscrizione accordi urbanistici	4	6	3	4	3	1																																																																																																																		
3.3	Approvazione e sottoscrizione convenzioni attuative di interventi urbanistici o edilizi	7	5	3	4	3	2																																																																																																																		
4.1	Permessi di Costruire PdC rilasciati	68	51	49	43	48	38																																																																																																																		
4.2	Valutazioni preventive	10	11	4	5	4	13																																																																																																																		
4.3	DIA presentate	294	248	219	50	---	---																																																																																																																		
4.4	SCIA presentate	---	---	---	40	133	117																																																																																																																		
4.5	CIA presentate	---	---	35	172	189	257																																																																																																																		
4.5	Certificati destinazione urbanistica	100	74	84	56	62	56																																																																																																																		
4.6	Procedure abusi edilizi gestiti	75	80	72	76	68	78																																																																																																																		
5	Proventi "oneri di urbanizzazione" (attività urbanistica-edilizia)	€.868.116	€.794.829	€.559.465	€.658.279	€.1.483.747	€.361.116																																																																																																																		
6	Proventi "diritti di segreteria" (attività settore)	€.58.237	€.49.101	€.40.881	€.34.792	€.35.533	€.29.711																																																																																																																		

	<p>Nell'ambito dell'attività edilizia l'ufficio tecnico ha mantenuto come indirizzo programmatico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il rispetto dei termini procedurali fissati nel "Regolamento procedimenti amministrativi" del comune (approvato con deliberazione di consiglio comunale n.58 del 26/07/2010);</li> <li>- la possibilità di 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;</li> <li>- azioni di semplificazione in merito alle richieste d'accesso agli atti amministrativi e riproduzione degli stessi;</li> </ul> <p><b>C) Servizio Ambiente:</b>  Le azioni ambientali intraprese dall'Amministrazione Comunale hanno portato alla realizzazione di una politica locale fondata su un coinvolgimento pieno, attivo e solidale dei cittadini e dei vari portatori d'interesse presenti sul territorio comunale.</p> <p>I progetti ambientali approvati dal Comune sono stati rivolti al miglioramento della qualità urbana di aree degradate e rappresentano azioni di miglioramento della qualità ambientale e della qualità della vita nel suo complesso. Le attività svolte hanno riguardato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'informazione agli studenti delle scuole, ai cittadini, ai professionisti e alle imprese, ai fini del rispetto ambientale (puliamo il mondo, ...ecc);</li> <li>- il perseguimento delle azioni di bonifica ambientale di alcuni siti contaminati (quali: Rio Medici, Rio Brugnola e l'area dell'ex cava Canepari);</li> <li>- la promozione del risparmio energetico, dell'uso razionale delle risorse, dello sviluppo e della valorizzazione delle fonti energetiche rinnovabili;</li> <li>- redazione del censimento comunale degli edifici pubblici e privati con copertura in cemento-amianto. Promozione sul corretto smaltimento attraverso l'erogazione di contributi ai privati per la rimozione delle piccole quantità;</li> <li>- la <i>Green Economy</i>, intesa come sistema di produzione di beni e servizi ritenuto sostenibile da un punto di vista socio-economico ed ambientale, e fattore strategico per implementare l'economia del Distretto Ceramico a cui il territorio di Casalgrande appartiene. L'impegno dell'Amministrazione Comunale si è rivolto anche alla redazione del Piano Energetico Comunale P.E.C attraverso la valutazione della possibilità di installare impianti fotovoltaici su alcuni edifici pubblici comunali che hanno le caratteristiche di idoneità ed avviando un sistema di censimento degli impianti fotovoltaici sui tetti privati al fine di monitorare i contributi annuali al fabbisogno energetico del territorio comunale ed al raggiungimento degli obiettivi di piano;</li> </ul> <p><b>D) Servizio Attività Estrattiva:</b>  Il lavoro svolto nel corso dell'anno è stato indirizzato all'istruttoria tecnica dei vari progetti di escavazione e sistemazione ambientale denominati "Piani Coordinamento attuativo PCA" dei Poli n.18-19 e 20 di P.A.E vigente e alla loro adozione in consiglio comunale avvenuta il 24/03/2013.</p>
--	---

IL RESPONSABILE DEL SETTORE  
(Arch.Giuliano Barbieri)

m) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
n) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>

cittadini e stakeholder	
----------------------------	--

**Comune di Casalgrande**  
**Performance organizzativa dell'area SUAP - anno 2013**

**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	Il servizio aderirà al piano di misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori del servizio Suap.																				
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Attraverso l'approfondimento normativo, la partecipazione a tavoli di lavoro ed il costante coordinamento con la Provincia, l'Ausl, il servizio Arpa ed il Comando provinciale dei vigili del fuoco di Reggio Emilia, si sono delineati i diagrammi di flusso dei procedimenti di competenza del servizio Suap, improntati sul principio della semplificazione e della lean organization. In particolare, lo sforzo maggiore, in questo ambito, ha riguardato l'impostazione e condivisione delle procedure relative alle nuove autorizzazioni uniche ambitali (AUA) ed alle competenze in materia di commercio su aree pubbliche, nate da modifiche alla normativa regionale in materia.																				
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	Il Servizio commercio – attività produttive, tramite la convenzione con la Regione Emilia Romagna ed il collegamento al portale Super, dispone di una piattaforma informatica per l'invio telematico delle pratiche che nel corso dell'anno 2013 è stato implementato fino alla quasi completa automazione delle procedure e all'eliminazione dell'90% della documentazione cartacea gestita dal servizio. L'utilizzo del portale regionale e della pec nell'inoltro delle richieste al Suap permette di ottenere un risparmio economico nei termini di stampa e spedizione dei documenti ai vari enti coinvolti, ed una celere trasmissione della pratica a favore di un più tempestivo avvio del procedimento stesso. Attraverso la creazione della sezione dedicata allo Sportello Unico attività produttive, nel nuovo sito comunale, aggiornata opportunamente, il servizio fornisce assistenza ed istruzioni pratiche agli imprenditori, liberi professionisti ed associazioni di categoria, per la presentazione di istanze a mezzo informatico, provvede alla riorganizzazione della modulistica dell'ufficio mettendola a disposizione degli utenti e garantisce una costante informazione ed aggiornamento sulle procedure e le normative vigenti.																				
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;">2011 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2012 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2013 Co</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni di Pubblica sicurezza/polizia amministrativa</td> <td style="text-align: center;">113</td> <td style="text-align: center;">106</td> <td style="text-align: center;">83</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>N. fiere/mercati e manifestazioni commerciali gestite/autorizzate/convenzionate</td> <td style="text-align: center;">19</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">121</td> </tr> </tbody> </table>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Co	1	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati	15	13	20	2	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni di Pubblica sicurezza/polizia amministrativa	113	106	83	3	N. fiere/mercati e manifestazioni commerciali gestite/autorizzate/convenzionate	19	11	121
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Co																	
1	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati	15	13	20																	
2	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni di Pubblica sicurezza/polizia amministrativa	113	106	83																	
3	N. fiere/mercati e manifestazioni commerciali gestite/autorizzate/convenzionate	19	11	121																	



	4	Comunicazioni, atti e procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni in materia commerciale (scia)	107	97	94
	5	Procedimenti/Atti unici SUAP	46	92	97
	6	Autorizzazioni e concessioni di occupazione suolo pubblico/bandi/graduatorie/atti	299	365	357
	7	Procedimenti in materia di attività produttive, ricettive artigianali e di servizio (scia)	17	19	7
	8	N. procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni distributori di carburante	12	18	18
	9	Verifiche e controlli commerciali – sanzioni – ruoli – statistiche.	385	516	486
<p><b>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</b> Dall'analisi del lavoro svolto e delle procedure seguite nel corso del triennio, si denota una semplificazione maggiore per i cittadini e per l'amministrazione una riduzione dei tempi medi di evasione delle pratiche e dei procedimenti gestiti dal SUAP che assicura al richiedente una risposta unica in luogo degli altri, uffici comunali e di tutte le amministrazioni pubbliche comunque coinvolte nel procedimento.</p>					

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente**

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

**Comune di Casalgrande**  
**Performance organizzativa dell'area LLPP - anno 2013**

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																								
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Da sempre il servizio pone il massimo rilievo all'aggiornamento tecnico ed amministrativo del personale al fine di mantenere le capacità tecnico-professionali che gli consentono di espletare mansioni di alta professionalità, con responsabilità personali, quali la progettazione architettonica, strutturale, sismica, prevenzione incendi, direzione lavori, coordinamento della sicurezza nei cantieri, ecc. di edifici e strutture pubbliche ed i relativi aspetti amministrativi, ed implementarle al fine di definire ulteriori ambiti di intervento, mediante la partecipazione, a titolo esemplificativo, a corsi sulla progettazione sismica, prevenzione incendi, sicurezza nei cantieri, codice dei contratti, ecc.																								
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>L'espletamento col proprio personale tecnico (ingegnere, architetto, e tre geometri) delle mansioni di cui al punto precedente relativamente alla progettazione, direzione lavori, coordinamento sicurezza e collaudo delle opere edili (scolastiche, sportive, ecc.) ed infrastrutturali (viabilità, percorsi ciclopedonali, parchi pubblici, ecc.) comporta un elevato grado di efficienza delle risorse, ed una buona ottimizzazione dei tempi dei procedimenti che vengono significativamente ridotti; inoltre, ciò permette all'ente un significativo contenimento dei costi per incarichi professionali, che sono limitati alle specifiche professionalità non presenti nel servizio (geologia ed impiantistica). A tali finalità 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 procedimento.</p> <p>In merito alle iniziative volte al contenimento della spesa si ricorda l'attuazione del "Progetto Sentinella" col quale, attraverso apparecchiature tecnologicamente avanzate, si esegue il monitoraggio dei consumi energetici degli edifici scolastici al fine di apportare correttivi impiantistici e comportamentali atti a diminuire i consumi e la verifica sul consumo energetico degli impianti di pubblica illuminazione cui sta seguendo la programmata sostituzione di corpi illuminanti obsoleti con nuovi di maggiore efficienza energetica.</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="text-align: center;">N.</th> <th style="text-align: center;">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</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> <th style="text-align: center;">2013 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Nr. di lavori pubblici in corso esecuzione nell'anno</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">18</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Nr. Progetti preliminari redatti internamente nell'anno</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Nr. Progetti definitivi redatti internamente nell'anno</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	1	Nr. di lavori pubblici in corso esecuzione nell'anno	9	12	7	18	2	Nr. Progetti preliminari redatti internamente nell'anno	9	6	8	4	3	Nr. Progetti definitivi redatti internamente nell'anno	11	5	5	5
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.																				
1	Nr. di lavori pubblici in corso esecuzione nell'anno	9	12	7	18																				
2	Nr. Progetti preliminari redatti internamente nell'anno	9	6	8	4																				
3	Nr. Progetti definitivi redatti internamente nell'anno	11	5	5	5																				

<b>4</b>	Nr. Progetti esecutivi redatti internamente nell'anno	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	Nr. Direzione lavori effettuate internamente	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	Nr. procedure di affidamento incarichi per servizi di ingegneria e architettura	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

Il servizio LL.PP. e Manutenzione Patrimonio dispone del responsabile del servizio, 4 tecnici (ingegnere, architetto e due geometri) e due amministrativi. Nel periodo Maggio - Novembre 2013 non si è avuto a disposizione l'ingegnere che segue progettazione e direzione lavori delle opere in corso in assenza per maternità; tale carenza non ha portato ad inadeguatezze del servizio grazie all'impegno e professionalità dei 3 tecnici in servizio.

L'anno 2013 ha impegnato direttamente il servizio nella realizzazione, tra le varie opere, del nuovo centro giovani del parco Amarcord, nuove pavimentazioni del palazzetto dello sport del capoluogo e della palestra polifunzionale di Salvaterra, della riqualificazione del centro della frazione di Salvaterra 1° stralcio e della realizzazione di pedonali e ciclopedonali nel capoluogo e nelle frazioni.

Di rilievo è stato l'impegno richiesto al servizio nel seguire i tanti interventi eseguiti da enti ed aziende extracomunali a seguito di accordi urbanistici o progettazioni e finanziamenti sovracomunali per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, programmatici, di gestione dei rapporti con privati ed enti, della gestione della viabilità e la collaborazione con la Direzione Lavori esterna; tra le opere più complesse il completamento dei sottopassi ferroviari, i ciclopedonali tra capoluogo e frazione di Dinazzano, parcheggi presso il cimitero del capoluogo e nella frazione di Dinazzano, opere di viabilità quali il collegamento stradale Via Ambrosoli – Villaggio Artigianale di Salvaterra o il sistema delle rotatorie di Via Statale pertinente i nuovi sottopassi ferroviari

È proseguito l'impegno relativo agli interventi di bonifica dei siti nazionali contaminati (Messa in sicurezza d'emergenza Rio Brugnola e Cava Canepari per un importo complessivo di 9.800.000 €)

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 operato circa il 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, il tutto finalizzato al miglioramento del servizio ed al contenimento dei costi.

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente**

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

**Comune di Casalgrande**  
**Performance organizzativa dell'area MANUTENZIONE PATRIMONIO - anno 2013**

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																																			
<p>a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi</p>	<p>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</p>																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al fine di migliorare il periodo di presenza di personale manutentore soprattutto per i casi di emergenza e sicurezza della viabilità e delle strutture con presenza di pubblico si è riorganizzato il turno di lavoro del settore operaio introducendo la presenza di un operatore nel pomeriggio del lunedì precedentemente scoperto; in questo modo si ha la copertura feriale di tutta la settimana.</li> <li>• Continua la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento per macchine operatrici, sicurezza cantieri, patentini ed idoneità per attrezzature e mezzi, ecc</li> </ul>																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• attraverso lo strumento dei tirocini formativi si è integrato il personale dipendente con quattro operai manutentori che hanno svolto mansioni nei servizi della manutenzione strade, aree verdi ed edifici; in modo particolare la presenza di un addetto alla conduzione di escavatore ha consentito la realizzazione di numerosi interventi che sarebbero stati oggetto di affidamenti a ditte private con conseguente maggiore spesa.</li> <li>• Sempre in tema di contenimento dei costi si è ridotto il ricorso all'esterno degli sfalci provvedendo con la squadra del verde alla cura delle aree verdi degli edifici scolastici del capoluogo e del pardo Amarcord, precedentemente affidati a ditte esterne.</li> <li>• Continua la metodologia circa 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 specifico e sviluppo della reportistica relativa.</li> </ul>																																			
<p>b) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<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;">2010 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2011 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2012 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2013 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;">117,4</td> <td style="text-align: center;">123,5</td> <td style="text-align: center;">125,80</td> <td style="text-align: center;">126,80</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;">337.407</td> <td style="text-align: center;">337.657</td> <td style="text-align: center;">337.657</td> <td style="text-align: center;">380.843,50</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;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Illuminazione pubblica (strade, parchi, ecc.) km</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> <td style="text-align: center;">76,80</td> </tr> </tbody> </table>						N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	1	Viabilità pubblica (vicinali – comunali) sviluppo km	117,4	123,5	125,80	126,80	2	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) superficie mq	337.407	337.657	337.657	380.843,50	3	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) n° sfalci/anno	6	7	6	6	4	Illuminazione pubblica (strade, parchi, ecc.) km	70,3	75,27	75,80	76,80
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.																															
1	Viabilità pubblica (vicinali – comunali) sviluppo km	117,4	123,5	125,80	126,80																															
2	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) superficie mq	337.407	337.657	337.657	380.843,50																															
3	Aree verdi pubbliche (parchi , aiuole, ecc.) n° sfalci/anno	6	7	6	6																															
4	Illuminazione pubblica (strade, parchi, ecc.) km	70,3	75,27	75,80	76,80																															

	illuminati				
5	illuminazione pubblica punti luce mantenuti	3450	3650	3765	3825
6	illuminazione pubblica interventi eseguiti	242	255	250	242

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**  
il servizio dispone di un tecnico coordinatore e 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)  
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),  
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.  
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 operato circa il 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 operaio, il tutto finalizzato al miglioramento del servizio ed al contenimento dei costi. E' per tali fini che si è ridotta, tramite la riorganizzazione del personale, la spesa per la manutenzione delle aree verdi e si è garantita la presenza di personale nell'arco dell'intera settimana ferial.

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente**

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



**Comune di Casalgrande**  
**Performance organizzativa dell'area Cultura - anno 2013**

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"> <li>• Le azioni che hanno soddisfatto maggiormente gli utenti della biblioteca sono state le seguenti:</li> <li>• Il patrimonio della biblioteca è salito a n. 43.338 documenti; sono stati superati i 40.000 prestiti e le presenze hanno superato le 55.000 unità;</li> <li>• E' notevolmente aumentata la presenza in biblioteca di studenti universitari. Sono stati fatti acquisti mirati di testi partendo dalle loro indicazioni e sono stati aggiunti tavoli in vari spazi della biblioteca in modo che ognuno trovi il "luogo" più adatto allo studio;</li> <li>• Alle attività corsuali tradizionali (corsi di disegno, lingue straniere, corsi di musica), si sono aggiunti i corsi di Pane e Internet e la figura del "facilitatore digitale" che ha portato ad avere oltre 1.200 richieste di assistenza in biblioteca;</li> <li>• E' stato portato a termine nel corso dell'anno il progetto del Nuovo Centro Giovani di Casalgrande;</li> <li>• Sono continuate le attività rivolte alle scuole del nostro territorio. Gli spettacoli teatrali hanno riscosso notevole successo. Le presenze a ciascun spettacolo non è mai scesa sotto il numero di 250, su un totale di 300 posti a disposizione.</li> <li>• È stata ufficializzata la nascita della Mikrokosmos Orchestra con il suo inserimento nel "Sistema delle orchestre e dei cori giovanili e infantili in Italia Onlus" con lettera prot. n.43/13/RG/fc del 14 giugno 2013</li> </ul>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli acquisti mirati hanno portato ad una soddisfazione maggiore da parte di lettori e studenti universitari;</li> <li>• Sono stati fatti dei cambiamenti in diversi spazi della biblioteca con l'aggiunta di tavoli dove non ce n'erano (es. l'angolo a vetrate del secondo piano) e la risistemazione di altri, con un visibile gradimento del pubblico;</li> <li>• La presenza del "facilitatore digitale" ha permesso a più utenti un utilizzo consapevole e attivo di Internet;</li> <li>• L'aumento dell'orario di apertura, compreso il continuato del venerdì, è stato molto apprezzato;</li> <li>•</li> </ul>
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"> <li>• Il grado di professionalità degli operatori, ha permesso di non utilizzare consulenze di nessun genere, sia per quanto riguarda la biblioteca, che nelle letture per bambini e ragazzi, nonché nella predisposizione e programmazione della stagione teatrale;</li> <li>• ...</li> </ul>
d) Qualità e	

quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<b>N.</b>	<b>PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</b>	<b>2010 Cons.</b>	<b>2011 Cons.</b>	<b>2012 Cons.</b>	<b>2013 Cons.</b>
	<b>1</b>	n. letture per bambini e ragazzi in biblioteca n. presenze		16 560	14 575	15 627
	<b>2</b>	n. spettacoli teatrali: domenicali e scolastiche n. presenze		14 3.920	15 4.175	15 4.330
	<b>3</b>	n. spettacoli-incontri-iniziativa culturali n. presenze		15 1.125	18 1.700	16 2.040
	<b>4</b>	n. prestiti documenti in biblioteca		38.725	38.002	40.114
	<b>5</b>	n. presenze in biblioteca		54.381	47.808	55.211
	<b>6</b>	n. allievi iscritti scuola di musica Cepam		83	84	80
<p><b>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</b> Gli accorgimenti e le modifiche attuate nel corso dell'anno, hanno migliorato sensibilmente i dati della biblioteca da un punto di vista quantitativo. Grande soddisfazione è stata quella di vedere nell'ultimo trimestre la biblioteca piena in ogni angolo di studenti universitari, i quali hanno apprezzato la nuova disposizione degli spazi e gli acquisti mirati di libri per l'università. Anche nel corso del 2013 si è dimostrata vincente la collaborazione col Teatro De André e con le associazioni culturali del territorio che hanno avuto uno spazio riconosciuto all'interno della biblioteca.</p>						

Firma del responsabile  
Fabrizio Abbati

#### Fattori da valutarsi a livello Ente

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



**Comune di Casalgrande**  
**Performance organizzativa dell'area Manifestazioni-Sport - anno 2013**

**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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La partecipazione alle consulte sportive e di volontariato hanno permesso di comunicare e confrontarsi con le realtà associative in modo efficace</li> <li>• La buona partecipazione alle iniziative che sono state organizzate e la richiesta pressante di ripeterle, dimostrano che si è alzato il grado di soddisfazione.</li> </ul>																																								
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La <b>progettazione</b> di macroeventi in collaborazione con più associazioni, è continuata e ha permesso di migliorare l'organizzazione degli eventi stessi.</li> <li>• La <b>stampa</b> di un unico volantino che racchiudesse tutte le iniziative riferite al macroevento ha stimolato la programmazione anche delle singole associazioni che con un unico volantino danno una visione generale dell'organizzazione stessa.</li> <li>• <b>Il controllo e la verifica finale</b> fatta insieme agli organizzatori ha permesso di individuare meglio le migliorie da mettere in atto (se possibile) o di prendere atto insieme delle problematiche esistenti</li> </ul>																																								
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"> <li>• le risorse strumentali messe a disposizione sono risultate efficienti e sufficienti. Gli spazi e le risorse di personale sono invece proporzionate alle possibilità economiche che abbiamo.</li> <li>• Il nuovo sito Internet del comune, la pagina FB e l'uso degli SMS risulta molto efficace nel dialogo fra amministrazione e cittadini</li> <li>• Non ho riscontrato nessun problema nei tempi dei procedimenti.</li> </ul>																																								
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> <th style="text-align: center;">2013</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> <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> <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> <td style="text-align: center;">27</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> <td style="text-align: center;">39</td> </tr> </tbody> </table>						N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013	1	n.r. impianti sportivi		12	13	13	13	2	n.r. circoli associativi-ricreativi comunali in gestione		12	12	12	12	3	n.r. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate		32	32	28	27	4	n.r. associazioni volontariato e promozione sociale convenzionate e/o sovvenzionate		38	39	38	39
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009 Cons.	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013																																			
1	n.r. impianti sportivi		12	13	13	13																																			
2	n.r. circoli associativi-ricreativi comunali in gestione		12	12	12	12																																			
3	n.r. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate		32	32	28	27																																			
4	n.r. associazioni volontariato e promozione sociale convenzionate e/o sovvenzionate		38	39	38	39																																			

5	n.r. manifestazioni sportive gestite e/o patrocinate dal Comune		19	19	22	17
6	n.r. manifestazioni ricreative gestite e/o patrocinate dal Comune		72	84	85	67
7	Costante aggiornamento sito internet comunale e pagina facebook		91	78	76	52

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

I dati generali dimostrano che alcune associazioni sportive minori (team judo tamashii-Tien shou tai chi chuan) hanno chiuso la loro attività per problemi di carattere economico e dalla carenza di iscrizioni ai corsi. Sono aumentate di una unità le associazioni di volontariato riferite al benessere della persona (mondo olistico) in linea con le esigenze attuali della ns. società.

le manifestazioni sportive/ricreative organizzate dalle associazioni ma patrocinate dal comune sono diminuite per diversi fattori, problemi di costi, di volontari, di ricambi generazionali ma anche per un aspetto più prettamente psicologico di mancanza di entusiasmo, di voglia di esserci, di fare. E' aumentata la partecipazione a eventi organizzati insieme all'amministrazione o dall'amministrazione stessa. 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.

L'aggiornamento del sito internet viene fatto da più uffici ognuno con le sue competenze e questo ha comportato un 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.

Lo spazio riferito all'associazionismo aperto a fine anno 2012 in Biblioteca, non ha dato il risultato che ci si aspettava. Dopo il primo entusiasmo iniziale le stesse associazioni hanno abbandonato il presidio. Rimane solo un luogo per trovare il materiale cartaceo riferito alle varie iniziative che le associazioni mettono in campo durante l'anno, non più luogo di incontro privilegiato. Credo debba essere ripensato.

Nel 2013 sempre 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.

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente**

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

con cittadini e stakehold er	
---------------------------------------	--

**Comune di Casalgrande**  
**Performance organizzativa dell'Area sociale - anno 2013**

**Fattori da valutarsi per singola area**

<b>1) Fattore di valutazione</b>	<b>2) Azioni condotte e risultati conseguiti</b>
<p>a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In ottemperanza alla normativa regionale sull'accreditamento dei servizi socio-sanitari e della Carta dei servizi, nel 2013 è stata redatta e somministrata a tutti gli utenti in carico al SAD, accreditato transitoriamente, un questionario di indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio. La qualità del servizio di assistenza è stata indagata su tre direttrici: accessibilità e informazione, qualità relazionale, qualità delle prestazioni. I questionari consegnati sono stati 43, di cui 23 femmine e 20 maschi e quelli restituiti nei tempi previsti sono stati 34 (79%). Gli aspetti relativi a organizzazione, efficienza, chiarezza nella comunicazione, rispetto degli standard previsti nella carta dei servizi e la qualità complessiva del servizio sono stati valutati nel 99% dei casi buoni o ottimi, mentre la puntualità per il 17,65% degli utenti ha ottenuto una valutazione sufficiente, per nessuno risulta insufficiente. Per quanto concerne l'utilità del servizio il 97,06% ha risposto che il Sad rappresenta una risorsa utile al mantenimento di persone non autosufficienti al domicilio, mentre per il 94,12% il Sad ha contribuito al proprio benessere. Per il 38,24% il servizio è stato migliore di come se lo aspettassero e per nessuno peggiore di come se lo aspettassero. Sono emersi alcuni suggerimenti di miglioramento del servizio inerenti prestazioni di compagnia e supporto psicologico, nonché possibilità di modalità di reclamo in forma anonima. Il 2,95% ha espresso criticità sulla comprensibilità carta dei servizi, assunzione farmaci ed igiene personale, che saranno oggetto di ulteriore verifica, attraverso visite domiciliari dell'assistente sociale, al fine di individuare azioni correttive per migliorare il servizio. E' stato predisposto un report e consegnato all'Assessore entro il mese di dicembre. Analogamente il report verrà pubblicato sul sito Amministrazione Trasparente nell'apposita sezione dedicata e nel primo periodico comunale del 2014. I risultati emersi da questa indagine hanno contribuito a rafforzare da parte dell'Amministrazione la scelta di proseguire il servizio a gestione diretta, con la destinazione</li> </ul>

	<p>di apposite risorse umane tali da assicurare l'erogazione del servizio a nuove richieste e continuità agli utenti già in carico.</p>
<p>g) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il 2013 si è connotato per un'importante emergenza sfratti che ha coinvolto principalmente famiglie con minori; la richiesta di aiuto abitativo ai servizi ha imposto l'individuazione di percorsi socio-assistenziali definiti attraverso un lavoro sinergico tra gli operatori del servizio sociale comunale, SSA referente per l'area minori, l'Agenzia per l'affitto di Acer e la rete del volontariato territoriale. In particolare sono state individuate situazioni abitative temporanee sia attraverso l'utilizzo del SAT, sia con l'Agenzia per l'affitto con progettualità finalizzate a garantire il bene casa e a sostenere con contributi continuativi i nuclei nel pagamento del canone di locazione. Analogamente il servizio ha effettuato nel corso del 2013 uno strettissimo monitoraggio delle morosità ERP in modo da intervenire alla presenza di tre mensilità insolute al fine di individuare con gli assegnatari progetti personalizzati di rientro del debito e/o contributi mensili a parziale copertura del canone di locazione con l'obiettivo di contenere le minori entrate e le spese per l'attivazione di iter di sfratto. Tale attività ha permesso di ridurre la quota complessiva della morosità del 30%.</li> <li>• Nel corso 2013 la funzione di prima accoglienza e di filtro dello sportello sociale si è ulteriormente rafforzata e consolidata; in particolare lo sportello, a fronte di situazioni urgenti, ha fissato direttamente gli appuntamenti per l'area minori, mentre per l'area adulti ed anziani gli appuntamenti sono stati accolti su disponibilità dell'assistente sociale nell'immediato e/o calendarizzati entro la giornata successiva alla richiesta, accogliendo pertanto il 100% dei colloqui. Lo strumento del SMS per le comunicazioni di erogazione dei contributi ha permesso ai beneficiari l'immediata disponibilità dei benefici e all'Amministrazione di ridurre costi di spedizione. Lo sportello ha fornito trimestralmente al responsabile l'elaborazione di dati statistici di accesso che hanno permesso un'attenta lettura dei bisogni ed un'appropriata allocazione delle risorse economiche in bilancio.</li> <li>• Da giugno 2013, a fonte dei tagli ai bilanci ed ai trasferimenti regionali soprattutto per il Fondo Regionale delle Non Autosufficienza, il servizio è stato coinvolto nella stesura di due testi regolamentari inerenti l'Accesso alle Case Residenza per Anziani e per la contribuzione economica, con l'obiettivo di uniformare i criteri ed i requisiti su tutti i comuni del distretto. Il percorso ha permesso agli operatori coinvolti di poter riprogettare i servizi e gli interventi di sostegno economico in un'ottica di appropriatezza ed</li> </ul>

	equità.
<p>h) 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"> <li>• Anche il 2013 ha visto un continuum sulle richieste di contribuzione, per il perdurare della crisi, in particolare per le utenze e per la casa (canone di locazione e spese accessorie). Il servizio ha ridotto ulteriormente i tempi di liquidazione dei contributi, soprattutto quelli finalizzati a scongiurare la disattivazione di utenze e/o per il sostegno abitativo, passando dai 20 giorni ai 12-15 giorni dalla presentazione della relazione dell'Assistente Sociale. Si è inoltre rispettata la tempistica di 20 giorni dalla presentazione della domanda per la trasmissione all'INPS degli assegni di maternità e nucleo.</li> <li>• L'aumentata richiesta di contribuzione anche sul 2013 ha imposto al servizio sociale un attento monitoraggio dei progetti attivati ai fini di un contenimento dei budget all'uopo previsti e di risposta secondo criteri di priorità ed appropriatezza. A tal fine anche per il 2013 non sono state richieste risorse aggiuntive all'Ente.</li> <li>• Da settembre 2013 il servizio è stato coinvolto in un approfondimento normativo e gestionale per l'estensione dell'assegno al nucleo con tre figli minori disposto con Legge 448/98 anche a cittadini stranieri titolari di permesso lungo soggiornanti. Lo sportello ha intensificato l'attività informativa ed il supporto ed accompagnamento nella compilazione della modulistica che è stata oggetto di ulteriore revisione, attraverso un'apertura pomeridiana su appuntamento per la ricezione di tali istanze, che complessivamente sono state n. 26, al fine di completare l'iter amministrativo entro 20 giorni dalla ricezione della domanda.</li> <li>• Il 2013 ha visto il servizio sociale impegnato nel bando per tirocini formativi anticrisi, finanziato con risorse economiche previste nel Piano di Zona Distrettuale per la Salute ed il benessere sociale, area povertà. Il bando mirava ad ospitare soggetti colpiti dalla crisi attraverso la definizione di criteri e requisiti definiti in ambito distrettuale. L'Ente a seguito di apposita convenzione con la Provincia di Reggio Emilia, ha accolto n. 7 tirocinanti di cui 4 assegnati all'area verde e manutenzione e n. 3 nei servizi educativi e scolastici, per un periodo di sei mesi e con un impegno settimanale di 24 ore. Tale intervento ha permesso da un lato a tali settori di avere un supporto nell'operatività dei servizi ed al sociale di definire delle progettualità individualizzate miranti ad una autonomizzazione del nucleo coinvolto, generando inoltre notevoli risparmi sulla sfera contributiva.</li> <li>• Da ottobre 2013 il Servizio Abitativo temporaneo di Casalgrande Alto è passato da una gestione esternalizzata ad una gestione</li> </ul>

diretta. Ciò ha imposto al servizio una riorganizzazione interna delle competenze, in particolare per il monitoraggio dei progetti socio-assistenziali dei nuclei ospitati e la gestione dell'immobile sotto gli aspetti manutentivi e di convivenza. Si è potenziato il lavoro dell'equipe preposta al servizio abitativo per valutare in itinere i percorsi socio-assistenziali dei nuclei inseriti e il raggiungimento degli obiettivi prefissati, nonché il rispetto del periodo di permanenza pattuito con il nucleo al momento dell'inserimento al servizio. Tale gestione ha impattato sul bilancio con un risparmio per l'ultimo trimestre 2013 di € 6.293,37 e sull'annualità 2014 per € 25.173,48.

- E' proseguito anche per tutto il 2013 l'attività formativa sia per le professionalità sociali sia per l'area amministrativa. Nello specifico per le assistenti sociali si è ritenuto necessario, vista la continua pressione sul servizio, l'acquisizione di tecniche atte a fronteggiare situazioni particolarmente conflittuali; per l'area amministrativa è stato necessario acquisire nozioni ed indicazioni operative alla luce delle novità contrattualistiche, in particolare per l'acquisizione di beni e servizi su ME.PA, ottenendo economie di spesa e per gli adempimenti legati alla trasparenza soprattutto per l'area dei contributi, benefici e sussidi economici. 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.

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

N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2009	2010	2011	2012	2013
		Cons.	Cons.	Cons.	Cons.	Cons.
1	N. utenti anziani/disabili gestiti in assistenza domiciliare/pasti/trasporti	92	96	98	100	105
2	N. utenti anziani/disabili gestiti in struttura residenziale/semiresidenziale	59	66	73	86	97
3	N. utenti minori/nuclei in carico	367	383	420	400	440
4	N. utenti in carico con progetti a sostegno del bisogno alimentare	35	56	77	81	75
5	N. accessi sportello sociale	801	897	1314	1165	1255
6	N. contributi complessivi erogati per le tipologia d'utenza (anziani/disabili/adulti/minori)	367	410	422	508	619

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

Si conferma anche per il 2013 un progressivo aumento degli utenti in carico, trasversalmente sulle tre aree (anziani, adulti e famiglie con minori) 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 aumento del 10% rispetto

	<p>all'annualità precedente. 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. 359 sostegni economici). Analogamente si è registrato un aumento nel numero di accessi allo sportello sociale (+ 7,73%) per estensione assegno al nucleo a cittadini stranieri, per attivazione bando tirocini anticrisi.</p>
--	--

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente**

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



**Comune di Casalgrande**

**Performance organizzativa dell'area Istituzione dei servizi educativi e scolastici - anno 2013**

**Fattori da valutarsi per singola area**

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
<p>a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi</p>	<p>L'anno 2013 è stato caratterizzato da azioni di riorganizzazione dei servizi, dovute sia ad un'esigenza di razionalizzazione e contenimento dei costi sia ad un diverso andamento delle richieste delle famiglie. La scuola dell'infanzia, con il pensionamento di un'insegnante previsto nell'autunno, è stata rimodulata con funzionamento di tre sezioni anziché quattro. La principale motivazione di tale scelta è da ricercare nel riscontro di un numero di richieste di iscrizione, rilevato su tutte le scuole dell'infanzia del territorio comunale, inferiore di 20 unità rispetto all'anno precedente. Si ritiene che la diminuzione sia dovuta sia ad una curva discendente delle nascite dei bambini, sia probabilmente agli effetti ancora duraturi della crisi economica. In tale contesto si è preferito ridimensionare l'impegno dell'amministrazione comunale tenuto conto della sufficiente capienza delle scuole per l'infanzia presenti. La scelta ha suscitato la protesta di alcuni genitori a conferma dell'alto gradimento del servizio comunale che continua ad essere richiesto in maniera significativa. L'amministrazione comunale ha attivato diversi momenti di confronto pubblici al fine di rendere ai genitori le informazioni necessarie e nello stesso tempo cogliere le considerazioni che i cittadini stessi hanno ritenuto di esprimere al riguardo.</p> <p>Gli incontri periodici organizzati con le famiglie, sia ad inizio e fine anno scolastico, che nel corso dell'anno all'interno delle singole sezioni, hanno confermato la sostanziale soddisfazione dei genitori rispetto alla conduzione dei servizi e al riscontrato benessere dei propri bambini, superato il periodo dell'ambientamento. I servizi comunali infatti, pur ridimensionati per le motivazioni prima esposte, confermano una sostanziale tenuta rispetto ad altre realtà comunali della provincia.</p> <p>E' stato oggetto di confronto con i Comitati di Gestione la formazione e implementazione di un Questionario che rilevi il grado di soddisfazione degli utenti che sarà somministrato in tarda primavera 2014 con riferimento all'anno scolastico 2013-2014, in modo da poter ancora meglio rilevare il grado di soddisfazione dei servizi e cogliere eventuali spunti di miglioramento.</p> <p>Proseguono, nel servizio di refezione scolastica, le azioni di controllo e monitoraggio tramite riscontri periodici da parte delle insegnanti nominate, nelle varie scuole, come referenti mensa. I report inviati dalle insegnanti sono il primo strumento con il quale l'amministrazione e la ditta affidataria del servizio acquisiscono le informazioni sull'andamento della refezione scolastica e possono intervenire per risolvere eventuali criticità. L'incontro annuale della commissione mensa costituisce poi la sede per la messa a punto e il confronto fra tutte le scuole, la ditta che garantisce la somministrazione dei pasti, l'amministrazione comunale e il Sian – Servizio di igiene degli alimenti e della nutrizione dell'Asl che ha quale compito fondamentale la tutela della salute della popolazione per gli aspetti legati all'alimentazione.</p> <p>Il servizio di trasporto scolastico presenta diversi aspetti di problematicità presenti soprattutto nella linea che si occupa del trasporto dei ragazzi della scuola secondaria di primo grado che, in età preadolescenziale, presentano</p>

	<p>comportamenti tipici di quell'età che non collimano con l'esigenza di tutela della loro sicurezza . Per cercare di gestire le situazioni più critiche, che in genere coincidono con la linea di rientro al termine delle lezioni, quando i ragazzi, dopo la mattinata di lezioni, presentano un eccesso di esuberanza che si traduce in comportamenti non rispettosi delle condizioni di sicurezza, si è intervenuti assegnando una figura di accompagnatore, tramite l'Associazione Corpo comunale volontari della sicurezza di Sassuolo. L'intervento è stato oltremodo efficace, anche grazie alle caratteristiche personali dell'accompagnatore che, in costante contatto e confronto con l'amministrazione, ha consentito di poter terminare l'anno scolastico in sicurezza.</p>
<p>e) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<p>Nel servizio di nido si è modificata la modulistica per l'iscrizione, introducendo la possibilità di esprimere la preferenza per le diverse tipologie di servizio, con l'obiettivo di formare un'unica graduatoria e rispondere al meglio alle esigenze delle famiglie.</p> <p>Tale modifica, apportata per l'iscrizione all'anno scolastico 2013-2014, ha avuto un riscontro molto positivo, in quanto i genitori hanno potuto, utilizzando un unico modulo, graduare la loro preferenza rispetto alle diverse opzioni offerte dal servizio di nido. Nel contempo l'amministrazione ha ottenuto uno strumento più efficace per la copertura dei posti disponibili, nel rispetto dei punteggi, e per quanto possibile, delle preferenze espresse, e in grado di ridurre i posti rimasti vuoti perché collegati a graduatorie separate che non sempre riescono a corrispondere nei requisiti richiesti.</p> <p>Altro riscontro è stato la verifica di una richiesta residuale del servizio integrativo Spazio Bambini, istituito nell'anno scolastico 2005/2006 per dare una risposta più flessibile alle esigenze delle famiglie. In realtà nel comune di Casalgrande si preferisce un servizio a tempo parziale di tipo più tradizionale, in particolare con somministrazione del pasto. Sulla base di tale risultato il servizio, fornito con appalto a Cooperativa in scadenza alla fine dell'anno scolastico 2012-2013, non è stato riconfermato, e i bambini sono stati ricollocati nel servizio di nido.</p> <p>Per poter affrontare al meglio le criticità dovute a diversi pensionamenti avvenuti di personale ausiliario, che non hanno avuto, a causa dei diversi vincoli normativi, contestuale sostituzione, si è proceduto a riorganizzare il personale in progress, con interscambio flessibile di personale di nido e quello di scuola dell'infanzia, in modo da sopperire nel miglior modo possibile alle esigenze di funzionamento dei servizi.</p> <p>Nel corso dell'anno 2013 è entrato in vigore il nuovo Regolamento dei trasporti, adottato in sostituzione del vecchio regolamento, per disciplinare ed aggiornare il funzionamento del servizio, anche alla luce delle crescenti problematiche. Il Regolamento è stato consegnato a tutte le famiglie con bambini iscritti al servizio di trasporto scolastico.</p>
<p>f) grado di efficienza nell'impiego delle</p>	<p>Nel Polo 0-6 si è provveduto, con decorrenza 01 gennaio 2013, ad affidare alla ditta Cooperativa italiana di ristorazione, l'incarico di porzionamento e</p>

<p>risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<p>somministrazione dei pasti. In tal modo è stato possibile reimpiegare le unità di personale dalla cucina al servizio di ausiliario sui servizi, senza necessità di ricorrere a nuove assunzioni di personale.</p> <p>Si sono attivati confronti con la Dirigenza Scolastica e con le Scuole paritarie, al termine del periodo di iscrizione al servizio di scuola dell'infanzia, al fine di incrociare i dati delle iscrizioni e delle successive ammissioni, per depurare i dati delle doppie/triple iscrizioni. E' stato implementato un elenco generale, continuamente aggiornato, di tutte le iscrizioni a tutte le scuole.</p> <p>Prosegue la cura e l'attenzione nella gestione dell'accesso ai servizi dei bambini con diritti speciali, con confronti con le famiglie e i servizi di neuropsichiatria al fine di individuare la migliore proposta.</p> <p>Nel corso dell'anno particolare attenzione è stata dedicata al riscontro del pagamento delle rette scolastiche. L'ufficio ha costantemente monitorato il dato con sollecitazioni periodiche e programmate rivolte agli utenti morosi.</p>
--	--

<p>g) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="416 981 469 1111">N .</th> <th data-bbox="469 981 715 1111">PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo</th> <th data-bbox="715 981 858 1111">2008/2009 Cons.</th> <th data-bbox="858 981 1002 1111">2009/2010 Cons.</th> <th data-bbox="1002 981 1145 1111">2010/2011 Cons.</th> <th data-bbox="1145 981 1289 1111">2011/2012 Cons.</th> <th data-bbox="1289 981 1441 1111">2012/2013 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="416 1111 469 1312">1</td> <td data-bbox="469 1111 715 1312">Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera e servizi integrativi</td> <td data-bbox="715 1111 858 1312">165</td> <td data-bbox="858 1111 1002 1312">155</td> <td data-bbox="1002 1111 1145 1312">159</td> <td data-bbox="1145 1111 1289 1312">154</td> <td data-bbox="1289 1111 1441 1312">164</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1312 469 1429">2</td> <td data-bbox="469 1312 715 1429">Scuola d'infanzia comunale</td> <td data-bbox="715 1312 858 1429">101</td> <td data-bbox="858 1312 1002 1429">100</td> <td data-bbox="1002 1312 1145 1429">100</td> <td data-bbox="1145 1312 1289 1429">99</td> <td data-bbox="1289 1312 1441 1429">99</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1429 469 1545">3</td> <td data-bbox="469 1429 715 1545">Scuola d'infanzia statale</td> <td data-bbox="715 1429 858 1545">319</td> <td data-bbox="858 1429 1002 1545">313</td> <td data-bbox="1002 1429 1145 1545">336</td> <td data-bbox="1145 1429 1289 1545">344</td> <td data-bbox="1289 1429 1441 1545">331</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1545 469 1626">4</td> <td data-bbox="469 1545 715 1626">Istituto Comprensivo</td> <td data-bbox="715 1545 858 1626">1213</td> <td data-bbox="858 1545 1002 1626">1262</td> <td data-bbox="1002 1545 1145 1626">1296</td> <td data-bbox="1145 1545 1289 1626">1348</td> <td data-bbox="1289 1545 1441 1626">1423</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1626 469 1783">5</td> <td data-bbox="469 1626 715 1783">Refezioni scolastiche (pasti forniti) bambini/adulti</td> <td data-bbox="715 1626 858 1783">88729 6472</td> <td data-bbox="858 1626 1002 1783">95977 6423</td> <td data-bbox="1002 1626 1145 1783">101402 6258</td> <td data-bbox="1145 1626 1289 1783">118307 7746</td> <td data-bbox="1289 1626 1441 1783">146559 9475</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1783 469 1863">6</td> <td data-bbox="469 1783 715 1863">Trasporto scolastico</td> <td data-bbox="715 1783 858 1863">218</td> <td data-bbox="858 1783 1002 1863">201</td> <td data-bbox="1002 1783 1145 1863">219</td> <td data-bbox="1145 1783 1289 1863">196</td> <td data-bbox="1289 1783 1441 1863">197</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1863 469 1980">7</td> <td data-bbox="469 1863 715 1980">Costo pasto alunno in asporto</td> <td data-bbox="715 1863 858 1980">5.46+ iva</td> <td data-bbox="858 1863 1002 1980">5.51+ iva</td> <td data-bbox="1002 1863 1145 1980">5.34 + iva</td> <td data-bbox="1145 1863 1289 1980">5.49 + iva</td> <td data-bbox="1289 1863 1441 1980">5.66 + iva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1980 469 2054">8</td> <td data-bbox="469 1980 715 2054">Crediti per rette non</td> <td data-bbox="715 1980 858 2054">75</td> <td data-bbox="858 1980 1002 2054">85</td> <td data-bbox="1002 1980 1145 2054">78</td> <td data-bbox="1145 1980 1289 2054">66</td> <td data-bbox="1289 1980 1441 2054">78</td> </tr> </tbody> </table>	N .	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2008/2009 Cons.	2009/2010 Cons.	2010/2011 Cons.	2011/2012 Cons.	2012/2013 Cons.	1	Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera e servizi integrativi	165	155	159	154	164	2	Scuola d'infanzia comunale	101	100	100	99	99	3	Scuola d'infanzia statale	319	313	336	344	331	4	Istituto Comprensivo	1213	1262	1296	1348	1423	5	Refezioni scolastiche (pasti forniti) bambini/adulti	88729 6472	95977 6423	101402 6258	118307 7746	146559 9475	6	Trasporto scolastico	218	201	219	196	197	7	Costo pasto alunno in asporto	5.46+ iva	5.51+ iva	5.34 + iva	5.49 + iva	5.66 + iva	8	Crediti per rette non	75	85	78	66	78
N .	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2008/2009 Cons.	2009/2010 Cons.	2010/2011 Cons.	2011/2012 Cons.	2012/2013 Cons.																																																										
1	Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera e servizi integrativi	165	155	159	154	164																																																										
2	Scuola d'infanzia comunale	101	100	100	99	99																																																										
3	Scuola d'infanzia statale	319	313	336	344	331																																																										
4	Istituto Comprensivo	1213	1262	1296	1348	1423																																																										
5	Refezioni scolastiche (pasti forniti) bambini/adulti	88729 6472	95977 6423	101402 6258	118307 7746	146559 9475																																																										
6	Trasporto scolastico	218	201	219	196	197																																																										
7	Costo pasto alunno in asporto	5.46+ iva	5.51+ iva	5.34 + iva	5.49 + iva	5.66 + iva																																																										
8	Crediti per rette non	75	85	78	66	78																																																										

	riscosse (numero utenti/somme a ruolo, oppure con impegno di rientro)	20.316,0 5	27.352,2 4	27.264,3 0	21.884,1 9	29.938,0 9
<p><b>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</b></p> <p>Continua l'aumento degli alunni iscritti alla scuola primaria e secondaria di primo grado, come ben evidenziato dai dati riferiti all'Istituto Comprensivo. Tale aumento, accompagnato dal completamento dei corsi di classi a tempo pieno, ha comportato il continuo ampliarsi del servizio di refezione scolastica con un significativo numero di pasti giornalmente somministrati. Il maggior utilizzo del servizio di refezione scolastica ha comportato anche un aumento delle morosità sia in termini numerici di soggetti che non riescono a mantenere la regolarità dei pagamenti, sia in termini assoluti di cifre non riscosse. Prosegue comunque il monitoraggio costante da parte dell'ufficio con sollecitazioni sia verbali che scritte per il recupero delle somme dovute dagli utenti. Dall'anno scolastico 2011/2012 è iniziata una inversione di tendenza negli iscritti alla scuola dell'infanzia, con minori iscritti e, in proporzione, con un maggiore interesse per la scuola statale, dovuto anche a considerazioni di tipo economico, dato atto che nella scuola statale la frequenza è gratuita e l'eventuale pagamento è solo correlato all'utilizzo del servizio di refezione.</p>						

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente**

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