



**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 2015**



## Performance organizzativa del SERVIZIO PERSONALE e SEGRETERIA

1. Fattore di valutazione	2. Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Destinatari del servizio</p> <p><b>A) personale dipendente interno:</b></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><b>B) amministratori comunali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- tutte le deliberazioni sono state verbalizzate</li> <li>-- tutte le richieste di accesso sono state evase</li> </ul> <p>-- introduzione della LIM per la gestione delle sedute di giunta comunale</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Durante l'anno 2015 sono stati migliorati alcuni processi organizzativi, sia nell'ambito del servizio personale che in quello della segreteria.</p> <p>Alcuni dei miglioramenti sono stati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la completa digitalizzazione degli atti, e l'introduzione della firma digitale;</li> <li>- un miglioramento dell'organizzazione complessiva dell'Ente, con l'aggiornamento dell'organigramma, dotazione organica e ordinamento degli uffici e dei servizi;</li> <li>- un accordo con i Comuni dell'Unione per la consegna di pratiche a Reggio Emilia;</li> <li>- un percorso formativo in materia di atti amministrativi, prevenzione della corruzione e contabilità armonizzata;</li> <li>- l'aggiornamento della raccolta informatica dei regolamenti comunali;</li> <li>- la redazione di uno studio di fattibilità per l'unificazione dell'Ufficio del Personale in Unione con analisi delle funzioni, della dotazione organica e dei costi associati</li> </ul> <p>E' stato provveduto a inserire nel sito Web (amministrazione trasparente) tutte le informazioni relative all'ufficio Personale e segreteria, in conformità alle norme di cui al D.lgs. 33/2013 e L. 190/2012.</p>
c) Grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti	<p>E' stato rispettato il programma assunzionale, nel rispetto limiti di spesa di spesa previsti dalla normativa in materia, ed anzi, sono state ottenute alcune economie di spesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riducendo il numero di ore straordinarie e consentendo un ripiano delle ferie dei dipendenti;</li> <li>- integrando il flusso dati relativo agli stipendi del personale per la regolarizzazione a bilancio in contabilità finanziaria;</li> <li>- unificazione del momento di pagamento degli stipendi del personale di ruolo e non ruolo (in luogo dei due pagamenti mensili relativi a personale di ruolo e non ruolo).</li> </ul>
d) Qualità e quantità	

delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	N .	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	2014 Cons.	2015 Cons.
	1	N. DIP A TEMPO INDETERMIANTO	102	100	100	97	98	94
	2	N. DIP. A TEMPO DETERMINATO	68	37	32	25	29	33
	3	GESTIONI VERSAMENTI E DENUNCE ANNUALI CONSEGUENTI	15	15	15	15	15	15
	4	PENSIONI	2	1	3	3	2	2
	5	N. MOD. 98 o PA04 RICHIESTI DA INPDAP PER SISTEMAZIONE POS. PREVIDENZIALI	24	27	23	15	25	29
	6	AZIONI DI MONITORAGGIO SPESE PERSONALE ED ALTRE STATISTICHE OBBLIGATORIE PER LEGGE	6	11	13	17	15	15
	7	PUBBLICAZIONI SUL SITO PER LA TRASPARENZA E L'ANTICORRUZIONE	0	0	0	0	23	54 (segreteria) +24 (personale)
	8	DELIBERAZIONI ADOTTATE DALLA GIUNTA COMUNALE	185	196	146	146	141	151
9	DELIBERAZIONI ADOTTATE DAL CONSIGLIO COMUNALE	110	84	95	75	76	107	

## Fattori da valutarsi a livello Ente

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	Il CUG è stato ha presentato il piano per l'anno 2015, successivamente approvato dalla Giunta Comunale. I progetti, con particolare riferimento al telelavoro, sono stati inseriti nel DUP e l'attuazione è stata programmata per l'anno 2016.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	Per favorire comportamenti virtuosi degli amministratori e dei cittadini, è stata approvata e divulgata la Carta etica del Comune di Casalgrande con successive numerose sottoscrizioni (finora n. 50). Il testo è reperibile sul sito istituzionale dell'ente.

### Performance organizzativa del SERVIZIO TRIBUTI

N.	PRODOTTO/SERVIZIO  indicatore quantitativo	2011  Cons.	2012  Cons.	2013  Cons.	2014	2015
1	Tempi dei Rimborsi ICI/IMU (dalla domanda alla liquidazione) – N.° GIORNI	84,25	99,76  (65,78 al netto dell'Astra)	95,82	33,06	55,34
2	Tempi dei Rimborsi TARES (dalla domanda alla liquidazione) – N.° GIORNI	--	--	--	118,40	70,27
3	Nr Informazioni, risposte via mail sul tributo o sulla propria posizione	21	74  <b>Tempi medi di risposta: 0,54 giorni</b>	<b>62</b>  <b>Tempi medi di risposta: 0,53 giorni</b>	<b>82</b>  <b>Tempi medi di risposta: 0,40 giorni</b>	<b>52</b>  <b>Tempi medi di risposta: 0,58 giorni</b>
4	Nr. Contatti relativi a problematiche Icp e affissioni (con contribuenti e concessionario)	12	11	25 (di cui 8 riguardanti contatti con i contribuenti e 17 con il Concession.)	25 (di cui 3 riguardanti contatti con i contribuenti e 22 con il Concession.)	20 (di cui 7 riguardanti contatti con i contribuenti 13 riguardanti contatti diretti con il concessionario)
5	Nr. avvisi di accertamento ICI/IMU emessi nell'anno	255 di cui:  224 accertam.  31 liquidaz.	384 di cui:  359 accertam.  25 liquidaz.	359 di cui:  272 accertamenti  87 liquidazioni	213 di cui:  122 accertamenti  91 liquidazioni	345 di cui:  165 accertamenti  180 liquidazioni

<b>6</b>	Recupero evasione ICI – totale accertato	€ 323.439,80	€ 320.945,85	€ 309.999,36	€ 210.384,86	€ 207.204,00
<b>7</b>	Recupero evasione IMU – totale accertato				€ 268.000,00	€ 427.046,00
<b>8</b>	Nr. Atti di determinazione del COSAP per altri uffici	46	40	41	41	25
<b>9</b>	Nr. Bollettini COSAP recapitati/consegnati ai concessionari	129	118	107	92	80
<b>10</b>	Nr. Richiesta aggiornam. atti catastali art. 1 c.336 L. 3011/2004	4	2	4	29	--
<b>11</b>	Nr. Docfa controllati	36	36	41	35	37
<b>12</b>	Richieste verifica del classamento ai sensi dell'art. 3 comma 58 Legge 662/1996	1	47	--	--	--
<b>13</b>	Servizio Imu F24 on line – Numero F24/Calcoli imposta elaborati e resi disponibili nell'area riservata del Contribuente		<b>412</b> Rilevazione gradimento del servizio:  BUONO: 91.58%  SUFF: 6.32%  INSUFF: 2.10%	<b>448</b> Rilevazione gradimento del servizio:  BUONO: 89,93%  SUFF: 5,03%  INSUFF: 5,04%	<b>429</b> Rilevazione gradimento del servizio:  inattivo *.	<b>611</b> Rilevazione gradimento del servizio:  inattivo *.

**MIGLIORAMENTI QUALITATIVI, RIFERITI AI PRODOTTI/SERVIZI DI CUI SOPRA,**

**POSTI IN ESSERE NELL'ARCO DELL'ESERCIZIO**

**1** Il termine massimo entro il quale occorre evadere le richieste di rimborso è 180 gg. I tempi di risposta possono risentire di diversi fattori, quali istruttorie particolarmente complesse, con necessità di riscontri anche di carattere catastale ed edilizio. Il risultato riferito all'anno 2015 risente di tre pratiche che hanno richiesto un'integrazione della documentazione da parte dei contribuenti che ha allungato i tempi di evasione. Si rimane comunque ampiamente al di sotto dei tempi massimi concessi dalla legge.

**2** Anche per i rimborsi Tares il tempo massimo per l'evasione è di 180 giorni. Si tratta di una procedura, connessa anche alle attività di Iren -gestore del servizio- da cui dipendono le verifiche finalizzate alla liquidazione del rimborso. Rispetto all'anno 2014, anno di prima applicazione della procedura, i tempi medi di evasione delle pratiche sono migliorati.

**3/4** 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. Non comprende i contatti conseguenti ad informazioni telefoniche relative alle tariffe, alle scadenze e ai recapiti del concessionario.

**5/6/7** L'attività di accertamento ICI –per l'anno 2015- è proseguita intensamente. Si assiste a una contrazione fisiologica degli anni d'imposta ancora accertabili, con conseguente spostamento dei recuperi sul tributo Imu, di impostazione più recente.

**8/9** 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 (nei mercati).

**10/11/12** Attività importantissime per il controllo fiscale ed edilizio che pochissimi comuni conducono. L'attività di cui al punto 10 si è intensificata nel corso del 2014 in quanto si è proceduto alla verifica di tutti i fabbricati non ancora accatastati (Numero istruttorie: 63. Numero posizioni concluse: 26. Numero accertamenti emessi (per annualità d'imposta): 38. Importo totale accertato al 31.12.2014: € 9.237,00.

Nel 2015, a fronte di quanto svolto nel 2014 e negli anni precedenti, si è conclusa l'attività massiva di richiesta nuovi accatastamenti.

**13** Il servizio di precompilazione dell'F24 IMU (ora Tasi) –reso disponibile nell'area riservata dei Contribuenti attra-

verso 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 anche per l'anno 2014; data l'introduzione di un nuovo tributo (Tasi), con tutte le incertezze normative e con le difficoltà legate all'implementazione di un nuovo modulo software in grado di gestirlo, si è limitato il servizio a quei Contribuenti che risultavano già iscritti nell'anno 2013, senza ampliarlo a nuove richieste (con un calo fisiologico numerico legato a cambi di residenza, decessi, vendite ecc. ecc.). Per l'anno 2015 invece, il servizio è stato aperto, limitatamente al calcolo Tasi, a tutti i Contribuenti che hanno effettuato l'iscrizione entro il 30.04.2015.

### Performance organizzativa del SETTORE AFFARI ISTITUZIONALI

1. Fattore di valutazione	2. Azioni condotte e risultati conseguiti
a. Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Destinatari del servizio AFFARI LEGALI E ASSICURAZIONI sono gli amministratori ed i dipendenti dell'ente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- per consulenza giuridica in merito alla predisposizione ed all'esecuzione di contratti ed atti amministrativi di cui è parte l'amministrazione;</li> <li>-- per l'affidamento degli incarichi di difesa in giudizio nelle controversie in cui è coinvolto l'ente;</li> <li>-- per la programmazione del profilo assicurativo dell'ente e l'attivazione della copertura dei diversi rami di rischio.</li> </ul> <p>Destinatari del servizio URP e COMUNICAZIONE sono prevalentemente i cittadini, in favore dei quali l'Urp svolge la funzione di primo interlocutore e di raccordo con la struttura amministrativa ed anche con gli amministratori (nella sua attività di comunicazione), anche in relazione a problematiche che eccedono le funzioni di stretta competenza. Non è stato attivato un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari. Si aderirà al sistema che l'Amministrazione riterrà opportuno predisporre.</p> <p>Destinatari del servizio SEGRETERIA E GEMELLAGGI sono il Sindaco, nonché gli altri amministratori, per i quali svolge una funzione di collegamento ed interfaccia con la cittadinanza e gli stakeholders, nonché di stretta collaborazione nell'organizzazione dei principali eventi celebrativi della comunità.</p>
b. Azioni condotte per mo-	Sta proseguendo l'azione intrapresa nel 2015 di monitoraggio della cause giudiziali di cui è parte il Comune di Casalgrande che risultano ancora in corso di defi-

<p>dermizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<p>nizione, ai fine di verificare lo stato delle stesse. Attraverso la costituzione di un fondo, destinato a finanziare eventuali integrazioni di spesa che dovessero rendersi necessarie per sopravvenuti sviluppi processuali ovverosia in ragione dell' aumento delle tariffe forensi, si sta procedendo alla liquidazione delle posizioni concluse, partendo dalle più risalenti nel tempo.</p> <p>Inoltre, al fine di monitorare l'andamento dei sinistri per responsabilità civile verso terzi e quindi ipotizzare diverse soluzioni di copertura assicurativa, è stato istituito un apposito capitolo a bilancio rubricato "spese per risarcimento danni", in grado di fornire un indicatore economico sugli effettivi costi per l'ente (premio/franchigia).</p> <p>Sta procedendo il percorso avviato, insieme al SIA dell'Unione Tresinaro Secchia, volto all'adozione di un nuovo software per la raccolta e la gestione delle segnalazioni rivolte (Rilfedeur), in grado di fine di offrire al cittadino un ampliamento delle possibilità di interazione con l'amministrazione (web form e app per smatphone). Allo stato attuale si è proceduto alla mappatura ed alla classificazione di tutte le tipologie di segnalazione, al fine di stabilire il flusso del procedimento nell'ambito dei servizi di competenza.</p> <p>In collaborazione con l'ufficio stranieri , è stato elaborato un nuovo modello di istanza di idoneità alloggi. Tale modello è stato formulato in modalità semplificata, così da essere maggiormente comprensibile anche per i soggetti stranieri e da ridurre al minimo lo sforzo richiesto all'utente per il reperimento di documentazione da allegare.</p>
<p>c. grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<p>Al fine di rendere maggiormente rapida ed efficace la comunicazione del servizio Urp e Comunicazione con gli utenti, sono state introdotte, nell'ambito del procedimento di accesso agli atti, le seguenti modalità di interazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la trasmissione, ove possibile, della documentazione in formato digitale a mezzo di posta elettronica;</li> <li>○ l'introduzione del servizio di sms, al posto della chiamata da parte dell'operatore, di avviso di conclusione dell'iter amministrativo e di disponibilità, quindi, della documentazione richiesta.</li> </ul> <p>A seguito dell'adozione del nuovo Regolamento in materia di sovvenzioni, contributi, ausili finanziari ad enti ed associazioni, si è provveduto alla regolamentazione dei requisiti necessari per l'accesso al patrocinio gratuito dell'Amministrazione, nonché alla definizione di un iter procedimentale unico, facente capo alla segreteria particolare e gemellaggi. Ciò ha consentito di uniformare i criteri e le modalità di concessione dei patrocini, nonché di monitorarne il numero e le tipologie dei soggetti richiedenti.</p>

In seguito al rinnovo della Convenzione con il Tribunale di Reggio Emilia per lo svolgimento presso il Comune di Casalgrande del lavoro di pubblica utilità, si è provveduto ad individuare l'Urp come unico ufficio referente verso l'esterno per la presentazione delle relative richieste. E' stato inoltre elaborato un modulo per la richiesta di ammissione al lavoro di pubblica utilità che consenta all'Amministrazione di conoscere sin da subito le competenze e le disponibilità, in termini di tempo/orari, dei soggetti richiedenti, così da essere in grado di valutarne rapidamente l'opportunità di inserimento nei diversi settori.

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

N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	2014 Cons.	2015 Cons.
1	SEGNALAZIONI – pratiche gestite nn.	991	1061	1008	874	890
2	SEGNALAZIONI - tempo medio di evasione gg.	49	42	36	12	49
3	ANAGRAFE CANINA – pratiche iscrizioni n.	605	642	690	744	673
4	ACCESSO AGLI ATTI – pratiche gestite nn.	285	272	247	256	283
5	ACCESSO AGLI ATTI – tempo medio di evasione gg.	16	21	18	16	23
6	DENUNCE SINISTRI - pratiche attivate n.	-	-	-	16	40
7	CONTENZIOSO RELATIVO A SINISTRI – cause n.	-	-	-	2	1
8	ALTRE CAUSE LEGALI – incarichi di patrocinio legale conferiti n.	-	-	-	3	2
9	CONTRASSEGNI INVALIDI- rilasciati n.	-	-	-	143	185

10	PATROCINI GRATUITI – pratiche gestite nn.	-	-	-	-	36
----	---	---	---	---	---	----

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

Dall'analisi dei dati degli ultimi 5 anni si denota un sostanziale miglioramento delle performance del servizio Urp e Comunicazione, che è riuscito a far fronte ad un generale aumento della mole delle attività, oltretutto alla nuova funzione ad esso attribuita di comunicazione istituzionale, senza alcun aumento delle risorse umane assegnate. I tempi medi di evasione delle pratiche che, per talune fattispecie, registrano un lieve aumento, a causa sia dell'incremento dei procedimenti attivati sia della necessaria compartecipazione di altri servizi, rientrano comunque nei termini imposti dalla legge.

Con riferimento alle attività di gestione del contenzioso, che fanno capo al servizio Affari legali ed Assicurazioni, si evidenzia che nel corso del 2015 si è riusciti a risolvere bonariamente – attraverso la stipula di un atto transattivo favorevole per l'ente – l'annosa vertenza in essere con CMR soc. coop. – ora in concordato preventivo. E' aumentato inoltre in modo esponenziale il numero di denunce di sinistri gestiti, a parità di risorse destinate, senza ripercussione sulla qualità del servizio.

Quanto al servizio Segreteria particolare e gemellaggi, divenuto di competenza del settore a partire dal 2015, si precisa che è iniziato un percorso di riqualificazione del servizio, sia – sotto un profilo interno - con l'introduzione di monitoraggio delle spese di pubblicità e rappresentanza dell'ente, al fine di limitarne l'utilizzo alle ipotesi specificatamente individuate dalla giurisprudenza della Corte dei Conti; sia – sotto un profilo a rilevanza esterna – per l'incremento di attività di comunicazione con gli stakeholders, anche volta alla raccolta di fondi per la realizzazione di alcuni eventi programmati dall'Amministrazione. In riferimento alla nuova attività di gestione dei patrocini gratuiti ad esso affidati, inoltre, è stato individuato un nuovo indicatore di risultato, quale base di partenza per la creazione di nuovi trend da analizzare negli anni futuri.

## Performance organizzativa SERVIZI AL CITTADINO

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da gennaio 2015 il settore è stato coinvolto nel percorso di riorganizzazione dell'Ente ed in particolare del servizio protocollo – archivio inserito con i servizi demografici nel settore Servizi al cittadino.</li> </ul> <p>I primi sei mesi dell'anno due operatori dell'anagrafe sono stati affiancati alla dipendente del protocollo che ha cessato la propria attività nel mese di settembre permettendo così la continuità del servizio e la formazione del personale considerate anche la recenti normative relative al protocollo informatico e all'introduzione del nuovo manuale di gestione e titolario di classificazione. Da settembre con una mobilità interna è stato affiancato un nuovo addetto al servizio protocollo che ha seguito un percorso di formazione partecipando a vari incontri formativi con ADS e con l'archivista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negli ultimi anni il legislatore è intervenuto con diversi provvedimenti legislativi finalizzati a semplificare le procedure per agevolare i cittadini nei loro rapporti con la pubblica amministrazione quali tra i più recenti le dichiarazioni di separazione e di divorzio davanti l'ufficiale di stato civile e la legge 55/2015 che ha significativamente ridotto il termine per poter divorziare, attribuendo agli ufficiali dello stato civile una serie di compiti e funzioni nuove e complesse.</li> </ul> <p>Per consentire di adempiere alle richieste dei cittadini ed espletare le pratiche relative alle dichiarazioni di accordo di separazione, divorzio e modiche condizioni separazione/divorzio si è mantenuta una costante partecipazione degli addetti al servizio di stato civile a specifici corsi di formazione appositamente organizzati nel corso del 2015;</p>																					
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>• L'utilizzo e riorganizzazione delle risorse umane degli uffici demografici e protocollo ha permesso di mantenere la necessaria efficienza nel gestire le attività di sportello non aggravando i tempi di attesa al pubblico utente.</li> <li>• La riforma della giustizia che ha introdotto il divorzio in comune trasferendo nuove competenze agli ufficiali di stato civile ha contribuito ad un alleggerimento del carico di lavoro dei tribunali e alla riduzione dei tempi e dei costi amministrativi a carico dei cittadini.</li> </ul>																					
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al quinquennio	<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 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2014 Cons.</th> <th style="text-align: center;">2015 Cons.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><b>1</b></td> <td>Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno</td> <td style="text-align: center;">19004</td> <td style="text-align: center;">19016</td> <td style="text-align: center;">19105</td> <td style="text-align: center;">19160</td> <td style="text-align: center;">19310</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1788</td> <td style="text-align: center;">1797</td> <td style="text-align: center;">1729</td> <td style="text-align: center;">1660</td> <td style="text-align: center;">1639</td> </tr> </tbody> </table>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	2014 Cons.	2015 Cons.	<b>1</b>	Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno	19004	19016	19105	19160	19310			1788	1797	1729	1660	1639
N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	2014 Cons.	2015 Cons.																
<b>1</b>	Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno	19004	19016	19105	19160	19310																
		1788	1797	1729	1660	1639																

		Di cui cittadini stranieri					
	2	N.pratiche immigrazione/emigrazione	975	980	1037	920	903
	3	N..variazioni anagrafiche all'interno del Comune	343	305	338	269	291
	4	N.carte di identità rilasciate	2243	2743	2739	2923	2781
	5	N. atti di stato civile	636	727	808	845	844
	6	N.elettori	14378	14318	14398	14529	14629
		N.iscrizioni/cancellazioni liste elettorali	1015	1203	1024	1445	914
		N.consultazioni elettorali	1	0	1	2	0
	Considerazioni qualitative e analisi dei trend:						
e)	<p>Continua la crescita della popolazione residente e nel primo anno di applicazione della nuova normativa sui divorzi si sono concluse innanzi all'ufficiale dello stato civile di Casalgrande le pratiche relative a n.16 accordi di separazione/divorzio.</p> <p>SI mantiene costante la pressione dei cittadini allo sportello anagrafe (n.13609 nel 2014 n. 13068 nel 2015) e le attività sono sempre più complesse e con tempi di espletamento più lunghi sia per i procedimenti di iscrizione in anagrafe che per la stesura degli atti di stato civile che coinvolgono cittadini stranieri.</p>						
f)	<p>Nonostante le novità normative che hanno coinvolto e attribuito nuove funzioni ai servizi demografici e al protocollo informatico ed alla riorganizzazione dei servizi si è mantenuta la regolare funzionalità di tutti i servizi anche con riferimento alle nuove competenze attribuite.</p>						

## Performance organizzativa PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Incontri tra il personale del Settore per definire le specifiche azioni da assumere per perfezionare l'organizzazione e l'efficienza dei servizi;</li> <li>Strategie di comunicazione quali elementi fondamentali per contribuire a rendere gli obiettivi dell'amministrazione comunale più vicini al personale dipendente del Settore;</li> <li>Azioni rivolte al miglioramento del benessere organizzativo dei dipendenti;</li> <li>Ridefinizione delle responsabilità di procedimento ai tecnici-istruttori per la gestione delle varie pratiche in materia urbanistica-edilizia e ambientale;</li> <li>Costante aggiornamento tecnico dei dipendenti attraverso corsi di formazione;</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazioni: <ol style="list-style-type: none"> <li>nella sezione dell'area tecnica "<i>Pianificazione Territoriale</i>" del sito web comunale, aggiornamento delle disposizioni in materia urbanistica, edilizia e ambiente (modulistica, norme Regione, ecc);</li> <li>nella sezione "<i>Amministrazione Trasparente</i>" del sito web comunale, costante aggiornamento sulla consultazione strumentale diretta da parte dell'utenza, legate alla visibilità degli atti amministrativi del Settore.</li> </ol> </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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Processi di partecipazione con i soggetti privati per la definizione di Accordi per l'attuazione delle previsioni contenute negli strumenti urbanistici comunali vigenti (quali: Piano Regolatore Generale P.R.G e Piano delle Attività Estrattive P.A.E);</li> <li>Miglioramento del benessere organizzativo dei dipendenti;</li> <li>Miglioramento dei modi di utilizzo della "risorsa tempo" nell'ambito delle varie attività interne al Settore;</li> <li>Mantenimento del livello qualitativo dei servizi e/o delle attività e rispetto dei termini procedurali fissati nel "<i>Regolamento procedimenti amministrativi</i>" del Comune in considerazione dell'attuale dotazione organica di personale.</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</li> </ul>								
	N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons.	2011 Cons.	2012 Cons.	2013 Cons.	2014 Cons.	2015 Cons.
	1	Domande presentate al Settore	1060	1122	1183	956	874	1116
	2	Accesso agli atti	291	286	271	191	221	233
	3.1	Varianti urbanistiche al PRG vigente	5	5	7	6	4	---
	3.2	Approvazione e sottoscrizione accordi urbanistici	3	4	3	1	---	2
	3.3	Approvazione e sottoscrizione convenzioni attuative di interventi urbanistici o edilizi	3	4	3	2	2	2
	4.1	Permessi di Costruire PdC rilasciati	49	43	48	38	12	16
	4.2	Valutazioni preventive	4	5	4	13	9	15
	4.3	DIA presentate	219	50	---	---	---	---
	4.4	SCIA presentate	---	40	133	113	115	85
	4.5	CIA presentate	35	172	189	255	188	201
	4.6	Certificati destinazione urbanistica CDU	84	56	62	56	60	58
	5	Procedure abusi edilizi gestiti	72	76	68	78	62	73
6	Proventi "oneri di urbanizzazione" attività urbanistica-edilizia	€ 559.465	€ 658.279	€ 1.483.747	€ 361.849	€ 196.871	€ 266.803	
7	Proventi "diritti di segreteria" (attività settore)	€ 40.881	€ 34.792	€ 35.533	€ 29.797	€ 29.120	€ 22.087	
<p><b>Considerazioni qualitative e analisi dei trend</b></p> <p>Tra gli obiettivi di carattere generale del Settore "Pianificazione Territoriale" figura in particolare il funzionamento e mantenimento della qualità dei servizi e nello stesso tempo particolare attenzione è rivolta al miglioramento e allo sviluppo. Tutto ciò nasce dall'esigenza di una più efficace e funzionale azione amministrativa, intesa come capacità di risposta ai bisogni e alle aspettative dei cittadini, sia in termini di interventi immediati ma soprattutto nell'attuazione delle politiche di governo.</p> <p>Le macro attività che hanno contraddistinto l'anno 2015 hanno riguardato principalmente:</p> <p><b>Urbanistica-Edilizia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adozione in consiglio comunale del Regolamento Urbanistico Edilizio Comunale RUE e Piano Strutturale Comunale PSC (coordinato con i seguenti Piani settoriali: Piano Generale Urbano del Traffico PGTU, Piano Programma Energetico comunale PPEC, Piano Valorizzazione delle aree Commerciali PVC e Zonizzazione Acustica comunale ZAC);</li> <li>- approvazione di progetti urbanistici-edilizi in attuazione alle previsioni del vigente P.R.G, finalizzati all'esigenza di una riorganizzazione complessiva dell'ambiente, attraverso un disegno unitario, ai fini di una migliore dotazione di spazi e attrezzature pubbliche;</li> <li>- definizione delle linee strategiche dello schema d'atto di Accordo Territoriale per l'attuazione delle previsioni di espansione e completamento della zona produttiva classificata "Area Produttiva Ecologicamente Attrezzata APEA";</li> <li>- sviluppo di processi di partecipazione con i soggetti privati per la definizione di accordi urbanistici ed edilizi;</li> <li>- adeguamento della strumentazione urbanistica comunale e sua normativa di applicazione alle necessità e obblighi sopravvenuti da strumenti sovraordinati;</li> </ul> <p>delineando le seguenti "strategie" indirizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- al recupero del patrimonio edilizio (residenziale e produttivo) e delle aree dismesse, tutela e valorizzazione delle risorse naturali, paesistiche e storiche del nostro territorio;</li> <li>- alla salvaguardia del territorio rurale nelle scelte di trasformazione del territorio comunale;</li> <li>- al nuovo sistema insediativo, qualità dell'abitare volto a decongestionare un territorio che ha registrato una elevata crescita demografica;</li> <li>- alla definizione di indirizzi rivolti al sistema dei servizi pubblici e dei servizi alla persona per promuovere l'integrazione, l'innovazione e il loro sviluppo;</li> <li>- all'efficiente sistema della mobilità con il completamento delle rete urbana e la realizzazione di nuovi percorsi urbani pedonali e ciclabili, punto di forza nel più complessivo processo di riqualificazione degli spazi pubblici;</li> <li>- a migliorare le condizioni della circolazione e della sicurezza stradale (favorire gli spostamenti sui mezzi di trasporto a minor impatto ambientale);</li> <li>- a riqualificare le caratteristiche ambientali attraverso la riduzione dell'inquinamento acustico ed atmosferico ed il recupero dell'ambiente e degli spazi urbani;</li> </ul>								

- alla promozione, incentivazione del risparmio energetico attraverso lo sviluppo e la valorizzazione delle fonti energetiche rinnovabili.

Negli ultimi anni la normativa che disciplina i lavori edilizi ha subito sostanziali modifiche finalizzate ad una maggiore semplificazione dei procedimenti autorizzativi (Legge Regionale n.15/2013 smi), privilegiando l'attività edilizia libera attraverso la presentazione della Comunicazione di Inizio Attività CIA e Segnalazione Certificata di Inizio Attività SCIA.

Questa situazione, in vigore già da alcuni anni, ha determinato una sostanziale riduzione dei Permessi di Costruire con conseguente incremento delle Comunicazioni di Inizio Attività CIA e Segnalazione Certificata di Inizio Attività SCIA. In considerazione di ciò, in coerenza con la tipologia delle pratiche edilizie presentate, si è ampliato l'attività di controllo degli interventi edilizi.

Si è perseguito inoltre l'obiettivo del mantenimento del rispetto dei termini procedurali fissati nel vigente *"Regolamento procedimenti amministrativi"* del comune, in attuazione anche alle recentissime disposizioni di Legge n.124/2015.

#### **Ambiente e Attività Estrattiva:**

Le attività che l'ufficio ambiente ha sviluppato ha riguardato:

- il proseguimento dell'attuazione del progetto *"Riqualificazione urbana-ambientale: attuazione del progetto di bonifica ambientale sugli edifici pubblici e privati con coperture in cemento-amianto"*;
- l'approvazione in consiglio comunale del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile PAES;
- la gestione delle procedure di bonifiche ambientale in corso sulle aree pubbliche e private previste nel *"Programma Nazionale di Bonifica e Ripristino Ambientale dei siti inquinati D.M. n.468/2001 e D.M. n.308/2006"* (coordinate dalla Regione Emilia Romagna e Provincia di Reggio Emilia attraverso l'indizione di Conferenze Servizi decisorie - art.14 della Legge n.241/90 smi).

I progetti ambientali approvati dalla Giunta Comunale 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:

- il perseguimento delle azioni di bonifica e sistemazione ambientale di alcuni siti contaminati;
- la promozione del risparmio energetico, dell'uso razionale delle risorse, dello sviluppo e della valorizzazione delle fonti energetiche rinnovabili sul patrimonio immobiliare pubblico.

## Performance organizzativa SUAP

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>• Gli eventi organizzati dal servizio in collaborazione con altri settori o associazioni, hanno ottenuto riscontri positivi in termini di affluenza di pubblico e gradimento in particolare: Notte bianca “Tutto in una notte”, Mercati straordinari svolti in centro a Casalgrande nel mese di maggio e dicembre.</li> <li>• Il Comune di Casalgrande ha aderito alla campagna regionale SLOT FRE-ER contro la ludopatia, con rilascio marchio, pubblicazione elenco delle attività slot Fre-ER sul portale comunale e accesso ad agevolazioni TARI, riscontrando una grande adesione da parte dei pubblici esercizi del territorio.</li> </ul> <p>10) Buoni riscontri tra i cittadini e gli operatori ha ottenuto la riqualificazione dell'area e revisione dei posteggi del mercato di Salvaterra con migliore dislocazione degli spazi e degli arredi urbani ed il rilascio della miglioria della concessione dei posteggi, con ampliamento della superficie a disposizione degli operatori commerciali che ne avevano segnalato l'esigenza.</p> <p>11) Altrettanto positiva la revisione dei plateatici del mercato di Casalgrande e della Fiera di Settembre con concessione di ampliamento o spostamento del posteggio a favore degli operatori aventi diritto.</p> <p>12) Un ottimo risultato è stato conseguito, ai fini della promozione del territorio, con l'inserimento del comune di Casalgrande tra i comuni a prevalente economia turistica della Regione Emilia Romagna.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento regolamento comunale di gestione del servizio SUAP ai sensi della riforma Madia – L. 124/2015;</li> <li>• Modifica regolamento comunale per il rilascio delle autorizzazioni di somministrazione alimenti e bevande e dei criteri qualitativi strutturali e gestionali;</li> <li>• Approvazione nuovo regolamento del luna park e dei circhi, con puntuale definizione delle procedure . Individuazione delle aree pubbliche per insediamento di tali strutture.</li> <li>• Approvazione nuovo regolamento per la disciplina di mercati, fiere e posteggi isolati per il commercio su aree pubbliche.</li> <li>• Accreditamento alla Banca dati Nazionale Antimafia per l'estrazione diretta di informative e comunicazioni antimafia attraverso la piattaforma Siceant.</li> <li>• Attivazione procedura di richiesta diretta del casellario giudiziale per ditte e imprese.</li> </ul> <p>g) Visualizzazione diretta del DURC online tramite il portale INPS.</p> <p>h) Utilizzo modulistica regionale unica per le pratiche edilizie ed ambientali.</p>

<p>c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione liste di distribuzione – mailing listi degli operatori commerciali per l'invio di comunicazioni ed inviti ad incontri, in sostituzione di comunicazioni cartacee e volantini.</li> <li>• Implementazione modulistica relativa a procedimenti AUA, agibilità edilizie, permessi a costruire e valutazioni progetti ai fini antincendio, sul portale regionale SUAPER, garantendo una digitalizzazione della documentazione riguardante le pratiche volte all'attivazione o modifica di attività economiche commerciali, artigianali ed agricole.</li> <li>• Inoltro circolari e informazioni su modifiche procedurali e normative alla mailing list, creata dal servizio, con gli indirizzi di posta elettronica delle Associazioni di categoria, tecnici e liberi professionisti.</li> <li>• Pubblicazione tabella tempi medi dei procedimenti, di competenza del servizio Suap, per i quali è previsto il rilascio di un atto formale.</li> </ul> <p>Queste procedure permettono di ottenere un risparmio economico nei termini di carburante, stampa e spese postali, favorendo, inoltre, un più tempestivo avvio dei procedimenti ed una circolazione più veloce e snella delle informazioni.</p>																																																							
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="379 925 448 1043">N.</th> <th data-bbox="453 925 1102 1043"><b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>  <b>indicatore quantitativo</b></th> <th data-bbox="1107 925 1214 1043"><b>2013</b>  <b>Cons.</b></th> <th data-bbox="1219 925 1326 1043"><b>2014</b>  <b>Cons.</b></th> <th data-bbox="1331 925 1445 1043"><b>2015</b>  <b>Cons.</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="379 1050 448 1137">1</td> <td data-bbox="453 1050 1102 1137">Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati</td> <td data-bbox="1107 1050 1214 1137">20</td> <td data-bbox="1219 1050 1326 1137">29</td> <td data-bbox="1331 1050 1445 1137">42</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1144 448 1232">2</td> <td data-bbox="453 1144 1102 1232">Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni di Pubblica sicurezza/polizia amministrativa</td> <td data-bbox="1107 1144 1214 1232">83</td> <td data-bbox="1219 1144 1326 1232">85</td> <td data-bbox="1331 1144 1445 1232">84</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1238 448 1326">3</td> <td data-bbox="453 1238 1102 1326">N. fiere/mercati e manifestazioni commerciali gestite/autorizzate/convenzionate</td> <td data-bbox="1107 1238 1214 1326">121</td> <td data-bbox="1219 1238 1326 1326">120</td> <td data-bbox="1331 1238 1445 1326">114</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1332 448 1420">4</td> <td data-bbox="453 1332 1102 1420">Comunicazioni, atti e procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni in materia commerciale (scia)</td> <td data-bbox="1107 1332 1214 1420">94</td> <td data-bbox="1219 1332 1326 1420">96</td> <td data-bbox="1331 1332 1445 1420">76</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1426 448 1480">5</td> <td data-bbox="453 1426 1102 1480">Procedimenti/Atti unici SUAP</td> <td data-bbox="1107 1426 1214 1480">92</td> <td data-bbox="1219 1426 1326 1480">96</td> <td data-bbox="1331 1426 1445 1480">107</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1487 448 1574">6</td> <td data-bbox="453 1487 1102 1574">Autorizzazioni e concessioni di occupazione suolo pubblico/bandi/graduatorie/atti</td> <td data-bbox="1107 1487 1214 1574">357</td> <td data-bbox="1219 1487 1326 1574">382</td> <td data-bbox="1331 1487 1445 1574">302</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1581 448 1668">7</td> <td data-bbox="453 1581 1102 1668">Procedimenti in materia di attività produttive, ricettive artigianali e di servizio (scia)</td> <td data-bbox="1107 1581 1214 1668">7</td> <td data-bbox="1219 1581 1326 1668">8</td> <td data-bbox="1331 1581 1445 1668">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1675 448 1762">8</td> <td data-bbox="453 1675 1102 1762">N. procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni distributori di carburante</td> <td data-bbox="1107 1675 1214 1762">18</td> <td data-bbox="1219 1675 1326 1762">5</td> <td data-bbox="1331 1675 1445 1762">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1769 448 1856">9</td> <td data-bbox="453 1769 1102 1856">Verifiche e controlli commerciali – sanzioni – ruoli – statistiche.</td> <td data-bbox="1107 1769 1214 1856">486</td> <td data-bbox="1219 1769 1326 1856">479</td> <td data-bbox="1331 1769 1445 1856">550</td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1863 448 1917"></td> <td data-bbox="453 1863 1102 1917"></td> <td data-bbox="1107 1863 1214 1917"></td> <td data-bbox="1219 1863 1326 1917"></td> <td data-bbox="1331 1863 1445 1917"></td> </tr> </tbody> </table>	N.	<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>  <b>indicatore quantitativo</b>	<b>2013</b>  <b>Cons.</b>	<b>2014</b>  <b>Cons.</b>	<b>2015</b>  <b>Cons.</b>	1	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati	20	29	42	2	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni di Pubblica sicurezza/polizia amministrativa	83	85	84	3	N. fiere/mercati e manifestazioni commerciali gestite/autorizzate/convenzionate	121	120	114	4	Comunicazioni, atti e procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni in materia commerciale (scia)	94	96	76	5	Procedimenti/Atti unici SUAP	92	96	107	6	Autorizzazioni e concessioni di occupazione suolo pubblico/bandi/graduatorie/atti	357	382	302	7	Procedimenti in materia di attività produttive, ricettive artigianali e di servizio (scia)	7	8	12	8	N. procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni distributori di carburante	18	5	4	9	Verifiche e controlli commerciali – sanzioni – ruoli – statistiche.	486	479	550					
N.	<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>  <b>indicatore quantitativo</b>	<b>2013</b>  <b>Cons.</b>	<b>2014</b>  <b>Cons.</b>	<b>2015</b>  <b>Cons.</b>																																																				
1	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni Pubblici esercizi e circoli privati	20	29	42																																																				
2	Procedimenti scia/rilascio autorizzazioni di Pubblica sicurezza/polizia amministrativa	83	85	84																																																				
3	N. fiere/mercati e manifestazioni commerciali gestite/autorizzate/convenzionate	121	120	114																																																				
4	Comunicazioni, atti e procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni in materia commerciale (scia)	94	96	76																																																				
5	Procedimenti/Atti unici SUAP	92	96	107																																																				
6	Autorizzazioni e concessioni di occupazione suolo pubblico/bandi/graduatorie/atti	357	382	302																																																				
7	Procedimenti in materia di attività produttive, ricettive artigianali e di servizio (scia)	7	8	12																																																				
8	N. procedimenti Scia/rilascio autorizzazioni distributori di carburante	18	5	4																																																				
9	Verifiche e controlli commerciali – sanzioni – ruoli – statistiche.	486	479	550																																																				

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

Nei procedimenti che coinvolgono le attività imprenditoriali, da un lato penalizzate dalla crisi economica, dall'altro oggetto di liberalizzazione e semplificazione delle procedure, si riscontrano veloci avvicinarsi di aperture e cessazioni, con conseguenti aumenti delle pratiche per il servizio, soprattutto per quanto riguarda il settore dei pubblici esercizi e del commercio su aree pubbliche.

In particolare, la liberalizzazione in materia commerciale, ha determinato un cambio di impostazione delle attività del servizio che ha particolarmente potenziato il lavoro di controllo da effettuare sia dal punto di vista documentale che ispettivo in collaborazione con il Comando Polizia Municipale.

## Performance organizzativa SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
<p>- Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi</p>	<p>Prosegue la somministrazione di un questionario di rilevazione del gradimento dei servizi educativi comunali presso le famiglie utenti. Nel mese di aprile 2015 sono stati distribuiti 176 questionari ai genitori dei bambini frequentanti i due nidi e la scuola dell'infanzia comunali. Sono stati compilati e restituiti 98 questionari, pari al 56% così ripartiti: 41 dalla scuola Farri (45%), 30 dal nido Cremaschi (51%) e 27 dal nido Rodari (64%). Il livello di soddisfazione è positivo per gli aspetti inerenti l'organizzazione dei servizi, gli orari di apertura, l'adeguatezza delle strutture e l'offerta formativa. Più critico è il giudizio rispetto alle procedure di iscrizione e ai costi delle rette. Emerge in tutti i servizi la richiesta di maggiori occasioni di incontro, sia individuali che di gruppo, e di maggior utilizzo di strumenti telematici per le comunicazioni.</p> <p>Con l'obiettivo di migliorare le procedure di iscrizione, oggetto di valutazione critica, nel corso dell'anno sono stati effettuati alcuni incontri per visionare e valutare programmi informatici che consentano di introdurre nuove modalità di iscrizione ai servizi educativi e scolastici. Le famiglie, oltre alla modalità tradizionale, con compilazione dei moduli cartacei e successiva consegna in ufficio, devono avere la possibilità di iscrizione on line , modalità più veloce ed efficace, e più in linea con le abilità e conoscenze dei giovani genitori.</p>
<p>- Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<p>La normativa vigente in tema di acquisti per le pubbliche amministrazioni prevede, per gli acquisti entro la soglia comunitaria, l'obbligo di approvvigionamento sul MEPA , mercato elettronico della Pubblica Amministrazione, oppure sui mercati elettronici istituiti ai sensi dell'art. 328 del dpr 207/2010. Poiché tale procedura, per gli acquisti minuti, è più complessa del semplice reperimento di preventivi direttamente dalle ditte, si è operato al fine di regolamentare tutte le operazioni correlate. I servizi devono inviare richieste di acquisto solo a scadenze prestabilite, in modo che l'ufficio possa attivare le richieste d'offerta in periodi a ciò dedicati. In tal modo si è standardizzata l'intera procedura, con il vantaggio di dover programmare gli acquisti e quindi di limitare le interferenze con le altre attività dell'ufficio.</p> <p>L'Amministrazione ha aderito alla convenzione Intercent Er per la riscossione coattiva delle entrate, con affidamento alla ditta Engineering. E' stata implementata la nuova procedura per la riscossione delle rette scadute ed è iniziata a fine anno la collaborazione con la ditta affidataria, che dovrebbe garantire modalità più tempestive ed efficaci per il recupero dei crediti.</p> <p>All'interno del progetto formazione genitori denominato Crescere insieme è stato organizzato un importante seminario nella giornata del 10 ottobre 2015, nel quale il Professor Gustavo Pietropolli Charmet, noto psicanalista e psichiatra, ha affrontato le tematiche connesse "alla fatica di diventare grandi", che coinvolgono i nostri adolescenti e pre-adolescenti. La giornata ha avuto un grande successo ed è stata molto apprezzata dai partecipanti, genitori , educatori ed insegnanti.</p> <p>Prosegue il percorso di avvicinamento alla lingua inglese proposto nella scuola dell'infanzia e nelle sezioni grandi del nido. Il progetto è molto apprezzato dalle</p>

	<p>famiglie che valutano positivamente l'iniziativa e la sostengono , ed è molto utile anche per gli educatori ed insegnanti che sono a loro volta sollecitati nell'utilizzo e nella riproposizione ai bambini di parole ed espressioni in lingua.</p> <p>Il personale educativo ha partecipato ad un progetto di formazione specifico sulle difficoltà del linguaggio in collaborazione con il servizio di neuropsichiatria infantile dell'Asl del distretto. L'idea è di fornire strumenti per la rilevazione precoce nei bambini, già in età di nido e scuola dell'infanzia, di difficoltà nel linguaggio con l'obiettivo di un intervento di aiuto e sostegno già nelle prime manifestazioni.</p> <p>Il personale ausiliario è stato invece coinvolto in una formazione specifica per la valorizzazione del ruolo inclusivo all'interno dei servizi educativi. Nei nostri servizi infatti l'ausiliaria non è solo una figura dedicata alla funzione di pulizia, riordino e riassetto, ma è una figura che in alcuni momenti entra in sezione a supporto del ruolo educativo, interagendo sia con i bambini che con i genitori.</p> <p>Sia il nido Cremaschi che la scuola Farri hanno attrezzato dei laboratori negli spazi sezione resi liberi dal minor ingresso di bambini. In particolare presso il nido Cremaschi sono stati realizzati ed attrezzati un laboratorio di psicomotricità e uno spazio dedicato all'esplorazione della luce, mentre presso la scuola Farri sono stati realizzati un laboratorio di approccio alle tecnologie e uno dedicato all'attività di avvicinamento alla lingua inglese.</p>
<p>- grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<p>Nel corso dell'anno 2015 sono state espletate le gare di quattro importanti servizi in scadenza, in collaborazione con gli altri comuni del distretto: refezione scolastica, trasporto scolastico, servizi educativi aggiuntivi per nidi e scuole dell'infanzia e servizi educativi mattutini e pomeridiani nelle scuole primarie e secondarie. Nello specifico il comune di Casalgrande ha gestito, per conto anche degli altri comuni, la gara per i servizi educativi aggiuntivi per nidi e scuole dell'infanzia, mentre altri comuni hanno gestito le altre gare anche per conto del comune di Casalgrande. Tale collaborazione con gli altri comuni, in atto già da alcuni anni, consente di ottimizzare tempi e risorse. La gestione di gare di dimensione europea richiede infatti mesi di lavoro tanto che, se ogni comune dovesse gestire in proprio tutte le gare in scadenza, sarebbero necessari tempi e personale aggiuntivi.</p> <p>Nell'anno scolastico 2014-2015 prosegue la riorganizzazione dei servizi in base ad un minor bisogno e/o scelta dei servizi da parte delle famiglie. Il numero totale di iscrizioni per il servizio di nido è stato in effetti inferiore rispetto all'anno precedente, per cui il nido Cremaschi è stato strutturato con il funzionamento di tre sezioni anziché quattro. Per effetto di tale riorganizzazione un'educatrice, assente per maternità, non è stata sostituita, mentre una seconda, rientrata a sua volta da un periodo di maternità, è stata impiegata a supporto di una situazione di difficoltà nella scuola dell'infanzia.</p> <p>Nella scuola dell'infanzia invece si è deciso, dopo un confronto impegnativo con il personale della scuola, di accogliere sperimentalmente alcuni bambini in anticipo d'età rispetto all'età classica di scuola dell'infanzia. La normativa nazionale in effetti prevede la possibilità per i genitori di bambini che compiano i tre anni entro il mese di aprile, anziché dicembre, di poter richiedere l'iscrizione alla scuola dell'infanzia come bimbi anticipatari. La preoccupazione del personale era riferita ad eventuali difficoltà di gestione di bambini più piccoli rispetto agli altri bambini della sezione. In effetti alcune famiglie con bambini con tali requisiti in lista d'attesa, hanno manifestato la volontà di iniziare il percorso di scuola dell'infanzia per cui sei bambini in anticipo d'età sono stati accolti nella sezione tre anni. Per agevolare la sperimentazione, che si è rivelata positiva e senza problematiche particolari, il numero della sezione è stato</p>

	<p>leggermente ridotto rispetto alla capienza tradizionale.          Con l'entrata in vigore del D.P.C.M. n. 159/2013 e l'adozione anche nel comune di Casalgrande del nuovo Regolamento Isee, è stata innovata in maniera significativa la tematica di richieste di agevolazioni sulle rette scolastiche ed educative. Nell'ufficio si sono attivati controlli formali sulle nuove dichiarazioni in modo da gestire immediatamente eventuali segnalazioni di difformità provenienti dall'Agenzia delle Entrate. Vengono infatti attivati direttamente dalle banche dati incroci di informazioni tali per cui l'Agenzia delle Entrate rileva se un soggetto non dichiara rapporti finanziari in essere, segnalandolo nell'Attestazione Isee come anomalia. In questo caso l'ufficio sospende la concessione del beneficio fino a quando non sia stata risolta l'anomalia rilevata.</p>																																																															
<p>- Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="400 696 459 891">N .</th> <th data-bbox="459 696 730 891"> <b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>   <b>indicatore quantitativo</b> </th> <th data-bbox="730 696 874 891"> <b>2010/2011</b>   <b>Cons.</b> </th> <th data-bbox="874 696 1018 891"> <b>2011/2012</b>   <b>Cons.</b> </th> <th data-bbox="1018 696 1161 891"> <b>2012/2013</b>   <b>Cons.</b> </th> <th data-bbox="1161 696 1305 891"> <b>2013/2014</b>   <b>Cons.</b> </th> <th data-bbox="1305 696 1473 891"> <b>2014/2015</b>   <b>Cons.</b> </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="400 891 459 1025">1</td> <td data-bbox="459 891 730 1025">Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera e servizi integrativi</td> <td data-bbox="730 891 874 1025">159</td> <td data-bbox="874 891 1018 1025">154</td> <td data-bbox="1018 891 1161 1025">164</td> <td data-bbox="1161 891 1305 1025">144</td> <td data-bbox="1305 891 1473 1025">126</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1025 459 1126">2</td> <td data-bbox="459 1025 730 1126">Scuola d'infanzia comunale</td> <td data-bbox="730 1025 874 1126">100</td> <td data-bbox="874 1025 1018 1126">99</td> <td data-bbox="1018 1025 1161 1126">99</td> <td data-bbox="1161 1025 1305 1126">75</td> <td data-bbox="1305 1025 1473 1126">75</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1126 459 1227">3</td> <td data-bbox="459 1126 730 1227">Scuola d'infanzia statale</td> <td data-bbox="730 1126 874 1227">336</td> <td data-bbox="874 1126 1018 1227">344</td> <td data-bbox="1018 1126 1161 1227">331</td> <td data-bbox="1161 1126 1305 1227">338</td> <td data-bbox="1305 1126 1473 1227">340</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1227 459 1328">4</td> <td data-bbox="459 1227 730 1328">Istituto Comprensivo</td> <td data-bbox="730 1227 874 1328">1296</td> <td data-bbox="874 1227 1018 1328">1348</td> <td data-bbox="1018 1227 1161 1328">1423</td> <td data-bbox="1161 1227 1305 1328">1447</td> <td data-bbox="1305 1227 1473 1328">1484</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1328 459 1507">5</td> <td data-bbox="459 1328 730 1507">Refezioni scolastiche (pasti forniti) bambini/adulti</td> <td data-bbox="730 1328 874 1507">101402 6258</td> <td data-bbox="874 1328 1018 1507">118307 7746</td> <td data-bbox="1018 1328 1161 1507">124046 7621</td> <td data-bbox="1161 1328 1305 1507">128048 6917</td> <td data-bbox="1305 1328 1473 1507">126528 7384</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1507 459 1608">6</td> <td data-bbox="459 1507 730 1608">Trasporto scolastico</td> <td data-bbox="730 1507 874 1608">219</td> <td data-bbox="874 1507 1018 1608">196</td> <td data-bbox="1018 1507 1161 1608">197</td> <td data-bbox="1161 1507 1305 1608">194</td> <td data-bbox="1305 1507 1473 1608">231</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1608 459 1798">7</td> <td data-bbox="459 1608 730 1798">Costo pasto alunno in asporto</td> <td data-bbox="730 1608 874 1798">5.34 + iva</td> <td data-bbox="874 1608 1018 1798">5.49 + iva</td> <td data-bbox="1018 1608 1161 1798">5.66 + iva</td> <td data-bbox="1161 1608 1305 1798">5.72 + iva</td> <td data-bbox="1305 1608 1473 1798">5.73 + iva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1798 459 1980">8</td> <td data-bbox="459 1798 730 1980">Crediti per rette non rimosse (numero utenti/somme a ruolo, oppure con</td> <td data-bbox="730 1798 874 1980">78 27.264,30</td> <td data-bbox="874 1798 1018 1980">66 21.884,19</td> <td data-bbox="1018 1798 1161 1980">78 29.938,09</td> <td data-bbox="1161 1798 1305 1980">74 23.017,82</td> <td data-bbox="1305 1798 1473 1980">62 24.811,21</td> </tr> </tbody> </table>	N .	<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>  <b>indicatore quantitativo</b>	<b>2010/2011</b>  <b>Cons.</b>	<b>2011/2012</b>  <b>Cons.</b>	<b>2012/2013</b>  <b>Cons.</b>	<b>2013/2014</b>  <b>Cons.</b>	<b>2014/2015</b>  <b>Cons.</b>	1	Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera e servizi integrativi	159	154	164	144	126	2	Scuola d'infanzia comunale	100	99	99	75	75	3	Scuola d'infanzia statale	336	344	331	338	340	4	Istituto Comprensivo	1296	1348	1423	1447	1484	5	Refezioni scolastiche (pasti forniti) bambini/adulti	101402 6258	118307 7746	124046 7621	128048 6917	126528 7384	6	Trasporto scolastico	219	196	197	194	231	7	Costo pasto alunno in asporto	5.34 + iva	5.49 + iva	5.66 + iva	5.72 + iva	5.73 + iva	8	Crediti per rette non rimosse (numero utenti/somme a ruolo, oppure con	78 27.264,30	66 21.884,19	78 29.938,09	74 23.017,82	62 24.811,21
N .	<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>  <b>indicatore quantitativo</b>	<b>2010/2011</b>  <b>Cons.</b>	<b>2011/2012</b>  <b>Cons.</b>	<b>2012/2013</b>  <b>Cons.</b>	<b>2013/2014</b>  <b>Cons.</b>	<b>2014/2015</b>  <b>Cons.</b>																																																										
1	Nidi d'infanzia, Sezioni Primavera e servizi integrativi	159	154	164	144	126																																																										
2	Scuola d'infanzia comunale	100	99	99	75	75																																																										
3	Scuola d'infanzia statale	336	344	331	338	340																																																										
4	Istituto Comprensivo	1296	1348	1423	1447	1484																																																										
5	Refezioni scolastiche (pasti forniti) bambini/adulti	101402 6258	118307 7746	124046 7621	128048 6917	126528 7384																																																										
6	Trasporto scolastico	219	196	197	194	231																																																										
7	Costo pasto alunno in asporto	5.34 + iva	5.49 + iva	5.66 + iva	5.72 + iva	5.73 + iva																																																										
8	Crediti per rette non rimosse (numero utenti/somme a ruolo, oppure con	78 27.264,30	66 21.884,19	78 29.938,09	74 23.017,82	62 24.811,21																																																										

impegno di rientro)					
---------------------	--	--	--	--	--

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

Prosegue il trend di diminuzione del numero di nascite nel territorio comunale iniziato nell'anno 2012, tanto che si è iniziato ad accogliere nella scuola dell'infanzia anche bambini non residenti. La diminuzione nel servizio di nido è stata affrontata con la riorganizzazione del servizio e la non sostituzione di personale assente. Rimane invece sostanzialmente stabile il numero di iscrizioni alla scuola dell'infanzia statale, dovuto anche alla gratuità della scuola, nella quale viene posto a pagamento il solo consumo del pasto. Continua a crescere il numero di bambini che frequentano la scuola primaria e secondaria di primo grado, con una maggiore incidenza sul segmento della secondaria di primo grado, e dei bambini che consumano il pasto nel servizio di refezione scolastica. In effetti il numero totale di pasti somministrati è diminuito per effetto del minor numero di bambini presenti nel servizio di nido, ma al netto di tale dato, i pasti consumati negli altri ordini di scuola aumenta di 1119. Si riscontra pure un aumento degli iscritti al servizio di trasporto scolastico. Aumentano invece leggermente le rette non rimosse, anche se il numero degli utenti morosi diminuisce. L'ufficio continua infatti a monitorare continuamente le riscossioni e a sollecitare gli utenti ma rimane comunque un numero di utenti, soprattutto nella refezione scolastica, che non corrisponde il pagamento.

## Performance organizzativa LLPP

<b>1. Fattore di valutazione</b>	<b>2. Azioni condotte e risultati conseguiti</b>
a. Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>I principali destinatari dei servizi del settore sono essenzialmente i cittadini nelle varie categorie di utenza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ tutti i cittadini per quanto riguarda i servizi a rete (viabilità, parcheggi, verde pubblico, sistema fognario, illuminazione pubblica, servizi cimiteriali, ecc.) e servizi comuni (protezione civile, ecc.)</li> <li>○ studenti, insegnanti, personale ausiliario per quanto riguarda le strutture scolastiche</li> <li>○ atleti, soc. sportive e personale addetto per quanto riguarda l'impiantistica sportiva (palestre, impianti sportivi all'aperto)</li> <li>○ inquilini degli alloggi di proprietà comunale</li> </ul> <p>Non è attualmente 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>
b. Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Si è confermato il massimo rilievo all'aggiornamento tecnico ed amministrativo del personale al fine di mantenere aggiornate le capacità tecnico-professionali che gli consentono di espletare mansioni di alta professionalità, quali la progettazione architettonica, strutturale, sismica, prevenzione incendi, direzione lavori, coordinamento della sicurezza nei cantieri, ecc. di edifici e strutture pubbliche e dei relativi aspetti amministrativi, ed implementarle al fine di definire ulteriori ambiti di intervento, mediante la partecipazione a corsi e seminari. Ciò ha consentito al servizio di affrontare la progettazione di opere tra le più differenti per tipologia e caratteristiche tra le quali edilizia scolastica (scuola secondaria del capoluogo), impiantistica sportiva (riqualificazione bocciodromo capoluogo), ed opere di urbanizzazione in genere (stradali, ciclopedonali, fognarie, pubblica illuminazione, aree verdi, ecc.)</p> <p>Nel 2015 si è altresì intrapreso il percorso relativo all'attivazione del</p>

	<p>nuovo programma di segnalazione da parte dei cittadini degli inconvenienti, criticità e suggerimenti, RILFEDEUR, che nel 2016 diverrà operativo.</p> <p>Si è inoltre creato un programma semplice ma operativo, su fogli excel, relativo al monitoraggio dei tempi e dell'esecuzione degli interventi manutentivi segnalati da cittadini ed addetti esterni al servizio (scuole, associazioni sportive, ecc.) strutturato per seguire passo passo le singole fasi di esecuzione di un intervento manutentivo (dalla segnalazione al servizio, alla segnalazione all'esecutore/i, al risposta di effettuazione dell'intervento dell'esecutore/i, alla comunicazione di intervento eseguito al segnalante originario)</p>												
<p>c. grado di efficienza nell'impiego delle risorse generate, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<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 utilizzo della risorsa umana, 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 menziona la predisposizione del "Piano Luce" relativo agli impianti di pubblica illuminazione comprendente il rilievo di tutti i punti luce pubblici (esterni, circa 4.400) circa l'ubicazione, la tipologia, la potenza, il rispetto della normativa specifica ed in particolare la verifica sul consumo energetico in rapporto alla qualità e quantità illuminotecnica, al fine di programmare la sostituzione di corpi illuminanti obsoleti con nuovi di maggiore efficienza energetica e conseguente minor consumo, e l'installazione di apparecchiature elettroniche che consentano, mediante la razionalizzazione dei periodi di accensione, risparmi economici.</p>												
<p>d. Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1" data-bbox="453 1809 1406 2002"> <thead> <tr> <th data-bbox="453 1809 501 1861">N.</th> <th data-bbox="501 1809 954 1861">PRODOTTO/SERVIZIO</th> <th data-bbox="954 1809 1045 1861">2012</th> <th data-bbox="1045 1809 1136 1861">2013</th> <th data-bbox="1136 1809 1292 1861">2014</th> <th data-bbox="1292 1809 1406 1861">2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="453 1861 501 2002"></td> <td data-bbox="501 1861 954 2002">indicatore quantitativo</td> <td data-bbox="954 1861 1045 2002">Cons .</td> <td data-bbox="1045 1861 1136 2002">Cons .</td> <td data-bbox="1136 1861 1292 2002">Cons.</td> <td data-bbox="1292 1861 1406 2002">Cons.</td> </tr> </tbody> </table>	N.	PRODOTTO/SERVIZIO	2012	2013	2014	2015		indicatore quantitativo	Cons .	Cons .	Cons.	Cons.
N.	PRODOTTO/SERVIZIO	2012	2013	2014	2015								
	indicatore quantitativo	Cons .	Cons .	Cons.	Cons.								

1	Nr. di lavori pubblici in corso esecuzione nell'anno	7	18	9	7
2	Nr. Progetti preliminari redatti internamente nell'anno	8	4	6	2
3	Nr. Progetti definitivi redatti internamente nell'anno	5	5	4	2
4	Nr. Progetti esecutivi redatti internamente nell'anno	6	5	4	2
5	Nr. Direzione lavori effettuate internamente	6	8	8	3
6	Nr. procedure di affidamento incarichi per servizi di ingegneria e architettura	0	0	15	2

**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 2 amministrativi.

Tra le opere più significative il servizio ha svolto nel 2015 la progettazione dell'ampliamento della scuola media del capoluogo 2° stralcio e della riqualificazione del centro polivalente (bocciodromo) del capoluogo (preliminare e definitivo);

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 progetto di oltre 10.000.000 di €)

Per quanto riguarda tutta l'attività del servizio si è sempre operato tenendo presenti i punti di cui all'art. 8 del DL 27.10.2009 n° 150, circa il rispetto dei programmi e degli obiettivi dell'amministrazione, il soddisfacimento dei bisogni, 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.

## Performance organizzativa CULTURA

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>• E' stato confermato il numero delle presenze in biblioteca dello scorso anno, che continua a essere vicinissimo alle 60.000 unità, con una percentuale di studenti universitari significativa;</li> <li>• Sono continuate tutte le attività corsuali (corsi di disegno, lingue straniere, corsi di musica, e la partecipazione è stata soddisfacente.</li>   <li>• Gli incontri con autori tra cui il vincitore del Premio Strega 2015 Nicola Lagioia, Carlo Gabardini, autore dei testi per gli spettacoli di Paolo Rossi, Paolo Pozzani, poeta e direttore del Festival Internazionale di poesia di Genova, Francesco Muzzopappa. La manifestazione "Casalgrande Liberata" momento più importante delle celebrazioni del 70° anniversario della Resistenza è riuscita, così come la partecipazione della biblioteca alla Notte Bianca ha portato una coesione e una ventata di aria nuova all'iniziativa. La prima edizione di Weekendletterarifest, anche se in questo caso la partecipazione del pubblico non è stata numerosa come per tutte le altre iniziative, è risultata un momento importante.</li>   <li>• I ragazzi del Centro Giovani di Casalgrande oltre a continuare le attività iniziate l'anno scorso, hanno partecipato a un corso di Parkour, di cucina e fotografia, hanno ampliato e portato a termine il Murales pittorico del sottopasso di via Berlinguer.</li>   <li>• Sono continuate le attività rivolte alle scuole del nostro territorio con la stagione teatrale: 16 spettacoli per oltre 4000 spettatori (media 250 cad.).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA Mikrokosmos Orchestra, gruppo musicale nato da un'idea condivisa tra Amministrazione comunale e Istituto Comprensivo di Casalgrande si è sdoppiata in due orchestre per oltre 80 elementi.</li> <li>•</li> </ul>																								
<p>b. Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel corso dell'anno è stato aperto un nuovo spazio per lo studio e la lettura in biblioteca;</li> <li>• Il progetto "Un libro per amico" ha permesso di avvicinare al mondo che sta intorno ai libri, (autori, lettori, attori), oltre 800 scolari e studenti;</li> <li>•</li> </ul>																								
<p>c. grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il grado di professionalità raggiunto dagli operatori è diventato qualitativamente molto alto e viene apprezzato soprattutto nella scelta dei libri, nei consigli per tesi e tesine e suggerimenti di ogni tipo. La coesione della squadra ha poi permesso di fare fronte agli innumerevoli impegni che nel corso dell'anno si sono presentati.</li> </ul>																								
<p>d. Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="448 1312 499 1464">N.</th> <th data-bbox="499 1312 922 1464"> <b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>   <b>indicatore quantitativo</b> </th> <th data-bbox="922 1312 1037 1464"> <b>2012</b>   <b>Cons.</b> </th> <th data-bbox="1037 1312 1152 1464"> <b>2013</b>   <b>Cons.</b> </th> <th data-bbox="1152 1312 1267 1464"> <b>2014</b>   <b>Cons.</b> </th> <th data-bbox="1267 1312 1401 1464"> <b>2015</b> </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="448 1464 499 1659">1</td> <td data-bbox="499 1464 922 1659"> n. letture per bambini e ragazzi in biblioteca   n. presenze </td> <td data-bbox="922 1464 1037 1659"> 14   575 </td> <td data-bbox="1037 1464 1152 1659"> 15   627 </td> <td data-bbox="1152 1464 1267 1659"> 15   593 </td> <td data-bbox="1267 1464 1401 1659"> 52   1.430 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1659 499 1901">2</td> <td data-bbox="499 1659 922 1901"> n. spettacoli teatrali: domenicali e scolastiche   n. presenze </td> <td data-bbox="922 1659 1037 1901"> 15   4.175 </td> <td data-bbox="1037 1659 1152 1901"> 15   4.330 </td> <td data-bbox="1152 1659 1267 1901"> 16   4.128 </td> <td data-bbox="1267 1659 1401 1901"> 16   4.110 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1901 499 2024">3</td> <td data-bbox="499 1901 922 2024"> n. spettacoli-incontri-iniziativa culturali </td> <td data-bbox="922 1901 1037 2024"> 18 </td> <td data-bbox="1037 1901 1152 2024"> 16 </td> <td data-bbox="1152 1901 1267 2024"> 16 </td> <td data-bbox="1267 1901 1401 2024"> 21 </td> </tr> </tbody> </table>	N.	<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>  <b>indicatore quantitativo</b>	<b>2012</b>  <b>Cons.</b>	<b>2013</b>  <b>Cons.</b>	<b>2014</b>  <b>Cons.</b>	<b>2015</b>	1	n. letture per bambini e ragazzi in biblioteca  n. presenze	14  575	15  627	15  593	52  1.430	2	n. spettacoli teatrali: domenicali e scolastiche  n. presenze	15  4.175	15  4.330	16  4.128	16  4.110	3	n. spettacoli-incontri-iniziativa culturali	18	16	16	21
N.	<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>  <b>indicatore quantitativo</b>	<b>2012</b>  <b>Cons.</b>	<b>2013</b>  <b>Cons.</b>	<b>2014</b>  <b>Cons.</b>	<b>2015</b>																				
1	n. letture per bambini e ragazzi in biblioteca  n. presenze	14  575	15  627	15  593	52  1.430																				
2	n. spettacoli teatrali: domenicali e scolastiche  n. presenze	15  4.175	15  4.330	16  4.128	16  4.110																				
3	n. spettacoli-incontri-iniziativa culturali	18	16	16	21																				

	n. presenze	1.700	2.040	2.019	2.200
4	n. prestiti documenti in biblioteca	38.00 2	40.11 4	39.21 4	39.843
5	n. presenze in biblioteca	47.80 8	55.21 1	59.23 6	59.940
6	n. allievi iscritti scuola di musica Cepam	84	80	82	90

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:** Dall'analisi dei dati degli ultimi 4 anni si denota una sostanziale stabilità nella performance della biblioteca. Il cambiamento più significativo nel corso dell'anno è stato il notevole aumento del numero delle visite in biblioteca. Le attività culturali procedono bene e hanno quella continuità indispensabile per incidere nel territorio. L'idea che sta al centro della vita della ns. biblioteca rimane la "Biblioteca piazza", luogo che deve essere vissuto da tutta la comunità e per fare questo deve cambiare e aggiornarsi. Nel corso del 2016 sono in programma ulteriori cambiamenti affinché diventi davvero "la piazza della cultura"

## Performance organizzativa MANIFESTAZIONI-SPORT

1. Fattore di valutazione	2. Azioni condotte e risultati conseguiti
a. Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>la buona partecipazione agli incontri organizzati per le realtà associative del Paese continuare a comunicare e confrontarsi con le realtà associative ci ha permesso di aggiornare i Volontari sportivi/ricreativi sulle nuove modalità di erogazione dei contributi e sulle normative riguardanti l'associazionismo in modo efficace anche per tutto il 2014/2015</p> <p>La buona partecipazione alle iniziative che sono state organizzate e la richiesta pressante di ripeterle, dimostrano che si è alzato il grado di soddisfazione e la volontà di fare sempre meglio.</p>
b. Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creazione di un Brand identificativo degli eventi è stato un buon veicolo per dare visibilità alle manifestazioni Nel sito Internet del comune è stata aperta una pagina calendario <b>EVENTI</b> giornalmente aggiornata- con le iniziative organizzate dal comune e dalle associazioni.</li> <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>• Continua <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 generate, 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 quan-	

tità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio

N.	PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo	2010 Cons	2011 Cons	2012 Cons	2013	2014	2015
1	n.r. impianti sportivi	12	13	13	13	13	13
2	n.r. circoli associativi-ricreativi comunali in gestione	12	12	12	12	12	12
3	n.r. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate	32	32	28	27	25	25
4	n.r. associazioni volontariato e promozione sociale convenzionate e/o sovvenzionate	38	39	38	39	41	41
5	n.r. manifestazioni sportive gestite e/o patrocinate dal Comune	19	19	22	17	17	17
6	n.r. manifestazioni ricreative gestite e/o patrocinate dal Comune	72	84	85	67	68	68
7	Costante aggiornamento sito internet comunale e pagina facebook	91	78	76	52	80	80

**Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

I dati generali dimostrano che non ci sono state variazioni significative durante l'anno, alcune associazioni sportive minori hanno chiuso la loro attività o si sono raggruppate per creare società più importanti e più incisive nel mondo sportivo. Sono aumentate le associazioni di volontariato riferite al benessere della persona o a supporto delle famiglie in difficoltà, in linea con le esigenze attuali della ns. società.

le manifestazioni sportive/ricreative organizzate dalle associazioni ma patrocinate dal comune sono rimaste invariate. 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 posticipando la data di scadenza a giugno 2016 per permettere la normale conclusione dell'attività sportiva 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 è un dato in forte aumento per l'apertura della pagina EVENTI da me aggiornata quasi quotidianamente. In compenso l'utenza sempre più usufruisce di questi servizi e la comunicazione è sempre più immediata e puntuale. le Olimpiadi del tricolore si sono svolte come previsto con l'accoglienza dei gemelli di Dunakeszi e la partecipazione dei ns e dei loro atleti alle gare interprovinciali.

Nel 20145 le associazioni sono state aggiornate con diversi incontri riguardanti il primo soccorso e l'uso dei defibrillatori che sono stati montati in ogni struttura sportiva comunale con più di 100 persone abilitate.

## Performance organizzativa SERVIZI SOCIALI

<b>1. Fattore di valutazione</b>	<b>2. Azioni condotte e risultati conseguiti</b>
<p>a. Trasferimento delle funzioni sociali all'Unione Tresinaro Secchia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nell'anno 2015 la funzione fondamentale di progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini è stata conferita all'Unione Tresinaro Secchia con deliberazione consiliare n. 88 del 15/10/2015.</li> </ul> <p>A seguito di tale trasferimento il servizio di assistenza domiciliare è stato affidato a soggetto esterno accreditato. Il personale socio assistenziale è stato collocato al centro diurno di Scandiano. La trasformazione del servizio ha comportato un impegno notevole in particolare per l'assistente sociale competente per l'area anziani e per lo staff delle assistenti domiciliari che hanno curato il passaggio con disponibilità e collaborazione.</p>
<p>b. Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il 2015 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 2014 uno strettissimo monitoraggio delle morosità ERP 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</li> </ul>

quota complessiva della morosità di circa il 30%.

- Nel corso del 2015 si è costituito un apposito gruppo di lavoro composto dai responsabili dei settori maggiormente coinvolti tra i quali il Settore servizi sociali, finalizzato allo studio e alla predisposizione di un testo regolamentare per la concessione di sovvenzioni, contributi e vantaggi economici ad enti e associazioni. Con atto consiliare n. 57 del 28/05/2015 è stato approvato il testo regolamentare suddetto. L'applicazione di tale strumento ha permesso di attuare e garantire il principio della trasparenza, della pubblicità e dell'imparzialità nella concessione dei suddetti benefici economici coinvolgendo in ambito sociale gli enti del 3° settore presenti sul territorio coi quali sono stati attuati progetti finalizzati all'integrazione sociale di famiglie e minori in difficoltà al fine di prevenire l'isolamento, l'integrazione e il disagio economico.
- AL fine di dare delle risposte alla cittadinanza per quanto concerne il problema abitativo, nel corso del 2015 si è data inoltre attuazione ai bandi regionali per la morosità incolpevole. Inoltre sono state realizzate le azioni previste dalla delibera di Giunta Comunale 42 del 09/04/2015 approvato un bando finalizzato al sostegno economico per la concessione di contributi per il pagamento del canone di locazione approvando un apposito bando, finanziato con risorse comunali, finalizzato al sostegno economico per la concessione di contributi per il pagamento di canoni di locazione. Lo Sportello Sociale è stato attivato per l'attività informativa e di supporto nella compilazione delle domande.

Complessivamente sono stati erogati n. 79 contributi ripartiti in due fasce in relazione all'ISEE:

n. 68 contributi in fascia A) di € 872,88 cadauno;

n. 11 contributi in fascia b) di € 630,41 cadauno;

Inoltre sono state raccolte le domande finalizzate ad un ulteriore sostegno per l'affitto in esecuzione del bando sovra comunale così come disposto dalla deliberazione di Giunta Regionale n. 1214 del 6/8/2015. Sono state raccolte n. 115 domande che debitamente istruite sono state inoltrate al Comune di Scandiano (ente capofila) per la formazione

	<p>della graduatoria definitiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E' stata mantenuta anche per il 2015 la possibilità di richiedere agevolazioni sulle tariffe dell'utenza idrica da parte dei cittadini disagiati (bonus acqua). Le richieste sono state raccolte dallo Sportello Sociale che ha dovuto impegnarsi anche sul fronte dell'attività informativa. A fine anno le richieste raccolte sono risultate 104.</li> <li>• Nel corso 2015 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 Sportello ha fornito semestralmente 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>• Nel corso del 2015 si è anche proceduto a dare attuazione Attuazione delle disposizioni regolamentari approvate dal Consiglio comunale con deliberazione n. 68 del 27.11.14 che si sono concretizzate con l'approvazione e pubblicazione del bando cittadinanza attiva. Lo sportello sociale ha curato la raccolta delle adesioni, l'istruttoria e l'avvio del volontariato . Al 31/12/2015 i cittadini attivi iscritti sono stati in n. di 50 durante l'anno hanno dato il loro contributo per attività di piccole manutenzione, tinteggio sistemazione del verde e dell'arredo urbano.</li> </ul>
<p>c. grado di efficienza nell'impiego delle risorse generate, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione dei tempi dei procedimenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anche il 2015 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 nella commissione contributi economici che nel corso del 2015 si è regolarmente riunita con cadenza mensile. 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.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si è rispettata, la tempistica di 30 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 2015 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 2015 non sono state richieste risorse aggiuntive all'Ente.</li> <li>• Anche per il 2015 il servizio è stato coinvolto a seguito dell'estensione dell'assegno al nucleo con tre figli minori anche a cittadini stranieri titolari di permesso lungo soggiornanti. Tale attività ha visto un incremento delle domande presentate. In effetti si è passati dalle 38 domande del 2012 alle n. 81 domande negli anni 2014 e altrettante nel 2015 con un incremento del 200% rispetto al 2012.</li> <li>• Nel corso del 2015 si è mantenuta una gestione diretta del Servizio Abitativo temporaneo e 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, rispettando la cadenza mensile per la convocazione della commissione prevista da regolamento.</li> <li>• E' proseguita anche per tutto il 2015 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 e sui temi deontologici della professione. Le assistenti domiciliari hanno effettuato una formazione su vari temi inerenti il loro ruolo professionale per un totale di 15 ore annuali. Per l'area amministrativa è stato necessario partecipare ad incontri di formazione relativi ai nuovi software in gestione al Servizio sociale unificato. 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. Gli operatori dello Sportello Sociale hanno partecipato a un percorso di consulenza per l'implementazione del sistema di rilevazione dati relativi agli sportelli sociali, necessario per uniformare le pratiche di inserimento dei dati di accesso allo Sportello a livello distrettuale e creare una rete degli Sportelli sul territorio.</li> </ul>
--	--

d. Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferi-						
	N.	PRODOTTO/SERVIZIO	2011	2012	2013	2014

mento al triennio

	<b>indicatore quantitativo</b>	<b>Cons</b>	<b>Cons</b>	<b>Cons</b>	<b>Cons</b>	<b>Cons</b>
		.	.	.	s	
<b>1</b>	N. utenti anziani/disabili gestiti in assistenza domiciliare/pasti/trasporti	98	100	105	110	119
<b>2</b>	N. utenti anziani/disabili gestiti in struttura residenziale/semire-sidenziale	73	86	97	99	105
<b>3</b>	N. utenti minori/nuclei in carico	420	400	440	499	566
<b>4</b>	N. utenti in carico con progetti a sostegno del bisogno alimentare	77	81	75	115	134
<b>5</b>	N. accessi sportello sociale	1.314	1.165	1.255	1.547	1.894
<b>6</b>	N. contributi complessivi erogati per le tipologia d'utenza (anziani/disabili/adulti/minori)	422	508	619	663	726

#### **Considerazioni qualitative e analisi dei trend:**

Si conferma anche per il 2015 un progressivo aumento degli utenti in carico, trasversalmente sulle tre aree (anziani, adulti e famiglie con minori) con un incremento delle richieste di sostegno economico a fronte del perdurare della crisi congiunturale, specie da parte di nuclei con minori e adulti soli. Dai dati emerge che le richieste di informazioni e le domande presentate allo Sportello Sociale, sono aumentate di oltre il 22%, per estensione assegno al nucleo a cittadini stranieri, per attivazione di diversi bandi sul fronte casa e del bonus acqua, per la modifica della normativa ISEE ed anche per le informazioni errate o su procedure non ancora attivate che passano su media nazionali (bonus bebè, carta acquisti, bonus affitti). Per l'area famiglie con minori, gli utenti in carico registrano aumento del 13,20% rispetto all'annualità precedente. Emerge ancora più rispetto allo scorso anno la problematicità e complessità dell'area delle famiglie con minori, con percorsi attivati su più fronti (econo-

	<p>mico, abitativo e genitoriale), dove si registra una vera e propria emergenza. Emergenza che ricade anche sulla sfera dei contributi erogati (sul totale complessivo, nel 2015, per l'area famiglie sono stati erogati n. 378 sostegni economici, con una leggera flessione rispetto al rispetto al 2014 dove ne erano stati erogati n. 384).</p>
--	--