



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

Obiettivi e Attività
“Documento di Programmazione Esecutiva Annuale”
Esercizio 2013

Marzo 2014

Centro Stampa Comunale

OBIETTIVO b): “Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell’ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell’Ente”			
DIREZIONE	AZIONI	INDICATORI	RISULTATO
ORGANIZZAZIONE, PERSONALE E DEMOGRAFICI – DOTT.SSA BISTOLFI	rimodulazioni degli orari di celebrazione dei matrimoni civili presso Villa Guerci, al fine di contenere le spese di personale (straordinario uscieri) – Servizi Demografici	adozione deliberazioni di Giunta per la modulazione degli orari	OK
	ipotesi di revisione orario di lavoro per riduzione rientri pomeridiani e contenimento personalizzazioni di orario (fase progettuale) – Organizzazione	formalizzazione proposta sulle possibilità di revisione dell’orario di lavoro	OK
	dematerializzazione di procedure e riduzione uso carta su gestione sistema rilevazione presenze – Personale	n° cedolini trasmessi digitalmente, attivazione uso nuova modulistica riduci carta e codifica causale “pausa breve” su timbratrici (n° utilizzi causale informatica)	OK
	proposta aumento del contributo spese a carico dei nubendi per la celebrazione di matrimoni civili presso Villa Guerci – Servizi Demografici	formalizzazione proposta alla Giunta per l’aumento contributo spese nubendi	OK
	riorganizzazione della gestione degli adempimenti e della modulistica in materia di applicazione del D. Lgs. 30/2007, a seguito del venir meno del supporto dello sportello stranieri e del relativo personale addetto alla raccolta documenti e all’intermediazione culturale – Servizi Demografici	pubblicazione sul sito dell’ente della modulistica ai fini del D. Lgs. 30/2007	OK

	attivazione disposizioni di cui alla delibera G.C. n 337/2012 in materia di contenimento della spesa di personale (sospensione: buoni pasto, rientri dal part-time e maggiorazioni part-time; contenimento servizio straordinario; monitoraggio su alcuni istituti del salario accessorio e sulle applicazioni di alcuni istituti contrattuali) – Organizzazione e Personale	confronto spese per tipologia di istituto rispetto all'anno precedente: risparmi sull'erogazione dei buoni pasto, raffronto ore di straordinario liquidate anni 2011, 2012 e 2013, risparmi a seguito della razionalizzazione nell'utilizzo dell'istituto della reperibilità e del correlato servizio in lavoro straordinario (% di lavoro straordinario prestato su servizio di reperibilità), risparmi su sospensione delle maggiorazioni di part-time e dei rientri da tempo parziale a tempo pieno	(VEDI RELAZIONE E ALLEGATI)
INFRASTRUTTURE E P.C. – ING.NERI	rispetto delle azioni previste nel contesto delle fasi di sviluppo del P.I.S.U. così come indicato nell'Allegato 2	tempistica	NC (VEDI ALLEGATO)
PIANIFICAZIONE ATTUATIVA – ARCH.ROBOTTI	contrazione spese generali per il funzionamento degli uffici	contenimento della spesa	OK
	internalizzazione di servizi affidati a soggetti esterni all'Ente	contenimento della spesa	OK
	risparmio una tantum	contenimento della spesa	OK
	Stipula nuova Convenzione tra il Comune e l'A.T.C. della Provincia di Alessandria,	contenimento della spesa	OK
POLIZIA MUNICIPALE – DOTT.SSA BOCCHIO	internalizzazione del servizio di riscossione coattiva delle sanzioni del cds e del servizio relativo al recupero coattivo delle spese di custodia dei veicoli sequestrati	aumento somme incassate dal Comune di Alessandria nella misura del 20% rispetto alla riscossione coattiva gestita in precedenza da Equitalia spa	NC
	internalizzazione del servizio di caricamento dei dati e delle operazioni informatiche relative alle sanzioni amministrative elevate ai sensi del codice della strada	risparmio della spesa prevista nel contratto di servizio ASPAL corrispondente al costo di quattro unità di personale	OK

	spostamento presso i locali del Comando di Polizia municipale delle telecamere di video sorveglianza e del relativo personale	razionalizzazione delle risorse umane/strumentali e risparmio in termini di costi d'illuminazione e riscaldamento/climatizzazione	OK
	razionalizzazione del parco mezzi del Comando di Polizia Municipale	riduzione delle spese del parco mezzi del Comando di Polizia Municipale, ivi comprese quelle inerenti la copertura assicurativa delle auto medesime	OK
	eliminazione sperimentale del turno di notte (1.30 – 7.30) dal 1 novembre 2013	razionalizzazione delle risorse umane e recupero di 3 unità di personale da destinare al servizio operativo diurno per cinque giorni la settimana	NC (VEDI RELAZIONE)
	concessione in comodato d'uso all'Unità Cinofila dell'Amministrazione Penitenziaria di Asti del cane antidroga Nitro	risparmio delle spese di sostentamento del cane e di quelle medico veterinarie	OK
	adesione per un anno e senza oneri finanziari alla sperimentazione proposta dalla Regione Piemonte di costituzione di un Laboratorio Regionale di Polizia Scientifica Locale	potenziamento qualitativo e quantitativo dell'attività di controllo degli operatori del Comando di Polizia Locale nella repressione dei fatti illeciti, integrazione e coordinamento dell'azione dei Comandi di Polizia Locale a livello regionale con conseguente aumento della sicurezza dei cittadini	OK
	collaborazione all'attività di controllo di comportamenti potenzialmente evasivi dei contribuenti e rilevazione di elementi che li evidenziano	maggiori introiti derivanti dalla compartecipazione all'attivazione di controllo ed alla conseguente attribuzione delle imposte evase a mezzo di contributi erariali nella percentuale pari al 100% per gli anni 2013 e 2014	OK

	attivazione di forme di collaborazione con l'Agenzia delle Dogane e l'Ispettorato del Lavoro finalizzata alla contribuzione all'attività di controllo nel contrasto alla vendita di prodotti contraffatti	potenziamento qualitativo e quantitativo dell'attività di controllo degli operatori del Comando di Polizia Locale nella repressione dei fatti illeciti	OK
	predisposizione di corsi gratuiti per la formazione del personale dipendente effettuati da personale dell'Ente	miglioramento ed aggiornamento professionale dei dipendenti per la prestazione di servizi più efficienti e qualificati	OK
	Dismissione programma di archiviazione/gestione interna delle pratiche del Comando in uso presso il Servizio Segreteria e utilizzo, in alternativo, di software specifico già nella disponibilità dell'Amministrazione	miglioramento ed aggiornamento professionale dei dipendenti per la prestazione di servizi più efficienti e qualificati	OK
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE – ING.CERRUTI	raccolta di dati degli immobili rilevanti sotto il profilo fiscale	introito (€ 20.000) derivante dalle attività previste nel contesto dell'azione	NC (VEDI RELAZIONE)
	definizione dei contributi correlati alla realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili	introito (€ 200.000) derivante dalle attività previste nel contesto dell'azione	NC (VEDI RELAZIONE)
	riduzione spese incarichi e consulenze esterne	a) riduzione delle spese attinenti a incarichi e consulenze (€ 20.000) con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione b) riduzione (€ 30.000) delle spese per lo Sportello Unico per le attività produttive con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione	OK
	svolgimento interamente in ambito comunale di pratiche riguardanti analisi di compatibilità degli impianti di distribuzione carburanti e delle pratiche connesse alle varianti urbanistiche	riduzione delle spese (€ 20.000) per le verifiche sui distributori di carburanti con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione	OK
AVVOCATURA – DOTT.SSA BOCCHIO	Razionalizzazione spese per polizze assicurative anno 2013 per ottenere un risparmio significativo rispetto all'anno precedente	Contenimento della spesa	OK

	Internalizzazione dell'attività di gestione dei sinistri attivi	Maggiori entrate	OK
	Attività di supporto amministrativo/contabile/giuridico all'Organismo Straordinario di Liquidazione	Contenimento della spesa	OK
	Contrazione delle spese per il funzionamento del Servizio	Contenimento della spesa	OK
SERVIZI ALLA PERSONA – DOTT.SSA BISCALDI	Stipula protocollo d'intesa con medici odontoiatri e realizzazione applicativo informatico	Rispetto delle fasi progettuali	OK
	Realizzazione evento "Librinifesta 2013"	Rispetto delle fasi progettuali	OK
	Realizzazione evento/campagna di sensibilizzazione per l'ottenimento di beni a titolo gratuito	Rispetto delle fasi progettuali	OK
	Elaborazione proposta iniziale di statalizzazione scuole comunali dell'infanzia	Rispetto delle fasi progettuali	OK
	Definizione comodato d'uso area "Isola delle Sensazioni" ovvero avvio di altra procedura per le stesse finalità	Rispetto delle fasi progettuali	OK
	Ridefinizione assetto gestionale dei servizi educativi comunali con eventuale accorpamento/modificazione di classi/sezioni	Rispetto delle fasi progettuali	OK
	Definizione proposta di riduzione costi utenze strutture sportive/palestre comunali	Rispetto delle fasi progettuali	OK
	Avvio procedura di statalizzazione con proposta di deliberazione e trasmissione alla Regione delle schede/istanze	Rispetto delle fasi progettuali	OK
SERVIZI FINANZIARI – DOTT.ZACCONE	Implementazione della massa attiva finalizzata alla chiusura delle procedure OSL inerenti all'acquisizione e gestione dei mezzi finanziari per il risanamento, nonché alla liquidazione e pagamento della massa passiva	Completezza della banca dati unita al rispetto della tempistica	Parziale (2 fasi su 3)
	(ICI) implementazione delle entrate (sia ordinarie, sia da recupero evasioni), in ottemperanza alla normativa sugli EE.LL. in dissesto.	Incremento % del gettito da recupero ICI (Maggiorazione di almeno il 7% rispetto al gettito da recupero ICI del 2012 (€ 463.870,12))	OK

	(Tia) implementazione delle entrate (sia ordinarie, sia da recupero evasione), in ottemperanza alla normativa sugli EE.LL. in dissesto.	Gettito da recupero Tia (gettito da recupero Tia previsto per il 2013 ammontante a € 950.000)	NO (vedi relazione del Servizio)
AFFARI GENERALI – DOTT.SSA BOCCHIO	Recupero hardware, definizione procedura e suo avvio sperimentale e immediato	Raggiungimento completa operatività processo di dematerializzazione – realizzazione economie di spesa (carta, toner fax)	Vedi relazione punto C2
	Presentazione proposta organizzativa RU Direzione e assetto organizzativo Servizio Prevenzione e Protezione	Redazione documento esplicativo e presentazione nota informativa (eliminazione ridondanze funzionali e realizzazione economie di spesa)	OK Vedi relazione punti A1 e D
	Presentazione piano razionalizzazione immobili con relativa nota informativa	Presentazione nota informativa con piano tariffe/successivo atto deliberativo per avvio realizzazione introiti per concessioni in uso temporaneo sale per riunioni	Solo nota informativa; vedi relazione punto C1 sub I
	Presentazione proposta implementazione unità di progetto extra-direzionale	Redazione progetto esplicativo e presentazione nota informativa – supporto all’OSL (no spese per consulenze esterne)	OK A2
	Applicazione nuova metodologia di quantificazione delle spese per i Consiglieri comunali e rielaborazione dati	Riduzione della spesa	NC Vedi relazione punto B1
	Presentazione valutazioni in merito al processo di coinvolgimento dei soggetti terzi idonei e disponibili alla resa di servizi di pubblica utilità	Presentazione nota informativa	Solo nota informativa; vedi relazione punto C1 sub II
	Definizione riduzione costi per il processo di verbalizzazione delle sedute, negoziazione e elaborazione atti per modifiche contrattuali e di spesa	Applicazione nuove condizioni contrattuali per verbalizzazione sedute (con realizzazione di economie di spesa)	Riduzione di spesa prevista 2013: € 9.000; disimpegno € 8.000 B2
	Definizione/negoziazione possibili attività rese da soggetti terzi interessati alla concessione in uso continuativo di locali, elaborazione e stipula di convenzioni/protocolli d’intesa	Realizzazione introiti per concessione in uso continuativo di locali	Solo nota informativa; vedi relazione punto C1 sub III

SERVIZI GARE, CONTRATTI E C.U.A. – DOTT.SSA LEGNAZZI	Realizzazione di una centrale unica degli acquisti, con l'obiettivo di ridurre i costi di acquisto sfruttando economie di scala e le aperture del mercato elettronico della P.A.	<u>Obiettivo raggiunto al 100%:</u> se avviata la sperimentazione dei progetti assegnati alla Direzione <u>Obiettivo raggiunto al 75%:</u> se presentata la proposta di razionalizzazione al Segretario Generale e alla Giunta Com.le <u>Obiettivo raggiunto al 50%:</u> se elaborati i progetti all'interno della Direzione	
	Razionalizzazione del parco auto in dotazione, mediante verifica della possibilità di alienare gli automezzi aventi ancora valore commerciale e di rottamare quelli più obsoleti	idem	
	Verifica della possibilità di accorpare la gestione delle utenze dell'Ente (gas, illuminazione pubblica, ENEL, acqua, riscaldamento)	idem	
	Analisi del servizio di pulizie e verifica della possibile riduzione dei costi	idem	
	Analisi delle prestazioni (forniture e servizi) effettuate in materia di istruzione e attuazione delle procedure per riduzione dei costi	idem	
	Interventi straordinari richiesti dall' Amministrazione Giudiziaria – analisi oneri a carico dell'Ente, razionalizzazione e verifica possibile riduzione dei costi mediante interventi in economia	idem	



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

Direzione ORGANIZZAZIONE PERSONALE E SERVIZI DEMOGRAFICI

Dott.ssa Cristina Bistolfi

Febbraio 2014

Centro Stampa Comunale



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE PERSONALE E SERVIZI DEMOGRAFICI

Centro di Costo
tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
Bistolfi dott.ssa Cristina

OBIETTIVO a): "Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione"

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Con riferimento al censimento procedimenti/processi il Direttore segnala che per il Servizio Anagrafe e Statistica già nell'anno 2007 e successivi erano state effettuate individuazioni ed assegnate le relative responsabilità, ma comunque si è proceduto ad aggiustamenti e revisioni, sempre suscettibili di progressivi miglioramenti.

Con riferimento al censimento procedimenti/processi il Direttore segnala che per il Servizio Elettorale già nell'anno 2007 e successivi erano state effettuate individuazioni ed assegnate le relative responsabilità, ma comunque si è proceduto ad aggiustamenti e revisioni, sempre suscettibili di progressivi miglioramenti.

Con riferimento al censimento procedimenti/processi il Direttore segnala che per il Servizio Stato Civile già nell'anno 2007 e successivi erano state effettuate individuazioni ed assegnate le relative responsabilità, ma comunque si è proceduto ad aggiustamenti e revisioni, sempre suscettibili di progressivi miglioramenti.

Con riferimento al censimento procedimenti/processi per la componente Organizzazione e Personale il Direttore segnala che disponeva di dati non completi e non aggiornati, risalenti almeno all'anno 2005, se non prima, per cui ha direttamente provveduto alla redazione di un elenco con il supporto dei diversi referenti interni. Tale elenco, a inizio dicembre 2013, quando tale componente della Direzione è stata assegnata al Segretario Generale, è stato trasmesso a tutti i diversi referenti. Il Direttore evidenzia che l'elenco può essere oggetto di aggiustamenti e revisioni, sempre nell'ottica di progressivi miglioramenti e di integrazioni, tanto più che in merito ai procedimenti correlati all'organizzazione il responsabile di riferimento non ha completato la parte relativa ai termini temporali richiesti dalla Direzione.



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE PERSONALE E SERVIZI DEMOGRAFICI

Centro di Costo
tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
Bistolfi dott.ssa Cristina

OBIETTIVO b): "Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell'ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell'Ente"

FINALITA' STRATEGICHE: attivazione di buone pratiche gestionali, anche attraverso tavolo tecnico con le rappresentanze sindacali, finalizzate al contenimento/riduzione della spesa, all'eventuale individuazione di nuove fonti di entrata e ad una maggiore economicità.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: individuazione di alcuni ambiti nei quali intervenire o proporre interventi, anche in sinergia con altri soggetti interni, per realizzare un contenimento/riduzione della spesa, anche di personale, e, quando possibile, una fonte di introito.

Tempistica:

- **Azione 1:** rimodulazioni degli orari di celebrazione dei matrimoni civili presso Villa Guerci, al fine di contenere le spese di personale (straordinario uscieri) – Servizi Demografici
- **Azione 2:** ipotesi di revisione orario di lavoro per riduzione rientri pomeridiani e contenimento personalizzazioni di orario (fase progettuale) – Organizzazione
- **Azione 3:** dematerializzazione di procedure e riduzione uso carta su gestione sistema rilevazione presenze – Personale
- **Azione 4:** proposta aumento del contributo spese a carico dei nubendi per la celebrazione di matrimoni civili presso Villa Guerci – Servizi Demografici
- **Azione 5:** riorganizzazione della gestione degli adempimenti e della modulistica in materia di applicazione del D. Lgs. 30/2007, a seguito del venir meno del supporto dello sportello stranieri e del relativo personale addetto alla raccolta documenti e all'intermediazione culturale – Servizi Demografici
- **Azione 6:** attivazione disposizioni di cui alla delibera G.C. n. 337/2012 in materia di contenimento della spesa di personale (sospensione: buoni pasto, rientri dal part-time e maggiorazioni part-time; contenimento servizio straordinario; monitoraggio su alcuni istituti del salario accessorio e sulle applicazioni di alcuni istituti contrattuali) – Organizzazione e Personale
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per azioni programmate:

31/03/2013

31/07/2013

31/07/2013

31/10/2013

31/10/2013

31/12/2013

31/12/2013

Risultato atteso:

Obiettivo raggiunto al 100%:

se vengono realizzate tutte le azioni previste

Obiettivo raggiunto al 75%:

se vengono realizzate quattro delle azioni previste

Obiettivo raggiunto al 50%:

se vengono realizzate due delle azioni previste

Obiettivo non raggiunto:

se le azioni realizzate sono meno di due

Indicatori di Risultato: adozione deliberazioni di Giunta per la modulazione degli orari (azione 1); formalizzazione proposta sulle possibilità di revisione dell'orario di lavoro (azione 2); n° cedolini trasmessi digitalmente, attivazione uso nuova modulistica riduci carta e codifica causale "pausa breve" su timbratrici (n° utilizzi causale informatica) (azione 3); formalizzazione proposta alla Giunta per l'aumento contributo spese nubendi (azione 4); pubblicazione sul sito dell'ente della modulistica ai fini del D. Lgs. 30/2007 (azione 5), confronto spese per tipologia di istituto rispetto all'anno precedente: risparmi sull'erogazione dei buoni pasto, raffronto ore di straordinario liquidate anni 2011, 2012 e 2013, risparmi a seguito della razionalizzazione nell'utilizzo dell'istituto della reperibilità e del correlato servizio in lavoro straordinario (% di lavoro straordinario prestato su servizio di reperibilità), risparmi su sospensione delle maggiorazioni di part-time e dei rientri da tempo parziale a tempo pieno (azione 6).

VINCOLI: 1. DEFINIZIONE DELLA MICRO STRUTTURA, CON ASSEGNAZIONE DELLE RISORSE UMANE CHE PER NUMERO E PROFESSIONALITA' POSSANO GARANTIRE IL FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA STESSA;
2. ATTIVAZIONE DELLE SINERGIE PREVISTE IN CASO DI PIÙ SOGGETTI COINVOLTI, COMPRESA LA GIUNTA PER L'ESAME/ADOZIONE DEGLI ATTI DI COMPETENZA.

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Azione 1: al fine di coordinare le attività degli incaricati all'apertura e chiusura sia del Palazzo Comunale sia dei locali di Villa Guerri parzialmente dedicati alla celebrazione dei matrimoni con rito civile, nonché per contenere eventuali spese per retribuire connesse prestazioni di lavoro straordinario, sono state proposte in corso d'anno diverse soluzioni di rimodulazione nei fine settimana degli orari di celebrazione di matrimoni civili presso la succitata sede (delibere G.C. n° 11 del 16/01/2013, n° 50 del 28/02/2013 e n° 65 del 14/03/2013).

Azione 2: E' stato fornito continuativo supporto al Segretario Generale in materia di disposizioni organizzative interne che hanno riguardato l'introduzione di nuovo orario di lavoro, dapprima in via sperimentale e, successivamente, definitiva, la modalità di fruizione dei periodi di congedo, al fine di favorire una progressiva riduzione dei periodi pregressi maturati e non ancora goduti, così da sviluppare l'adeguamento alle restrizioni normative in materia che vietano, dall'estate 2012, la possibilità per gli enti di monetizzare le ferie accumulate e non fruite. Dal punto di vista informatico l'introduzione di nuovo orario strutturato su un numero ridotto di rientri pomeridiani, con conseguente revisione delle personalizzazioni, ha richiesto un particolare e cospicuo impegno a livello informatico sull'applicativo di gestione delle presenze e, in fase preparatoria anche in termini organizzativi, l'elaborazione di più ipotesi in merito all'incidenza derivante dalla corresponsione o meno del buono pasto, dal valore economico dello stesso e dal numero di rientri da computare in caso di eventuale corresponsione.

Azione 3: Sul fronte della gestione contabile del personale è stata garantita per tutto l'anno la corretta produzione dei cedolini mensili, la cui trasmissione è avvenuta con modalità informatica, al fine di ridurre i costi per l'acquisto di supporti cartacei speciali. Tale gestione ha riguardato anche il personale politico in merito alle cui posizioni vanno richiamate le molteplici difficoltà riscontrate per adeguarne la posizione ai fini previdenziali, stante sia la complessità della materia sia le difficoltà dei soggetti deputati a fornire dati corretti.

Per dare concreto adempimento ad alcune delle richieste emerse nei tavoli tecnici con le rappresentanze sindacali è stata predisposta e diffusa nuova modulistica ad uso del personale interno con la finalità di ridurre l'utilizzo della carta e sono state attivate nuove funzionalità sulle macchine timbratrici per semplificare procedure interne (pause brevi e modalità di timbratura in entrata e in uscita).

Azione 4: Sul fronte del possibile contributo all'autofinanziamento delle spese è stato proposto ed adottato dall'Amministrazione (delibera G.C. n° 177 del 3/07/2013) l'aumento di un contributo spese a carico dei nubendi per l'utilizzo di locali dedicati alle celebrazioni civili (presso Villa Guerri).

Azione 5: Sul versante della normativa in materia di cittadini comunitari (D. Lgs. 30/2007) permangono esigenze irrisolte di strutturazione di uno sportello dedicato al rilascio degli *"attestati di regolare soggiorno"* temporanei e permanenti. Nel corso dell'anno 2013 è, inoltre, venuta meno la possibilità di avvalersi della consolidata sinergia con lo *"sportello stranieri"* che ha nel tempo supportato l'allestimento delle pratiche, successivamente evase dall'Ufficio Movimenti Migratori. In particolare, in tale contesto, l'individuazione della figura di un responsabile dedicato non ha comunque permesso di alleggerire i carichi di lavoro esistenti, dal momento che detta unità ha dovuto essere impegnata anche su altre onerose attività connesse sia alla necessaria riorganizzazione operativa derivante dal venir meno del citato supporto dello *"sportello stranieri"*, con revisione/aggiornamento della modulistica di riferimento e sua messa a disposizione del personale operativo interno (entro settembre 2013) sia alle crescenti incombenze di *front office* e di monitoraggio della banca dati anagrafica in fase di allineamento censimento/anagrafe. Tali attività di allineamento rientrano ancora nell'ambito delle obbligatorie attività censuarie per ISTAT e comportano per la struttura un impegno ulteriore che si assomma alla situazione di difficoltà operativa già esistente.

Azione 6: In corso d'anno è stato necessario affrontare casistiche di personale che usufruisce di forme di temporaneo distacco funzionale o comando presso altre P.A. o di istituti di aspettativa con e senza stipendio o ancora di mobilità di personale verso l'esterno, in applicazione delle linee di indirizzo dettate dalla Giunta Comunale (deliberazione G.C. n° 337 del 13/12/2012) finalizzate alla riduzione delle spese di personale. Alcuni casi rientranti nelle succitate tipologie di istituti hanno richiesto un notevole impegno della struttura, stante la complessità di specie e l'intervento di ulteriori nuovi elementi durante le fasi di definizione delle pratiche stesse, con conseguente aggravio procedurale.

In materia di domande pendenti per il rientro da tempo parziale a tempo pieno è stato inoltrato specifico e articolato quesito alla competente commissione ministeriale addetta al monitoraggio di enti in dissesto, dal momento che la problematica riguardava anche esigenze più volte manifestate dall'Organismo Straordinario di Liquidazione. In merito il Ministero dell'Interno si è successivamente pronunciato rimettendo in capo all'Amministrazione Comunale il potere di gestire tale tipologia di rapporti di lavoro, escludendo qualsiasi competenza e potere in capo all'O.S.L., ribadendo anche che qualsiasi trasformazione di rapporti di lavoro da tempo parziale a tempo pieno, stante il perdurare della situazione di dissesto dell'Ente, comporta la necessaria richiesta di autorizzazione preventiva alla Commissione ministeriale di verifica, finalizzata a garantire l'esercizio del necessario controllo circa il mantenimento da parte dell'Ente dei limiti di spesa di personale, anche a dotazione organica numericamente invariata. Inoltre, a tale proposito era stata antecedentemente inoltrata richiesta di parere alla Corte dei Conti Piemonte che, pur avendo riscontrato che la problematica esposta è troppo specifica e correlata alle particolari condizioni in cui versa l'Ente, ha, comunque, ritenuto di esprimersi in termini di principio in merito alla distinzione tra le varie tipologie di casistiche possibili rispetto al personale in posizione di tempo parziale, evidenziando le ineludibili condizioni finanziarie che limitano l'Ente nel poter procedere alle trasformazioni dei rapporti da *part time* a *full time* sulla base delle istanze pendenti.

Nel corso dell'anno 2013 è stato, inoltre, necessario affrontare casistiche nuove in materia di gestione degli istituti inerenti alla maternità e paternità correlate a caso di adozione internazionale, garantendo sempre il tempestivo confronto con i diversi soggetti a vario titolo coinvolti (Tribunale dei minorenni competente e Ministero per la famiglia e la solidarietà sociale), così da individuare un iter operativo di riferimento per casistiche analoghe, strutturando una nuova procedura. Si intende, comunque, che la gestione di tutti gli istituti connessi alla maternità e paternità sono stati regolarmente garantiti e sono stati anche attivati, in termini di monitoraggio richiesto dalla Giunta Comunale, i controlli con il competente ufficio INPS in merito alle dichiarazioni sostitutive presentate da genitori, dipendenti di altre amministrazioni pubbliche o private, di minori, figli di dipendenti dell'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione giuridica del personale, unitamente alla struttura addetta alla rilevazione presenze, si è attivata per il monitoraggio degli istituti inerenti alla gestione del salario accessorio, con particolare riferimento a turno e reperibilità, segnalando in merito alla prima fattispecie (turno) l'esigenza di uniformare a livello di ente la modalità di strutturazione e promuovendo il corretto utilizzo dello strumento dell'avvicendamento, e relativamente alla seconda fattispecie (reperibilità) sono stati effettuati controlli a campione sull'utilizzo dell'istituto da parte di personale assegnato a Direzioni diverse, evidenziando al Segretario Generale le anomalie riscontrate e l'opportunità di un suo intervento di coordinamento finalizzato a migliorare il corretto utilizzo dell'istituto, anche in termini di economicità, e a ricercare una soluzione operativa che coinvolgesse le Direzioni interessate per realizzare, laddove possibile, l'ottimizzazione degli interventi mediante la razionalizzazione nella composizione delle squadre di reperibilità.

Sul versante sia del contenimento della spesa sia della funzionalità operativa si è continuato, come già avvenuto per il 2012, a **sostituire il supporto di stampa delle liste elettorali generali**, avvalendosi di normale carta su fogli formato A4, anziché utilizzare la specifica carta chimica colorata che doveva essere appositamente acquistata dalla Centrale Unica Acquisti con aggravio di costi. Inoltre, il supporto cartaceo di stampa delle liste sezionali è stato ridotto, sostituendo a fogli di carta formato A3 quelli formato A4, con diminuzione sia della quantità di carta utilizzata sia delle spese di approvvigionamento.

A ciò si aggiunga anche che è stato attivato, già a partire in via sperimentale dal 2012 e successivamente in via definitiva, **l'utilizzo di postazioni di protocollo generale informatico allo scopo di favorire sia la dematerializzazione** di parte della corrispondenza e la velocizzazione delle procedure di comunicazione con soggetti esterni all'Ente sia la parziale

riduzione dell'utilizzo di carta, così da contribuire, almeno in parte, al contenimento delle spese di gestione.

Stante il progressivo peggioramento della situazione economico-finanziaria dell'Ente che nel corso dell'anno 2012 ha portato alla dichiarazione dello stato di dissesto, i Servizi Demografici si sono attivati per contribuire, nei limiti delle obbligatorie ed insopprimibili competenze istituzionali, a contenere e, ove possibile, a ridurre le spese gestionali, anche **razionalizzando l'utilizzo dei materiali di consumo** sino a rasentare in diverse occasioni il rischio di blocco delle attività.

L'imprevisto rientro dal distacco funzionale del personale scolastico durante il mese di agosto avrebbe richiesto di rivedere le condizioni dell'incarico, ma, con la piena collaborazione del **"medico competente"** che è perfettamente consapevole della situazione di grave difficoltà finanziaria dell'Ente, è stato possibile concordare che detto personale, rimasto sempre in gestione al medesimo anche nel periodo in cui era in distacco funzionale presso la società partecipata di riferimento, venisse riassorbito nel rapporto in essere ai fini dei controlli sanitari standard senza costi aggiuntivi, salvi i costi correlati a test supplementari (quali l'alcool test o altri specifici del personale scolastico) come per tutto il resto del personale comunale. Tale soluzione si inserisce, pertanto, nel novero di soluzioni operative di efficace contenimento della spesa a carico dell'Ente.



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE PERSONALE E SERVIZI DEMOGRAFICI

Centro di Costo
tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
Bistolfi dott.ssa Cristina

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2013
15/09/2013
30/09/2013
31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012;

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell'1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

VINCOLI: ASSENZA DI SCADENZE ELETTORALI O DI ALTRI ADEMPIMENTI OBBLIGATORI PER LEGGE CHE IMPEDISCANO IL RISPETTO DELLE SCADENZE

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Nell'ambito dei Servizi Demografici il Direttore evidenzia come è risultato, anche a seguito della riduzione di alcune unità di personale, molto difficile e faticoso cercare di mantenere almeno alcuni standard quantitativi e qualitativi raggiunti sulle prestazioni di *front office* e di *back office*.

Servizio Anagrafe e Statistica. Rispetto all'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità" si rende necessaria un'analisi dei risultati derivanti dall'utilizzo dei diversi parametri. Infatti, si riscontra per gli sportelli anagrafici un valore positivo rispetto soprattutto alla gestione e miglioramento degli orari di apertura al pubblico che sono stati ampliati, come sopra già precisato, in occasione dell'attivazione, dapprima in via sperimentale e successivamente in via definitiva, del nuovo orario di lavoro articolato su due soli rientri pomeridiani, in concomitanza dei quali è stato possibile attivare la formula di orario continuato, in passato già richiesto dall'utenza. Per contro, invece, sul fronte del personale a disposizione, in termini sia quantitativi sia qualitativi, da dedicare

alle attività di sportello e di retro sportello è stato obiettivamente rilevato un crescente peggioramento delle condizioni dovuto al venir meno di unità in possesso di competenze multifunzionali, senza che le perdite avvenute in corso d'anno siano state compensate. Il Direttore evidenzia come tutto ciò è avvenuto indipendentemente dalla sua volontà o capacità; la dirigente, anzi, si era preoccupata di segnalare all'Assessore di riferimento dipendenti interessati all'assegnazione sostitutiva, ma senza esito alcuno. Tale situazione pesa in modo crescente sulla motivazione del personale che sente progressivamente sminuita l'importanza dell'attività prestata a favore della cittadinanza e tale fattore, correlato alla cronica carenza di unità di personale, concorre a demotivare, favorendo la cristallizzazione di ciascuno nei confini di una funzionalità limitata che non favorisce la condivisione del principio di multifunzionalità operativa che potrebbe risultare fattore di crescita professionale, mentre, a causa di molteplici fattori disincentivanti (mancate sostituzioni di unità destinate dall'Amministrazione ad altre attività, carenza di occasioni formative per mancanza assoluta di risorse economiche, difficoltà operative quotidiane derivanti dalla scarsa attenzione alle esigenze di approvvigionamenti essenziali di materiali di consumo, decadimento della dotazione hardware, riduzione di servizi, quali ad es. l'emissione C.I.E. con perdita di conoscenze acquisite, il venir meno del funzionamento del sistema "emoticons" ed il suo mancato ripristino, ecc.) viene percepito come disvalore e misconoscimento da parte dell'Amministrazione delle funzioni già svolte con impegno in mezzo a molteplici difficoltà quotidiane. In tale contesto opera un ulteriore elemento determinante che riguarda tempi e contenuti di risposta alle richieste di materiali di consumo e di supporto, nonché di aggiornamento dell'hardware che in alcuni casi diventa causa di rallentamento delle attività, se non addirittura di interruzione delle stesse: fattori questi che non rientrano nella possibilità di azione correttiva diretta da parte della scrivente che, semmai, cerca costantemente di richiedere approvvigionamenti e/o interventi alle strutture internamente deputate sempre con adeguato anticipo, così da favorire una possibile programmazione. D'altro canto l'efficacia organizzativa interna subisce pesantemente sia le problematiche relative alle dotazioni tecniche che costringono a defatiganti ricerche di soluzioni alternative, spesso non percorribili e tanto meno risolutive, sia quelle riguardanti la mancanza di disponibilità di una minima dotazione economica per garantire aggiornamento professionale e abbonamenti a pubblicazioni specialistiche di settore o ancora all'Associazione di riferimento (A.N.U.S.C.A. – Associazione nazionale degli Ufficiali di Stato Civile e Anagrafe), privando il dirigente di strumenti da utilizzare per incentivare il personale all'accrescimento professionale, supportando la motivazione al lavoro.

Va da sé che la situazione di dissesto esistente penalizza fortemente soprattutto quei settori che operano a diretto contatto con l'utenza, spuntando, riducendo od annullando gli strumenti a disposizione per operare anche minimi miglioramenti operativi.

Pertanto, considerato che molti fattori non dipendono dalla volontà della dirigente, il progressivo peggioramento di alcune voci non può ricadere su chi responsabilmente ha cercato di utilizzare nel miglior modo possibile le pressoché inesistenti risorse a disposizione, tanto più quando tali penalizzazioni agiscono su più fronti, dalla mancanza di risorse economiche alla pesante riduzione di risorse umane qualificate, dall'impossibilità di garantire un adeguato aggiornamento professionale alla disponibilità a singhiozzo di materiali di consumo e adeguamenti/sostituzioni di hardware.

Servizio Elettorale. Per quanto riguarda l'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità" si rileva, rispetto ai risultati derivanti dall'utilizzo dei diversi parametri, che anche in questo contesto vi è stato un seppure contenuto decadimento dal punto di vista della qualità e funzionalità della dotazione hardware e strumentale, nonché della capacità di ottenere positivo e tempestivo riscontro alle richieste di forniture e supporti sia strumentali sia di risorse, indipendentemente dalla volontà e capacità organizzativa e programmatoria della dirigente che sempre con adeguato anticipo si è mossa per attivare i referenti di volta in volta coinvolti, ben consapevole della priorità e della necessità di corretto adempimento su servizi obbligatori per legge.

In merito ai parametri di rapporto con l'utenza e di gestione delle attività, a fronte della collaudata elasticità operativa dimostrata dai dipendenti assegnati al Servizio soprattutto in termini di orari e disponibilità anche ad evadere le richieste dell'utenza in concomitanza con l'afflusso correlato alle consultazioni elettorali, emerge nuovamente e costantemente l'assoluta mancanza di risorse per garantire un adeguato e costante aggiornamento professionale, benché gli stessi addetti fungano rispetto agli altri Comuni del Circondario, in quanto segretari delle Sottocommissioni Elettorali Circondariali, quali punti di riferimento per ottenere supporto operativo in termini di confronto e consulenza. Ciò nonostante il nucleo di dipendenti assegnati al Servizio mantiene un lodevole spirito di attaccamento ed interesse al lavoro correlato sia alla consolidata sinergia operativa interna sia alla approfondita e gradita (dagli stessi e dall'utenza) conoscenza del settore.

Infine, dal punto di vista delle risorse di personale la qualità e la professionalità hanno sino ad oggi compensato l'appena sufficiente dotazione a regime, mentre ogni anno sussistono sempre maggiori difficoltà ad ottenere, per i soli limitati periodi elettorali, gli indispensabili rinforzi operativi di unità aggiuntive senza le quali nemmeno l'elevata professionalità può risultare una sufficiente compensazione, stanti i ragguardevoli e concentrati carichi di lavoro: l'elasticità ed adattabilità del personale assegnato stabilmente al Servizio Elettorale non trova analoga elasticità e duttilità nel resto della struttura di Ente per l'individuazione delle unità temporanee di rinforzo.

Servizio Stato Civile. In merito all'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità" deve purtroppo essere riconfermata la pesante incidenza negativa della qualità e funzionalità della dotazione hardware (PC e stampanti), in merito alla quale già da alcuni anni è stata segnalata la necessità di programmare adeguate sostituzioni con un percorso di integrazione delle funzionalità operative anche sul fronte di stampanti che offrano prestazioni qualitativamente migliori, privilegiando inizialmente gli sportelli dei cosiddetti servizi essenziali (nascite e decessi) e successivamente i restanti comunque sempre obbligatori (cittadinanze, pubblicazioni di matrimonio e matrimoni, trascrizioni, sportello al cittadino e funebre). A ciò si aggiunga anche l'esigenza ad esempio in materia di fotocopiatrici, ad uso di più uffici, di fare in modo che possano essere utilizzate per tutte le loro potenziali funzionalità, vale a dire sia come stampanti sia come scanner di documenti, così da contribuire all'acquisizione di supporti documentali informatici in sostituzione di quelli cartacei, dove e quando possibile. Inoltre, come già sopra evidenziato, la mancata adozione, per carenza assoluta di risorse economiche, di misure conservative dei registri cartacei di Stato Civile influisce in termini negativi su tutti i parametri che vengono trasversalmente strutturati sulle voci riguardanti le dotazioni informatiche e strumentali di diverso tipo, per cui paradossalmente la prestazione della struttura appare qualitativamente più bassa quando, invece, sia quantitativamente sia qualitativamente, viene richiesto un maggiore impegno professionalmente qualificato al personale di riferimento, nel tentativo di compensare almeno parzialmente carenze indipendenti dalla volontà di chi opera con senso di responsabilità e impegno nella struttura stessa e per il suo buon andamento.

Oltre a questi, come già evidenziato in precedenza, incidono fortemente, sempre in termini negativi, i fattori correlati all'impossibilità di offrire qualsiasi pur minimo aggiornamento professionale della cui essenzialità già si è detto, il crescere dei carichi di lavoro pro capite a livelli non più sostenibili con quotidiane necessità di esercitare una multifunzionalità operativa che, dovendo essere espletata in situazione di emergenza e di pressione da parte dell'utenza, risulta elevato fattore di stress e di insoddisfazione.

Su tutti questi fattori la dirigente evidenzia le sue limitate possibilità di intervento che sono già state messe in essere, ma che ormai non bastano più a compensare le difficoltà operative evidenti a chi si avvale dei servizi di riferimento e si riverberano a cascata sull'efficacia organizzativa interna. La penuria di risorse di qualsiasi tipo risulta fattore determinante e solo in rari casi superabile.

Nell'ambito della componente Organizzazione e Personale, con riferimento all'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità", il Direttore non ha rilevato scostamenti rilevanti rispetto all'anno precedente.

DIREZIONE ORGANIZZAZIONE PERSONALE E SERVIZI DEMOGRAFICI

Relazione finale di verifica inerente allo svolgimento delle funzioni e delle attività di competenza nel corso dell'anno 2013.

Vedi relazione completa allegata



CITTA' DI ALESSANDRIA
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI

Prot.

sede, 3/02/2014

Al Segretario Generale
**Servizio Controllo di Gestione e
Qualità**
Formichella dott. Giuseppe

S E D E

OGGETTO: verifica regolare svolgimento obiettivi, funzioni e attività – anno 2013.

Facendo seguito alla nota prot. 11cg del 27/12/2013, ai fini della verifica in oggetto comunico quanto segue.

Essendo i Servizi Demografici (Stato Civile, Anagrafe e Statistica, Elettorale) obbligatori per legge, quale espressione delle funzioni di governo esercitate dal Sindaco, i programmi di riferimento a livello di documenti contabili riguardano l'**ottimizzazione dei Servizi demografici in ambito anagrafico, di stato civile ed elettorale** - PROGRAMMI 0045L – 0046L – 0047L dell'Ipotesi di Bilancio stabilmente riequilibrato 2012-2014.

Nel quadro generale di riforma del sistema amministrativo pubblico i servizi demografici nel loro complesso sono stati e sono oggi, più di quanto non lo siano mai stati, oggetto di continue profonde trasformazioni sia sul versante normativo, con un corrispondente progressivo aumento di responsabilità in capo ai dipendenti che operano in qualità di ufficiali di anagrafe, stato civile ed elettorale, sia su quello dell'informatizzazione. Infatti, coloro che agiscono nell'ambito dei servizi demografici sono chiamati a sviluppare competenze plurispecialistiche, anche di elevata complessità per la varietà ed evoluzione continua delle casistiche pratiche, e l'esperienza operativa necessita di essere adeguatamente supportata da frequenti opportunità di aggiornamento professionale che, stante la situazione di dissesto dell'Ente, sono state sospese durante tutto l'anno 2013. Tale situazione si è anche riverberata negativamente rispetto alla possibilità di fruire di aggiornamenti mediante pubblicazioni specialistiche e di settore, non essendo stato più possibile rinnovare alcun abbonamento (*Lo Stato Civile Italiano, I Servizi Demografici, aggiornamenti a fascicoli mobili edizioni Gaspari per normative di Stato Civile ed Elettorale, rivista on-line EDK con pareri e risposte a quesiti in materia di demografici, nonché Il Sole 24 Ore, perdendone così anche gli inserti normativi*) e nemmeno l'indispensabile iscrizione all'unica associazione (A.N.U.S.C.A. – Associazione Nazionale ufficiali di Stato Civile e Anagrafe) che, tramite collegamento telematico, mette a disposizione tutta una serie di informazioni e di supporti fondamentali per gli Ufficiali di Stato Civile, Anagrafe ed Elettorale (quesiti, video lezioni, corsi *on-line* e presso enti associati a prezzi assolutamente concorrenziali o addirittura gratuiti, banche dati sulle normative e circolari di riferimento ecc.).

In tale contesto di ormai consolidato peggioramento delle condizioni di accesso alle informazioni e agli aggiornamenti professionali va rilevato che la competenza tecnica già acquisita, anche sul campo ed in situazioni di emergenza con ristretti tempi di adempimento, viene esercitata quotidianamente con senso di responsabilità e correttezza, per cui, seppure non possa trovare sempre un tangibile apprezzamento e riconoscimento, anche in termini di possibilità per i più

meritevoli di partecipare ad occasioni formative, non andrebbe almeno svilita e sottovalutata, proprio in considerazione del rilevante impatto che tutta la materia demografica esercita sulla sfera giuridica dei singoli individui; ciò tanto più se si considera che l'utenza del servizio é costituita da un pubblico vario e multietnico (italiani, comunitari e stranieri) con problematiche eterogenee che incidono in modo determinante sulla quotidianità di ciascuno.

Pertanto, è risultato, anche a seguito della riduzione di alcune unità di personale, molto difficile e faticoso cercare di mantenere almeno alcuni standard quantitativi e qualitativi raggiunti sulle prestazioni di *front office* e di *back office*.

In ambito **anagrafico**, all'interno del piano nazionale di *e-government* finalizzato all'erogazione di servizi ai cittadini, la possibilità di ripristinare la regolare emissione della carta di identità elettronica (C.I.E.) non é risultata praticabile a causa della carenza assoluta di materiale di consumo atto a permettere la produzione e stampa della stessa. Contemporaneamente risulta, però, necessario mantenere attive tutte le funzionalità anche in termini di sicurezza e sistema di allarme che sottendono al mantenimento dell'abilitazione in materia.

In tale contesto è stato possibile garantire solamente la regolare emissione dei documenti di identità cartacei e l'introduzione normativa dal 2012 del rilascio di un documento di identità a tutti i cittadini fin dalla nascita, seppure con validità diverse, e non più solo ai maggiori di 14 anni di età, ha richiesto il mantenimento della riorganizzazione dell'attività di sportello già effettuata, stante l'aumento non indifferente dei carichi di lavoro sul *front office*, da conciliare anche con le dotazioni *hardware* per ogni postazione di lavoro e con l'andamento a singhiozzo delle forniture di materiale di consumo per il funzionamento degli indispensabili supporti a livello informatico.

Sul versante del sistema del "*cambio di residenza in tempo reale*", introdotto a metà 2012, emergono nuove problematiche applicative sia in termini normativi e di aspetti negativi correlati al distorto utilizzo dello strumento da parte di alcune tipologie di utenza (incremento delle diatribe tra genitori separati per l'attribuzione della residenza dei figli minorenni) o ancora di raccordo con la mutata ottica operativa introdotta dal nuovo istituto anche sul fronte delle verifiche in loco a cura degli agenti di Polizia Municipale, sia in termini di necessità informatiche (*hardware* e *software*) e di carichi di lavoro ai limiti della sostenibilità, anche per i rilevanti riverberi su attività anagrafiche correlate e connesse (gestione codifiche, verifiche in loco dei VV.UU., reintegri di posizioni ante trasferimento in tempo reale, contenziosi anagrafici ecc.). Tale situazione risulta oggi ancora più gravosa e difficilmente sostenibile senza incorrere in disservizi, a seguito del venir meno in corso d'anno del supporto del personale addetto allo sportello stranieri e della riduzione di ben due unità di personale con competenze multifunzionali, non compensata da alcuna sostituzione. In tale situazione non si intravede altra soluzione se non quella di una futura revisione degli orari di apertura al pubblico per evitare code, disservizi e decadimento della qualità del servizio stesso, mentre, in corso d'anno, in concomitanza con il cambio in via sperimentale dell'orario di lavoro, è stato fatto uno sforzo importante per introdurre almeno due giorni di sportello al pubblico con orario continuato, così da venire incontro a un'esigenza diverse volte manifestata dall'utenza stessa. Il correlato incremento di impegno sul fronte degli sportelli avrebbe, però, richiesto il mantenimento delle unità di personale a tale momento esistenti ed operative e non la loro riduzione: questa scelta si riverbera negativamente sulle prestazioni degli operatori rimasti che percepiscono come negativa e di scarsa considerazione l'avvenuta riduzione delle unità fruibili rispetto, invece, alla disponibilità di adattamento e riorganizzativa dimostrata in un momento di generale difficoltà, tanto più quando si tratta di servizi obbligatori che rappresentano il "biglietto da visita" dell'Amministrazione rispetto ai residenti italiani e non.

Dal punto di vista della gestione delle banche dati anagrafiche di proprietà del Ministero dell'Interno è proseguito l'aggiornamento obbligatorio delle banche dati I.N.A. (Indice Nazionale delle Anagrafi), con i relativi numerosi adempimenti connessi, che si riverberano sia sul sistema di emissione della carta di identità elettronica (C.I.E.), che è stato mantenuto attivo in previsione di una ripresa del servizio, sia sulla gestione del nuovissimo "*cambio di residenza in tempo reale*", per cui é indispensabile monitorare costantemente la qualità dei dati anagrafici e la rispondenza degli stessi alle esigenze di aggiornamento a livello ministeriale, tanto é vero che non é stata più sufficiente un'unica unità dedicata. A ciò si aggiunga che in un futuro prossimo la normativa in materia (articolo 62 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, come modificato dall'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221) prevede l'istituzione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente – ANPR, sostitutiva degli attuali Indice Nazionale delle Anagrafi (INA) e Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero

(AIRE), modificando anche i canali di comunicazione e di interscambio tra Ministero dell'Interno e Comuni oggi esistenti, migrando così tutte le banche dati dai singoli gestori (Comuni) all'unico proprietario (Ministero dell'Interno) e modificando completamente l'ottica operativa.

In tale contesto potrebbe risultare utile anche la realizzazione di una riorganizzazione degli spazi interni ai locali dell'Anagrafe, così da realizzare operativamente una razionalizzazione sull'allocazione fisica degli sportelli e di alcune correlate attività di retro sportello, ma tale revisione comporta una condivisione a livello di assessorato anche per gli interventi minimi e limitati a livello strutturale, nonché il desiderio di un investimento in termini di professionalità.

Sul versante della normativa in materia di cittadini comunitari (D. Lgs. 30/2007) permangono esigenze irrisolte di strutturazione di uno sportello dedicato al rilascio degli *"attestati di regolare soggiorno"* temporanei e permanenti. Nel corso dell'anno 2013 è, inoltre, venuta meno la possibilità di avvalersi della consolidata sinergia con lo *"sportello stranieri"* che ha nel tempo supportato l'allestimento delle pratiche, successivamente evase dall'Ufficio Movimenti Migratori. In particolare, in tale contesto, l'individuazione della figura di un responsabile dedicato non ha comunque permesso di alleggerire i carichi di lavoro esistenti, dal momento che detta unità ha dovuto essere impegnata anche su altre onerose attività connesse sia alla necessaria riorganizzazione operativa derivante dal venir meno del citato supporto dello *"sportello stranieri"*, con revisione/aggiornamento della modulistica di riferimento e sua messa a disposizione del personale operativo interno (entro settembre 2013) sia alle crescenti incombenze di *front office* e di monitoraggio della banca dati anagrafica in fase di allineamento censimento/anagrafe. Tali attività di allineamento rientrano ancora nell'ambito delle obbligatorie attività censuarie per ISTAT e comportano per la struttura un impegno ulteriore che si somma alla situazione di difficoltà operativa già esistente.

Sempre nell'ambito degli adempimenti anagrafici si inserisce anche l'obbligatorio mantenimento dell'allineamento e dell'aggiornamento dei codici fiscali in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate, la gestione dell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) con il connesso elenco unico e l'aggiornamento della banca dati centrale del Ministero dell'Interno attraverso l'utilizzo del programma ANAGAIRE, tanto più rilevante in occasione degli avvenuti adempimenti elettorali nazionali.

Per quanto attiene agli ordinari adempimenti statistici, anch'essi obbligatori, l'Ufficio Statistica, costituito da una sola unità, mentre l'ISTAT prevede che la dotazione minima sia almeno di due, ha, comunque, dovuto garantire la regolarità di buona parte delle attività di routine (supervisione delle rilevatrici che effettuano le indagini multiscopo e la rilevazione mensile dei prezzi al consumo, atti di impegno e liquidazione di fondi ISTAT ecc.) anch'esse non scevre da ostacoli e difficoltà, quali la carenza assoluta di personale interno da destinare alle rilevazioni statistiche e, pertanto, la necessità di garantire anche il rinnovo dell'Albo dei rilevatori esterni, in scadenza nel 2013, stante la sua validità triennale (2011-2013), dal momento che lo stesso era stato istituito a decorrere dall'anno 2008 proprio per far fronte alle crescenti carenze e problematicità operative. Invece, sul fronte delle statistiche demografiche mensili per l'ISTAT che vengono predisposte in sinergia con il responsabile del Servizio Anagrafe e Statistica, nonché con il supporto dell'Ufficio Gestione e Coordinamento Informatico addetto alle banche dati demografiche, è risultato sempre più difficile rispettare le tempistiche ordinarie di trasmissione dei dati estratti, elaborati e verificati, in ragione delle continue emergenze di sportello causate dalla carenza di risorse umane che ormai coinvolgono, tra gli altri, anche detto responsabile che opera in situazione di continue interruzioni per tamponare emergenze del momento, a fronte di pesanti aggravii di lavoro.

E' proseguita al minimo la gestione ordinaria della toponomastica, é stato garantito l'aggiornamento di fascicoli ed elenchi utili ai fini dei lavori preparatori della Commissione Comunale per la Toponomastica solamente sino alla mobilità interna dell'unità addetta, mai sostituita, e, comunque, pur procedendo l'ufficio all'attribuzione della numerazione civica, il servizio a favore dell'utenza è risultato solo parzialmente completo, in quanto gli uffici tecnici preposti all'apposizione delle targhette in loco non hanno potuto provvedere al completamento dell'iter, a causa di carenza di disponibilità finanziaria. Tale situazione comporta palesi problematiche in termini di disguidi pratici sia a carico dell'utenza sia a livello di sicurezza pubblica e di mancata disponibilità di un indispensabile strumento di controllo e repressione dell'evasione fiscale anche ad uso della struttura tributaria comunale.

In merito ad altri aspetti sono stati garantiti l'aggiornamento degli albi dei giudici popolari, previsto per legge nei soli anni dispari, la gestione delle liste di leva e di pratiche attinenti alle

esistenze in vita ai fini pensionistici.

Infine, è proseguita, seppure con difficoltà di adattamento da parte dell'utenza, l'applicazione delle disposizioni introdotte in materia di obbligo all'uso dell'autocertificazione dall'articolo 15 della Legge 12/11/2011 n° 183 (Legge di stabilità 2012), così da mantenere operativo in materia un solo sportello al pubblico, addetto anche alle autentiche di firma e di copie di documenti. Infatti, "*l'operazione decertificazione*" normativamente imposta richiede un profondo cambiamento di abitudini e mentalità da parte dell'utenza con notevoli sforzi per chi opera sugli sportelli, tesi a far comprendere l'utilità di avvalersi responsabilmente dello strumento dell'autocertificazione, quale tassello del più ampio progetto di semplificazione amministrativa nei rapporti tra P.A. e cittadini e tra le diverse P.A.

Con riferimento al censimento procedimenti/processi segnalo che per il Servizio Anagrafe e Statistica già nell'anno 2007 e successivi erano state effettuate individuazioni ed assegnate le relative responsabilità, ma comunque si è proceduto ad aggiustamenti e revisioni, sempre suscettibili di progressivi miglioramenti.

Rispetto all'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità" si rende necessaria un'analisi dei risultati derivanti dall'utilizzo dei diversi parametri. Infatti, si riscontra per gli sportelli anagrafici un valore positivo rispetto soprattutto alla gestione e miglioramento degli orari di apertura al pubblico che sono stati ampliati, come sopra già precisato, in occasione dell'attivazione, dapprima in via sperimentale e successivamente in via definitiva, del nuovo orario di lavoro articolato su due soli rientri pomeridiani, in concomitanza dei quali è stato possibile attivare la formula di orario continuato, in passato già richiesto dall'utenza. Per contro, invece, sul fronte del personale a disposizione, in termini sia quantitativi sia qualitativi, da dedicare alle attività di sportello e di retro sportello è stato obiettivamente rilevato un crescente peggioramento delle condizioni dovuto al venir meno di unità in possesso di competenze multifunzionali, senza che le perdite avvenute in corso d'anno siano state compensate. Tutto ciò è avvenuto indipendentemente dalla volontà o capacità della scrivente che, anzi, si era preoccupata di segnalare all'Assessore di riferimento dipendenti interessati all'assegnazione sostitutiva, ma senza esito alcuno. Tale situazione pesa in modo crescente sulla motivazione del personale che sente progressivamente sminuita l'importanza dell'attività prestata a favore della cittadinanza e tale fattore, correlato alla cronica carenza di unità di personale, concorre a demotivare, favorendo la cristallizzazione di ciascuno nei confini di una funzionalità limitata che non favorisce la condivisione del principio di multifunzionalità operativa che potrebbe risultare fattore di crescita professionale, mentre, a causa di molteplici fattori disincentivanti (mancate sostituzioni di unità destinate dall'Amministrazione ad altre attività, carenza di occasioni formative per mancanza assoluta di risorse economiche, difficoltà operative quotidiane derivanti dalla scarsa attenzione alle esigenze di approvvigionamenti essenziali di materiali di consumo, decadimento della dotazione hardware, riduzione di servizi, quali ad es. l'emissione C.I.E. con perdita di conoscenze acquisite, il venir meno del funzionamento del sistema "emoticons" ed il suo mancato ripristino, ecc.) viene percepito come disvalore e misconoscimento da parte dell'Amministrazione delle funzioni già svolte con impegno in mezzo a molteplici difficoltà quotidiane. In tale contesto opera un ulteriore elemento determinante che riguarda tempi e contenuti di risposta alle richieste di materiali di consumo e di supporto, nonché di aggiornamento dell'hardware che in alcuni casi diventa causa di rallentamento delle attività, se non addirittura di interruzione delle stesse: fattori questi che non rientrano nella possibilità di azione correttiva diretta da parte della scrivente che, semmai, cerca costantemente di richiedere approvvigionamenti e/o interventi alle strutture internamente deputate sempre con adeguato anticipo, così da favorire una possibile programmazione. D'altro canto l'efficacia organizzativa interna subisce pesantemente sia le problematiche relative alle dotazioni tecniche che costringono a defatiganti ricerche di soluzioni alternative, spesso non percorribili e tanto meno risolutive, sia quelle riguardanti la mancanza di disponibilità di una minima dotazione economica per garantire aggiornamento professionale e abbonamenti a pubblicazioni specialistiche di settore o ancora all'Associazione di riferimento (A.N.U.S.C.A. – Associazione nazionale degli Ufficiali di Stato Civile e Anagrafe), privando il dirigente di strumenti da utilizzare per incentivare il personale all'accrescimento professionale, supportando la motivazione al lavoro.

Va da sé che la situazione di dissesto esistente penalizza fortemente soprattutto quei settori che operano a diretto contatto con l'utenza, spuntando, riducendo od annullando gli strumenti a disposizione per operare anche minimi miglioramenti operativi.

Pertanto, considerato che molti fattori non dipendono dalla volontà della scrivente, il progressivo peggioramento di alcune voci non può ricadere su chi responsabilmente ha cercato di

utilizzare nel miglior modo possibile le pressoché inesistenti risorse a disposizione, tanto più quando tali penalizzazioni agiscono su più fronti, dalla mancanza di risorse economiche alla pesante riduzione di risorse umane qualificate, dall'impossibilità di garantire un adeguato aggiornamento professionale alla disponibilità a singhiozzo di materiali di consumo e adeguamenti/sostituzioni di hardware.

In ambito **elettorale** sono stati garantiti, nel rispetto delle scadenze di legge, tutti gli adempimenti connessi alla regolare tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali, dovuti alle revisioni semestrali e dinamiche ordinarie, nonché l'aggiornamento degli Albi dei presidenti di seggio e degli scrutatori.

Il 24 e 25 febbraio 2013 si sono svolte le consultazioni politiche per il rinnovo del Parlamento: tutti gli adempimenti in materia di revisione straordinaria delle liste elettorali sono stati puntualmente assolti, sono state regolarmente garantite le operazioni preparatorie della nomina e assegnazione degli scrutatori alle sezioni elettorali, nonché il necessario supporto alla Commissione Elettorale Comunale in sede della loro nomina; è stato fornito adeguato e costante supporto alle connesse attività svolte dalla Commissione Elettorale Circondariale e dalle Sottocommissioni; è stata prestata assistenza ai Presidenti di sezione elettorale durante le operazioni di voto, al fine di garantire la rapida risoluzione di eventuali problematiche operative emerse in corso d'opera; è stata effettuata, al termine di tutte le operazioni, la verifica manuale di tutti i 103 verbali per l'elezione della Camera dei Deputati e degli altrettanti 103 verbali per il rinnovo del Senato della Repubblica, come richiesto dagli organi deputati al controllo (rispettivamente Tribunale di Novara e Corte d'Appello di Torino).

Tutte le molteplici attività di competenza del Servizio Elettorale, comprese quelle relative alla gestione di Commissione e Sottocommissioni Elettorali Circondariali, sono state svolte, nell'ambito della complessa e diversificata organizzazione delle operazioni elettorali, in sinergia con gli altri uffici comunali a vario titolo coinvolti nelle diverse fasi. Inoltre, in corso d'anno sono state garantite anche le svariate revisioni straordinarie connesse a consultazioni elettorali regionali o referendarie territorialmente limitate e a seconda delle eventuali richieste di attivazione ricevute.

L'impegno orario è stato notevole per il tipo di consultazione elettorale, le immancabili sorprese/emergenze operative hanno richiesto tempestività di intervento, duttilità ed adattabilità a repentini cambiamenti di marcia, nonché collaudata sinergia di gruppo per fronteggiare situazioni imprevedibili e non programmabili che, se da un lato, sollecitano a mantenere alto il livello di attenzione e di focalizzazione all'obiettivo, dall'altro, sono fonte di notevole e concentrato stress. D'altro canto vi è stata anche piena collaborazione nel limitare all'indispensabile la prosecuzione delle prestazioni straordinarie ad elezioni avvenute, così da contribuire al contenimento dei correlati oneri di spesa.

In tale contesto risultano sicuramente essenziali i supporti *software* esistenti ed il loro costante aggiornamento, nonché la preziosa ed insostituibile collaborazione degli addetti all'Ufficio Coordinamento e Gestione informatica interno ai Servizi Demografici che sanno intervenire con soluzioni pratiche ed efficaci rispetto alle esigenze e problematiche contingenti che emergono in corso d'opera con l'utilizzo del *software* di gestione delle banche dati demografiche (stato civile, anagrafe ed elettorale). Tale supporto permette di garantire risposte in tempo reale soprattutto in situazioni in cui sia necessario far fronte con urgenza alle emergenti esigenze operative interne e di risposta all'utenza. Inoltre, proprio per la particolare situazione di emergenza creatasi nelle due settimane antecedenti le operazioni di voto, tali addetti hanno fornito la massima collaborazione, anche in sinergia con la Prefettura, senza risparmio di energie e di ricerca di soluzioni alternative in rapporto alle possibili evoluzioni di scenario sul fronte dell'assistenza tecnica da parte dei tecnici Aspal s.r.l. in improvvisa agitazione sindacale: ancora una volta la collaudata capacità di fronteggiare gli imprevisti ha permesso di superare brillantemente con la collaborazione di tutti una situazione di pesante criticità che avrebbe potuto penalizzare pesantemente le operazioni elettorali, a discapito dell'abnegazione dimostrata e dell'impegno profuso.

D'altro canto, però, è necessario provvedere all'adeguamento *hardware* sia sotto il profilo della fornitura di supporti tecnologicamente avanzati (ad es. stampanti dedicate per la predisposizione delle tessere elettorali personali, delle etichette di aggiornamento delle stesse, dei fascicoli personali degli elettori e delle liste elettorali) sia dal punto di vista di un adeguata manutenzione che eviti assolutamente criticità in occasione delle consultazioni elettorali che vedono impegnate tutte le risorse umane e tecniche al massimo grado delle prestazioni: in tali frangenti eventuali improvvisi cedimenti funzionali dell'*hardware* non sarebbero recuperabili per i

ristrettissimi tempi operativi imposti dal procedimento elettorale e provocherebbero, pressoché inevitabilmente, disservizi a danno degli elettori.

Sul versante sia del contenimento della spesa sia della funzionalità operativa si è continuato, come già avvenuto per il 2012, a sostituire il supporto di stampa delle liste elettorali generali, avvalendosi di normale carta su fogli formato A4, anziché utilizzare la specifica carta chimica colorata che doveva essere appositamente acquistata dalla Centrale Unica Acquisti con aggravio di costi. Inoltre, il supporto cartaceo di stampa delle liste sezionali è stato ridotto, sostituendo a fogli di carta formato A3 quelli formato A4, con diminuzione sia della quantità di carta utilizzata sia delle spese di approvvigionamento.

Per quanto attiene alla dotazione di risorse umane rispetto agli adempimenti di riferimento il ristretto gruppo di lavoro ha ormai acquisito elevata professionalità ed offre prestazioni qualitativamente elevate nelle funzioni di competenza, tanto è vero che emerge la necessità di usufruire di unità operative aggiuntive e di supporto solamente in occasione dei limitati periodi elettorali in cui lo sforzo operativo aumenta pesantemente e si concentra in un limitato periodo temporale.

Con riferimento al censimento procedimenti/processi segnalo che per il Servizio Elettorale già nell'anno 2007 e successivi erano state effettuate individuazioni ed assegnate le relative responsabilità, ma comunque si è proceduto ad aggiustamenti e revisioni, sempre suscettibili di progressivi miglioramenti.

Per quanto riguarda l'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità" si rileva, rispetto ai risultati derivanti dall'utilizzo dei diversi parametri, che anche in questo contesto vi è stato un seppure contenuto decadimento dal punto di vista della qualità e funzionalità della dotazione hardware e strumentale, nonché della capacità di ottenere positivo e tempestivo riscontro alle richieste di forniture e supporti sia strumentali sia di risorse, indipendentemente dalla volontà e capacità organizzativa e programmatica della scrivente che sempre con adeguato anticipo si è mossa per attivare i referenti di volta in volta coinvolti, ben consapevole della priorità e della necessità di corretto adempimento su servizi obbligatori per legge.

In merito ai parametri di rapporto con l'utenza e di gestione delle attività, a fronte della collaudata elasticità operativa dimostrata dai dipendenti assegnati al Servizio soprattutto in termini di orari e disponibilità anche ad evadere le richieste dell'utenza in concomitanza con l'afflusso correlato alle consultazioni elettorali, emerge nuovamente e costantemente l'assoluta mancanza di risorse per garantire un adeguato e costante aggiornamento professionale, benché gli stessi addetti fungano rispetto agli altri Comuni del Circondario, in quanto segretari delle Sottocommissioni Elettorali Circondariali, quali punti di riferimento per ottenere supporto operativo in termini di confronto e consulenza. Ciò nonostante il nucleo di dipendenti assegnati al Servizio mantiene un lodevole spirito di attaccamento ed interesse al lavoro correlato sia alla consolidata sinergia operativa interna sia alla approfondita e gradita (dagli stessi e dall'utenza) conoscenza del settore.

Infine, dal punto di vista delle risorse di personale la qualità e la professionalità hanno sino ad oggi compensato l'appena sufficiente dotazione a regime, mentre ogni anno sussistono sempre maggiori difficoltà ad ottenere, per i soli limitati periodi elettorali, gli indispensabili rinforzi operativi di unità aggiuntive senza le quali nemmeno l'elevata professionalità può risultare una sufficiente compensazione, stanti i ragguardevoli e concentrati carichi di lavoro: l'elasticità ed adattabilità del personale assegnato stabilmente al Servizio Elettorale non trova analoga elasticità e duttilità nel resto della struttura di Ente per l'individuazione delle unità temporanee di rinforzo.

In materia di adempimenti di **stato civile** sono state garantite la regolare tenuta dei registri di riferimento e, almeno sino a metà estate, la qualità del servizio all'utenza.

Alla regolare tenuta dei registri di Stato Civile (nascite, decessi, matrimoni, cittadinanze e relative annotazioni e trascrizioni, a decorrere dal 1866) si accompagnano rilevanti problematiche di conservazione. Infatti, essendo i registri redatti su supporto cartaceo sono soggetti ad indubbio progressivo deterioramento. Questo fattore, tutt'altro che secondario, dovrebbe spingere a valutare l'opportunità sia di una loro progressiva digitalizzazione, atta a garantirne la conservazione futura, ma, purtroppo, lunga ed onerosa, sia una adeguata archiviazione in armadi idonei a proteggere i supporti cartacei dal logorio connesso al trascorrere del tempo ed anche alla frequente necessaria consultazione per il rilascio di estratti e copie integrali.

Contemporaneamente, pur in presenza dell'aumento dell'utenza comunitaria e straniera

extracomunitaria, nonché della connessa crescente complessità e varietà delle casistiche quotidianamente affrontate dagli operatori, cui si aggiungono le innovazioni normative di settore, non è stato possibile per assoluta carenza di risorse garantire alcun necessario aggiornamento professionale.

Infatti, la qualità del servizio all'utenza in un settore in continua evoluzione in cui si vanno diversificando le tipologie di casi prospettati dai singoli utenti richiede all'Ufficiale di Stato Civile di sviluppare capacità di approfondita disamina che, pur tenendo conto delle peculiarità e specificità di ogni singolo caso, non perdano di vista l'individuazione di soluzioni concrete, atte a ricondurre le singole fattispecie alla regola generale. Ecco perché l'aggiornamento professionale risulta assolutamente indispensabile in un settore in continua evoluzione, nonché tanto più ineliminabile nell'ambito di servizi non solo obbligatori, ma in specifici e precisi casi essenziali per legge e per i quali il Sindaco risulta direttamente responsabile in qualità di Ufficiale di Governo. Infatti, la crescente necessità di garantire opportunità di aggiornamento professionale e di confronto con esperti del settore permette di non dilapidare il patrimonio di competenze che si costruisce con fatica e si stratifica negli anni, pena il decadimento progressivo della qualità del servizio istituzionale reso all'utenza.

In merito rammento che lo stesso D.P.R. 396/2000 (Regolamento sull'ordinamento di Stato Civile) prescrive che le deleghe in materia vengano assegnate a dipendenti a tempo indeterminato ovvero, in casi di estrema necessità, anche a dipendenti a tempo determinato, purché tale personale abbia seguito corsi di formazione adeguati a permettere di ricoprire l'incarico. Le Prefetture e/o il Ministero dell'Interno, anche avvalendosi di esperti forniti da associazioni competenti in materia, quali l'A.N.U.S.C.A. (Associazione Nazionale degli Ufficiali di Stato Civile ed Anagrafe), devono periodicamente organizzare percorsi formativi e la legge stessa richiede per lo svolgimento delle funzioni di Stato Civile almeno cinque anni di esperienza, a riprova della specializzazione necessaria in relazione alla complessità della materia e all'importanza degli effetti giuridici prodotti da ciascun atto in capo ad ogni singolo.

E' proprio a tale professionalità che ci si appella, ad esempio, quando sia necessario formulare pareri anche ad uso degli organi politici in merito a problematiche concrete che incidono sulla quotidianità di ciascuno (unioni di fatto, cittadinanza ecc.). Va da sé che la riduzione di unità di personale professionalmente qualificate ed in possesso di percorsi formativi ministeriali comporta un impoverimento della struttura operativa che, risultando già da anni penalizzata dalla carenza di almeno un'unità, è stata ulteriormente privata di altra idonea a metà estate 2013, mettendo in seria difficoltà la capacità della struttura di fare adeguatamente fronte alle incombenze di sportello all'utenza e comportando il progressivo accumulo di richieste inevase sul fronte dell'attività di retro sportello (ad esempio annotazioni a margine degli atti e trascrizioni di atti dall'estero). D'altro canto simili condizioni di emergenza operativa rendono molto difficile conciliare le esigenze di continuità del servizio con gli obblighi datoriali di garantire al personale la fruizione dei periodi di ferie contrattualmente dovuti.

Con la riorganizzazione in termini di macro struttura ai Servizi Demografici è stato riassegnato anche l'Ufficio Funebre che opera in locali separati ed ubicati in diversa ala del Palazzo Comunale rispetto a quelli dove si trovano tutti gli altri uffici del Servizio Stato Civile, per cui risulta di difficile praticabilità avvalersi di un supporto operativo da parte delle unità ad esso assegnate, se non in casi di emergenza estrema e sempre che ciò non crei difficoltà operativa all'ufficio stesso, considerato anche che solamente una delle unità di personale operative presso l'Ufficio Funebre è in grado di fornire un effettivo supporto tampone e solo su minime funzionalità. D'altronde detto ufficio risulta operativamente efficiente e funzionante in piena autonomia, senza necessità di supporti da parte di altra struttura del Servizio, dal momento che è a regime in termini di unità di personale professionalmente preparato ed adeguato.

Alla luce di tale situazione di reale e quotidiano disagio e in carenza di almeno un'unità sostitutiva di quella uscita in comando nel corso del 2013 verso altro ente e prossima alla mobilità definitiva non si intravede altra soluzione se non quella di una futura revisione degli orari di apertura al pubblico per evitare/contenere disservizi: in tale ottica è già stato rimodulato l'orario di apertura dell'Ufficio Cittadinanza uniformandolo alle giornate di apertura del corrispondente ufficio prefettizio, così da favorire e facilitare il pubblico che non viene costretto a districarsi tra orari diversi.

In tale contesto si inserisce anche la necessità, emersa da almeno tre anni, di migliorare progressivamente i supporti *hardware* in uso e relative periferiche (in particolare stampanti, scanner ecc.) per evitare il progressivo scadimento delle prestazioni, laddove, invece, i crescenti

adempimenti (si pensi, ad esempio, alle pubblicazioni di matrimonio da affiggere all'albo *on-line* e non più in cartaceo nelle bacheche comunali dedicate) richiedono di disporre di strumentazione *hardware* e *software* tecnologicamente adeguata. In merito si evidenzia che per la predisposizione di modulistica, anche plurilingue, e per interventi su problematiche che coinvolgono l'allineamento della banca dati informatica agli atti cartacei risulta essenziale la collaborazione degli addetti all'Ufficio Coordinamento e Gestione Informatica interno ai Servizi Demografici, in grado, per le acquisite conoscenze delle banche dati demografiche, di supportare gli Ufficiali di Anagrafe e Statistica, Stato Civile ed Elettorale anche in termini di adeguamenti *software* che hanno già permesso di stratificare nel tempo diverse personalizzazioni operative, a parziale compensazione e integrazione del *software* in uso, così da effettuare risparmi sul fronte di onerose richieste di personalizzazioni e facilitare il rispetto dei tempi di risposta al pubblico in sede di *front office*. Sempre in detto ambito di personalizzazioni *software* è stata realizzata una nuova funzionalità che consente la periodica estrazione dalla banca dati anagrafica dei nominativi e dei dati relativi a cittadini stranieri che entrano nel semestre antecedente al compimento della maggiore età, così da permettere la produzione in automatico delle comunicazioni di legge da inoltrare via posta ai diretti interessati, al fine di renderli edotti della possibilità che la normativa concede loro di effettuare la cosiddetta "*elezione di cittadinanza*" tra il 18° ed il 19° anno di età, sempre che sussistano i presupposti da dimostrare adeguatamente (articolo 33 Legge 98/2013).

A ciò si aggiunga anche che è stato attivato, già a partire in via sperimentale dal 2012 e successivamente in via definitiva, l'utilizzo di postazioni di protocollo generale informatico allo scopo di favorire sia la dematerializzazione di parte della corrispondenza e la velocizzazione delle procedure di comunicazione con soggetti esterni all'Ente sia la parziale riduzione dell'utilizzo di carta, così da contribuire, almeno in parte, al contenimento delle spese di gestione.

Sul fronte del possibile contributo all'autofinanziamento delle spese è stato proposto ed adottato dall'Amministrazione (delibera G.C. n° 177 del 3/07/2013) l'aumento di un contributo spese a carico dei nubendi per l'utilizzo di locali dedicati alle celebrazioni civili (presso Villa Guerci). Inoltre, al fine di coordinare le attività degli incaricati all'apertura e chiusura sia del Palazzo Comunale sia dei locali di Villa Guerci parzialmente dedicati alla celebrazione dei matrimoni con rito civile, nonché per contenere eventuali spese per retribuire connesse prestazioni di lavoro straordinario, sono state proposte in corso d'anno diverse soluzioni di rimodulazione nei fine settimana degli orari di celebrazione di matrimoni civili presso la succitata sede (delibere G.C. n° 11 del 16/01/2013, n° 50 del 28/02/2013 e n° 65 del 14/03/2013).

In materia di sicurezza sul lavoro, nonostante reiterate richieste di intervento inoltrate negli ultimi anni agli uffici competenti, volte a ridurre il rischio biologico a cui è esposto il personale di sportello dello Stato Civile, non sono state apportate le migliorie richieste alle postazioni di lavoro, che permangono per lo più prive di qualsiasi barriera protettiva a fronte di un afflusso crescente di utenti, soprattutto stranieri, né sono stati forniti arredi consoni a garantire una adeguata conservazione dei registri di stato civile e supporti elevatori (scale a norma) adatti alla movimentazione dei registri cartacei dai piani sopraelevati.

Con riferimento al censimento procedimenti/processi segnalo che per il Servizio Stato Civile già nell'anno 2007 e successivi erano state effettuate individuazioni ed assegnate le relative responsabilità, ma comunque si è proceduto ad aggiustamenti e revisioni, sempre suscettibili di progressivi miglioramenti.

In merito all'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità" deve purtroppo essere riconfermata la pesante incidenza negativa della qualità e funzionalità della dotazione hardware (PC e stampanti), in merito alla quale già da alcuni anni è stata segnalata la necessità di programmare adeguate sostituzioni con un percorso di integrazione delle funzionalità operative anche sul fronte di stampanti che offrano prestazioni qualitativamente migliori, privilegiando inizialmente gli sportelli dei cosiddetti servizi essenziali (nascite e decessi) e successivamente i restanti comunque sempre obbligatori (cittadinanze, pubblicazioni di matrimonio e matrimoni, trascrizioni, sportello al cittadino e funebre). A ciò si aggiunga anche l'esigenza ad esempio in materia di fotocopiatrici, ad uso di più uffici, di fare in modo che possano essere utilizzate per tutte le loro potenziali funzionalità, vale a dire sia come stampanti sia come scanner di documenti, così da contribuire all'acquisizione di supporti documentali informatici in sostituzione di quelli cartacei, dove e quando possibile. Inoltre, come già sopra evidenziato, la mancata adozione, per carenza assoluta di risorse economiche, di misure conservative dei registri cartacei di Stato Civile influisce in termini negativi su tutti i parametri che vengono trasversalmente strutturati sulle voci riguardanti le dotazioni informatiche e strumentali di diverso tipo, per cui

paradossalmente la prestazione della struttura appare qualitativamente più bassa quando, invece, sia quantitativamente sia qualitativamente, viene richiesto un maggiore impegno professionalmente qualificato al personale di riferimento, nel tentativo di compensare almeno parzialmente carenze indipendenti dalla volontà di chi opera con senso di responsabilità e impegno nella struttura stessa e per il suo buon andamento.

Oltre a questi, come già evidenziato in precedenza, incidono fortemente, sempre in termini negativi, i fattori correlati all'impossibilità di offrire qualsiasi pur minimo aggiornamento professionale della cui essenzialità ho già detto, il crescere dei carichi di lavoro pro capite a livelli non più sostenibili con quotidiane necessità di esercitare una multifunzionalità operativa che, dovendo essere espletata in situazione di emergenza e di pressione da parte dell'utenza, risulta elevato fattore di stress e di insoddisfazione.

Su tutti questi fattori la scrivente dispone di limitate possibilità di intervento che sono già state messe in essere, ma che ormai non bastano più a compensare le difficoltà operative evidenti a chi si avvale dei servizi di riferimento e si riverberano a cascata sull'efficacia organizzativa interna. La penuria di risorse di qualsiasi tipo risulta fattore determinante e solo in rari casi superabile.

Nel settore delle richieste di informazioni e di dati anagrafici, nonché di collegamenti *on-line* alle banche dati anagrafiche, che impongono di mantenere un costante coordinamento tra la normativa che regola l'accesso e quella in materia di tutela della riservatezza, è proseguita l'applicazione dell'iter procedimentale per la sottoscrizione/rinnovo di specifiche convenzioni, rispondenti alle prescrizioni del garante privacy ed alla normativa di riferimento, con i soggetti pubblici interessati ad accedere al collegamento, favorendo anche l'attivazione di tali collegamenti da parte di uffici interni alla struttura comunale, sempre che ne sussistano i presupposti di legge. La realizzazione e il mantenimento della funzionalità di collegamenti *on-line* alle banche dati anagrafiche presuppone, ad oggi, l'utilizzo del sistema "anaweb" che si avvale di specifico server dedicato che, ormai da anni, risulta obsoleto e inadeguato al numero di collegamenti ed al relativo traffico via internet, con conseguenti frequenti disservizi e interruzioni che, per la maggior parte, potrebbero essere risolti con la sostituzione dell'*hardware* (server) esistente con altro di maggiore potenza e di più elevata prestazione tecnica, così come in questi ultimi anni più volte richiesto e sollecitato dalla scrivente, ma senza alcun esito. In merito si segnala che tale discontinuità di servizio incide pesantemente anche sull'operatività delle forze di polizia, compresa quella municipale, e sulla prontezza di intervento della protezione civile in casi in cui l'emergenza operativa richieda di provvedere prontamente e correttamente alla consegna delle ordinanze di sgombero delle abitazioni da parte di residenti in situazione di pericolo, senza comunque dimenticare tutti gli altri soggetti pubblici o gestori di pubblici servizi che si avvalgono di tale canale di consultazione per svolgere attività istituzionali di loro competenza.

Stante il progressivo peggioramento della situazione economico-finanziaria dell'Ente che nel corso dell'anno 2012 ha portato alla dichiarazione dello stato di dissesto, i Servizi Demografici si sono attivati per contribuire, nei limiti delle obbligatorie ed insopprimibili competenze istituzionali, a contenere e, ove possibile, a ridurre le spese gestionali, anche razionalizzando l'utilizzo dei materiali di consumo sino a rasentare in diverse occasioni il rischio di blocco delle attività.

Con riferimento alle funzioni connesse a Organizzazione e Personale i programmi di riferimento a livello di documenti contabili riguardano lo **sviluppo e organizzazione delle risorse umane** - PROGRAMMA 0042H dell'Ipotesi di Bilancio stabilmente riequilibrato 2012-2014.

Premesso, come già sopra evidenziato, che gli enti che versano in stato di dichiarato dissesto e di mancato rispetto del patto di stabilità interno, sono soggetti a forti restrizioni e alle procedure di controllo da parte della Corte dei Conti e del Ministero dell'Interno, ogni attività e intervento nel corso dell'anno 2013 doveva essere improntato a contribuire alla necessaria azione di risanamento sia sul fronte della spesa sia sul fronte della riorganizzazione interna e del monitoraggio di diversi istituti contrattuali. Tali azioni rientravano, infatti, nell'ambito delle linee di indirizzo individuate a livello organizzativo in sinergia con l'Assessore di riferimento e tradotte nella deliberazione G.C. n° 337 del 13/12/2012 a valere per gli anni 2013 e 2014.

In ambito organizzativo sono stati predisposti gli atti necessari all'adozione della nuova macro struttura di Ente, compresi successivi aggiornamenti, nonché per l'approvazione da parte

della Giunta del correlato nuovo Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi, il cui testo è stato curato direttamente dall'Assessorato di riferimento. Inoltre, durante l'anno è stata fornita piena collaborazione nel formulare un'ipotesi di micro struttura secondo le linee fissate dall'Amministrazione.

D'altro canto la particolarità della situazione operativa correlata alle succitate condizioni ha comportato la gestione parallela per quasi l'intero anno dei fondi sia del personale del comparto sia della dirigenza relativi a tre anni (2011, 2012 e 2013), dovendo correlarne la costituzione e la destinazione alla luce sia delle indicazioni fornite in merito dalla competente Corte dei Conti sia delle decisioni conseguenti agli incontri in sede di delegazione trattante, avvenuti nell'ambito della gestione dei rapporti sindacali, coordinati con le linee di indirizzo fornite dall'Amministrazione Comunale, supportando adeguatamente con il personale disponibile il Segretario Generale, quale Presidente della delegazione trattante di parte pubblica per comparto e dirigenza, nonché quale Presidente del Nucleo di Valutazione.

Inoltre, è stata anche assicurata la gestione dei diversi istituti correlati al salario accessorio per gli anni citati, tenendo in considerazione, seppure in presenza di fattispecie tutelate anche normativamente, sia delle disponibilità economiche contingenti dell'Ente, privilegiando sempre comportamenti prudentziali, sia delle diverse priorità, di volta in volta emergenti, anche in presenza di decreti ingiuntivi e/o atti di precetto che imponevano all'Amministrazione il pronto adempimento.

Si aggiunga che sul fronte del fondo dirigenti la scrivente ha proposto una revisione in diminuzione dei valori monetari delle indennità di posizione, ferme restando le fasce dirigenziali di riferimento rientranti nella competenza del Nucleo di Valutazione, così da permettere il necessario rientro nei limiti monetari contrattualmente previsti, stante la situazione deficitaria dell'Ente.

Nell'ambito della gestione delle relazioni sindacali sono stati sempre garantiti il necessario supporto alle riunioni di riferimento per la verbalizzazione e, quando necessario, per la fornitura di informazioni e documentazione, la gestione del monte ore di riferimento e le comunicazioni in merito ad assemblee sindacali o scioperi, comprese le attività correlate e conseguenti anche in termini di aggiornamento a livello di sistema di rilevazione delle presenze dei dipendenti per le conseguenti trattenute riferite ad eventuali connesse giornate di assenza. Coerentemente è stata regolarmente garantita l'emissione e pubblicazione dei dati secondo le indicazioni fornite dalla Funzione Pubblica. E' stata, altresì, attivata la procedura di recupero di somme arretrate relative all'utilizzo non corretto dell'istituto previsto dall'articolo 11 (relativo a permessi per le riunioni di organismi direttivi statutari) del CCNQ 7 agosto 1998 e s.m.i., inoltrando anche richiesta di chiarimenti all'ARAN e al competente Ministero dell'Interno – Dipartimento della Funzione Pubblica a supporto della correttezza degli atti adottati per dare attuazione alle segnalazioni ministeriali ricevute, ottenendo riscontro positivo in tal senso, così da poter demandare all'Ufficio Entrate della Direzione Servizi Finanziari l'attivazione della conseguente procedura di recupero della somme dovute dalla recalcitrante organizzazione sindacale interessata.

La gestione relativa alle funzioni attinenti al "*medico competente*" è stata pienamente e correttamente garantita sia per quanto riguarda la procedura negoziata e l'assegnazione dell'incarico per il biennio 2013-2014, realizzata in sinergia con il Servizio Contratti, sia per quanto attiene all'utilizzo dei fondi dedicati, adottando i relativi atti di impegno e liquidazione. Inoltre, a seguito di nuova normativa regionale in materia di alcool test, è stato possibile organizzare ed attivare nell'anno 2013 l'obbligatoria verifica per i dipendenti tenuti ad essere sottoposti per vari motivi al test alcolemico, pena l'inibizione all'utilizzo di mezzi e macchinari ovvero al pieno espletamento delle mansioni di riferimento (personale di vigilanza e scolastico), evitando disservizi diffusi. D'altro canto l'imprevisto rientro dal distacco funzionale del personale scolastico durante il mese di agosto avrebbe richiesto di rivedere le condizioni dell'incarico, ma, con la piena collaborazione del "*medico competente*" che è perfettamente consapevole della situazione di grave difficoltà finanziaria dell'Ente, è stato possibile concordare che detto personale, rimasto sempre in gestione al medesimo anche nel periodo in cui era in distacco funzionale presso la società partecipata di riferimento, venisse riassorbito nel rapporto in essere ai fini dei controlli sanitari standard senza costi aggiuntivi, salvi i costi correlati a test supplementari (quali l'alcool test o altri specifici del personale scolastico) come per tutto il resto del personale comunale. Tale soluzione si inserisce, pertanto, nel novero di soluzioni operative di efficace contenimento della spesa a carico dell'Ente.

Riguardo alla gestione di diversi aspetti giuridici in materia di risorse umane è risultato necessario, in una prima fase durata alcuni mesi, evadere una serie di richieste pendenti, anche

da oltre un anno, in materia di monetizzazione di periodi di congedo accumulati e non fruiti da personale che aveva, a vario titolo, cessato il rapporto di lavoro con l'Ente, affrontando anche alcuni casi di analoga o diversa fattispecie riguardanti, invece, personale ancora in servizio, cercando, per quanto possibile, di mantenere un raccordo operativo anche con il Servizio Autonomo Avvocatura. In tale contesto è stato fornito per la gestione delle posizioni dirigenziali interessate il massimo supporto operativo al Segretario Generale.

D'altro canto in corso d'anno è stato necessario anche affrontare casistiche di personale che usufruisce di forme di temporaneo distacco funzionale o comando presso altre P.A. o di istituti di aspettativa con e senza stipendio o ancora di mobilità di personale verso l'esterno, in applicazione delle linee di indirizzo dettate dalla Giunta Comunale (deliberazione G.C. n° 337 del 13/12/2012) finalizzate alla riduzione delle spese di personale. Alcuni casi rientranti nelle succitate tipologie di istituti hanno richiesto un notevole impegno della struttura, stante la complessità di specie e l'intervento di ulteriori nuovi elementi durante le fasi di definizione delle pratiche stesse, con conseguente aggravio procedurale.

In materia di domande pendenti per il rientro da tempo parziale a tempo pieno è stato inoltrato specifico e articolato quesito alla competente commissione ministeriale addetta al monitoraggio di enti in dissesto, dal momento che la problematica riguardava anche esigenze più volte manifestate dall'Organismo Straordinario di Liquidazione. In merito il Ministero dell'Interno si è successivamente pronunciato rimettendo in capo all'Amministrazione Comunale il potere di gestire tale tipologia di rapporti di lavoro, escludendo qualsiasi competenza e potere in capo all'O.S.L., ribadendo anche che qualsiasi trasformazione di rapporti di lavoro da tempo parziale a tempo pieno, stante il perdurare della situazione di dissesto dell'Ente, comporta la necessaria richiesta di autorizzazione preventiva alla Commissione ministeriale di verifica, finalizzata a garantire l'esercizio del necessario controllo circa il mantenimento da parte dell'Ente dei limiti di spesa di personale, anche a dotazione organica numericamente invariata. Inoltre, a tale proposito era stata antecedentemente inoltrata richiesta di parere alla Corte dei Conti Piemonte che, pur avendo riscontrato che la problematica esposta è troppo specifica e correlata alle particolari condizioni in cui versa l'Ente, ha, comunque, ritenuto di esprimersi in termini di principio in merito alla distinzione tra le varie tipologie di casistiche possibili rispetto al personale in posizione di tempo parziale, evidenziando le ineludibili condizioni finanziarie che limitano l'Ente nel poter procedere alle trasformazioni dei rapporti da *part time* a *full time* sulla base delle istanze pendenti.

Nel corso dell'anno 2013 è stato, inoltre, necessario affrontare casistiche nuove in materia di gestione degli istituti inerenti alla maternità e paternità correlate a caso di adozione internazionale, garantendo sempre il tempestivo confronto con i diversi soggetti a vario titolo coinvolti (Tribunale dei minorenni competente e Ministero per la famiglia e la solidarietà sociale), così da individuare un iter operativo di riferimento per casistiche analoghe, strutturando una nuova procedura. Si intende, comunque, che la gestione di tutti gli istituti connessi alla maternità e paternità sono stati regolarmente garantiti e sono stati anche attivati, in termini di monitoraggio richiesto dalla Giunta Comunale, i controlli con il competente ufficio INPS in merito alle dichiarazioni sostitutive presentate da genitori, dipendenti di altre amministrazioni pubbliche o private, di minori, figli di dipendenti dell'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione giuridica del personale, unitamente alla struttura addetta alla rilevazione presenze, si è attivata per il monitoraggio degli istituti inerenti alla gestione del salario accessorio, con particolare riferimento a turno e reperibilità, segnalando in merito alla prima fattispecie (turno) l'esigenza di uniformare a livello di ente la modalità di strutturazione e promuovendo il corretto utilizzo dello strumento dell'avvicendamento, e relativamente alla seconda fattispecie (reperibilità) sono stati effettuati controlli a campione sull'utilizzo dell'istituto da parte di personale assegnato a Direzioni diverse, evidenziando al Segretario Generale le anomalie riscontrate e l'opportunità di un suo intervento di coordinamento finalizzato a migliorare il corretto utilizzo dell'istituto, anche in termini di economicità, e a ricercare una soluzione operativa che coinvolgesse le Direzioni interessate per realizzare, laddove possibile, l'ottimizzazione degli interventi mediante la razionalizzazione nella composizione delle squadre di reperibilità.

E' stato fornito continuativo supporto al Segretario Generale in materia di disposizioni organizzative interne che hanno riguardato l'introduzione di nuovo orario di lavoro, dapprima in via sperimentale e, successivamente, definitiva, la modalità di fruizione dei periodi di congedo, al fine di favorire una progressiva riduzione dei periodi pregressi maturati e non ancora goduti, così da sviluppare l'adeguamento alle restrizioni normative in materia che vietano, dall'estate 2012, la possibilità per gli enti di monetizzare le ferie accumulate e non fruiti. Dal punto di vista informatico

l'introduzione di nuovo orario strutturato su un numero ridotto di rientri pomeridiani, con conseguente revisione delle personalizzazioni, ha richiesto un particolare e cospicuo impegno a livello informatico sull'applicativo di gestione delle presenze e, in fase preparatoria anche in termini organizzativi, l'elaborazione di più ipotesi in merito all'incidenza derivante dalla corresponsione o meno del buono pasto, dal valore economico dello stesso e dal numero di rientri da computare in caso di eventuale corresponsione.

Riguardo alla gestione dei procedimenti disciplinari di competenza dell'Ufficio Procedimenti Disciplinari – U.P.D. segnalo che sono stati attivati diversi procedimenti in corso d'anno, anche di un certo peso e con risvolti particolari che hanno richiesto sia un confronto con il Servizio Autonomo Avvocatura sia anche con altri organi esterni (Tribunali), stante la complessità delle casistiche e, per alcune fattispecie, la correlazione con l'ipotesi di recidiva. D'altro canto l'Ufficio ha anche fornito costante supporto sia alla dirigenza sia al Segretario Generale quando, in corso d'anno, hanno avuto da gestire casi di procedimenti disciplinari di minor gravità, dando applicazione alle eventuali sanzioni correlate.

Sono stati garantiti sia l'aggiornamento annuale dell'anagrafe delle prestazioni, anche con integrazioni su annualità pregresse, sia lo svolgimento del primo adempimento in materia di monitoraggio del lavoro flessibile per gli enti locali, avvalendosi dei programmi operativi messi a disposizione dal Dipartimento della Funzione Pubblica, in sinergia con il Nucleo di Valutazione presente nell'Ente, individuato dalla normativa quale soggetto di riferimento per la valutazione delle eventuali anomalie generate dal programma di riferimento in presenza di casistiche particolari. Inoltre, è stato espletato l'obbligatorio monitoraggio annuale per quanto riguarda i dipendenti (diversamente abili) rientranti nella previsione normativa di cui alla Legge 68/1999.

Nell'ambito delle attività extra lavorative di cui all'articolo 53 del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i. gli uffici hanno provveduto al completamento dell'istruttoria delle diverse casistiche presentatesi in corso d'anno, fornendo adeguata risposta con il rilascio di conseguente autorizzazione ovvero con diniego motivato. D'altro canto è regolarmente proseguita l'attività di evasione delle pratiche di trasferta relative a dipendenti, trasmettendole, quando complete, alla competente Cassa Economale per l'eventuale liquidazione, quando prevista.

Sul fronte della formazione l'ufficio di riferimento ha subito in corso d'anno un andamento irregolare dovuto alla destinazione ad altra struttura interna del funzionario preposto, creando un temporaneo vuoto che ha rallentato le attività sino all'estate quando l'unità è stata reintegrata con altra che si è prontamente attivata per redigere il Piano delle Azioni Positive relativo al triennio 2013-2015, così da favorire la prosecuzione della possibilità da parte dell'Ente di aderire a progetti europei. Inoltre, sono state predisposte specifiche schede per la rilevazione interna dei fabbisogni formativi, trasmesse ai diversi dirigenti per il completamento, propedeutico alla redazione del Piano della Formazione per l'anno 2014, predisposto pur in presenza di pesanti difficoltà economiche dell'Ente, valorizzando quali canali privilegiati sia l'esistente gruppo tecnico interno per la formazione sia la già costituita rete dei formatori interni.

Sul fronte della gestione contabile del personale è stata garantita per tutto l'anno la corretta produzione dei cedolini mensili, la cui trasmissione è avvenuta con modalità informatica, al fine di ridurre i costi per l'acquisto di supporti cartacei speciali. Tale gestione ha riguardato anche il personale politico in merito alle cui posizioni vanno richiamate le molteplici difficoltà riscontrate per adeguarne la posizione ai fini previdenziali, stante sia la complessità della materia sia le difficoltà dei soggetti deputati a fornire dati corretti.

A livello contabile tutta la gestione dei molteplici capitoli di spesa ha comportato non solo l'adozione di impegni di spesa, emissione di mandati e reversali, ma soprattutto un surplus produttivo di diverse versioni dei prospetti contabili e di ricalcolo degli stanziamenti finalizzati alla compilazione dell'allegato al bilancio relativo alle spese di personale che, come la tela di Penelope, è stato ripreso reiteratamente per adeguamenti progressivi, non di poco conto, che, sostanzialmente, ne hanno comportato ogni volta il rifacimento per rispondere a richieste in tal senso dei Servizi Finanziari.

D'altro canto sono stati garantiti le dichiarazioni fiscali annuali, i versamenti delle trattenute IRPEF e IRAP, il ricevimento del modello 730, lo svolgimento delle istruttorie relative alle pratiche di cessione parziale dello stipendio e di eventuale pignoramento, le pratiche di infortunio con connesse registrazione e comunicazioni (a INAIL e Questura).

Sul fronte pensionistico sono state espletate le istruttorie e i calcoli per pratiche di

pensione, ricongiungimenti ed eventuali riscatti, con rilascio di connesse attestazioni e certificazioni, l'elaborazione dei prospetti stipendiali e la compilazione delle domande INPDAP per l'erogazione di TFR/TFS, nonché i calcoli e le erogazioni (per quanto possibile in base a disponibilità economica) derivanti da TFS di periodi di lavoro pre ruolo di personale già dipendente. Inoltre, a seguito di modifiche alla normativa in materia, per rispondere a richieste dell'Amministrazione in merito alle possibili casistiche di eventuali pre pensionamenti, l'Ufficio si è attivato per individuare le tipologie di dipendenti interessati e le scadenze di riferimento rispetto alla finestra e agli anni normativamente individuati, trovandosi impegnato su tale fronte con un iniziale estrema urgenza che ha comportato momenti di concitazione operativa. In tale contesto è comunque continuata con tendenziale regolarità l'elaborazione e l'invio all'INPS (ex INPDAP) delle pratiche riguardanti l'aggiornamento dell'anzianità contributiva dei dipendenti in servizio.

Il venir meno, invece, già da ottobre 2012, della continuità nell'inoltro delle denunce contributive all'INPS (DMA), correlato sia a problematiche economiche dell'Ente sia a innovazioni della modalità di compilazione e trasmissione dei dati connesse alla confluenza di INPDAP in INPS, ha comportato per l'Ente un pesante inadempimento con rischio di essere soggetto a sanzioni e si è anche riverberato negativamente sulla possibilità di ricevere giornalmente comunicazione dall'INPS circa le assenze per malattia dei dipendenti. Tale disfunzione operativa ha comportato un aggravio di lavoro a livello operativo ed informatico per garantire continuità nella registrazione delle assenze per malattia e negli adempimenti connessi, senza dimenticare che l'operatività è risultata più onerosa anche per i dipendenti interessati, con incremento di insoddisfazione da parte di tutto il personale e con accresciuta possibilità di contrasti per sollecitare le informazioni necessarie ad evitare ulteriori inadempienze. D'altro canto da metà ottobre 2013 sino almeno a tutto novembre 2013 la software house di riferimento ha finalmente potuto effettuare una serie di interventi preparatori finalizzati a sbloccare la situazione di insostenibile stallo, così da creare le condizioni per un progressivo recupero delle mancate denunce arretrate. Tale situazione è stata segnalata reiteratamente in corso d'anno proprio per l'importanza e criticità che indubbiamente riveste e per i possibili riverberi negativi in termini sanzionatori a carico dell'Ente, tanto più che l'inadempimento non è dipeso sicuramente dall'ufficio, bensì da problematiche attinenti al contratto annuale di manutenzione del software non di competenza della Direzione. Va, comunque, precisato, per completezza di informazione, che sono stati sempre garantiti i versamenti contributivi mensili di riferimento, oltre agli aggiornamenti ai fini dell'anzianità contributiva dei dipendenti aventi diritto al collocamento a riposo.

A ciò si aggiunga che la struttura è stata operativamente gravata anche dall'improvviso subentro nel corso del mese di ottobre 2013 di CSI Piemonte e di nuovi applicativi di gestione anche di stipendi e correlati adempimenti, dimostrando tutta la possibile collaborazione, pure in termini di disponibilità di orario, per gestire in parallelo sia gli adeguamenti necessari a giungere al recupero delle succitate criticità in materia di denunce contributive, aggiuntive rispetto ai compiti ordinari, sia l'apprendimento delle nuove modalità operative a livello software.

In merito alla corretta gestione degli applicativi interni la struttura informatica addetta alla rilevazione delle presenze ha rappresentato un costante supporto per tutti gli uffici che si occupano della gestione giuridica, amministrativa e contabile del personale e dell'organizzazione, ha garantito una molteplicità di attività, tra le quali assume sicura rilevanza la relazione al conto annuale e la gestione del conto annuale vero e proprio con l'inserimento dei dati raccolti presso vari referenti dell'Ente sullo specifico applicativo strutturato dalla Ragioneria Generale dello Stato, nonché il monitoraggio trimestrale sulle spese di personale sostenute dall'Ente. Inoltre, è stato dato nuovo impulso agli adempimenti correlati alla trasparenza come previsto dal Dipartimento della Funzione Pubblica in merito ai curricula dirigenziali e alle relative assenze, garantendo anche la continuità della trasmissione dei dati inerenti alle assenze, a vario titolo, del personale dipendente (Legge 104/1992, mandati politici, assenze per malattie ecc.). D'altro canto è stato anche mantenuto l'aggiornamento dei dati da pubblicare sul sito dell'Ente sia di tipo economico (retribuzioni dei dirigenti su base annua) sia di informazione (assenze per Direzione su base mensile).

Per dare concreto adempimento ad alcune delle richieste emerse nei tavoli tecnici con le rappresentanze sindacali è stata predisposta e diffusa nuova modulistica ad uso del personale interno con la finalità di ridurre l'utilizzo della carta e sono state attivate nuove funzionalità sulle macchine timbratrici per semplificare procedure interne (pause brevi e modalità di timbratura in entrata e in uscita).

Dal mese di ottobre 2013 l'Amministrazione ha dato seguito alla convenzione con il CSI Piemonte per la parte riguardante gli applicativi di gestione del personale, impegnando in tempi molto ristretti tutta la struttura in uno sforzo collaborativo e di apprendimento delle nuove funzionalità, pur senza interrompere l'operatività consueta, avvalendosi dell'ampia disponibilità dimostrata da tutto il personale di riferimento, anche oltre il normale orario.

Con riferimento al censimento procedimenti/processi segnalo che per la componente Organizzazione e Personale disponeva di dati non completi e non aggiornati risalenti almeno all'anno 2005, se non prima, per cui la scrivente ha direttamente provveduto alla redazione di un elenco con il supporto dei diversi referenti interni. Tale elenco a inizio dicembre 2013, quando tale componente della Direzione è stata assegnata al Segretario Generale, è stato trasmesso a tutti i diversi referenti. Va da sé che l'elenco può essere oggetto di aggiustamenti e revisioni, sempre nell'ottica di progressivi miglioramenti e di integrazioni, tanto più che in merito ai procedimenti correlati all'organizzazione il responsabile di riferimento non ha completato la parte relativa ai termini temporali richiesti dalla scrivente.

Con riferimento all'analisi della qualità attraverso l'utilizzo corretto dello strumento "Stella della Qualità" non sono stati rilevati scostamenti rilevanti rispetto all'anno precedente.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE
(Bistolfi dott.ssa Cristina)



direzione:

SERVIZI DEMOGRAFICI

servizio:

funzione: ADEMPIMENTI RELATIVI AL RICONOSCIMENTO/ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA

procedimenti

-
- 1 RICONOSCIMENTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA A STRANIERI DI CEPPO ITALIANO
 - 2 ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA CON DECRETO DEL PREFETTO/DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA E TRASCRIZIONE DEI RELATIVI ATTI
 - 3 ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA DA PARTE DI FIGLI MINORENNI CONVIVENTI CON NEO CITTADINI ITALIANI E TRASCRIZIONE DEI RELATIVI ATTI
 - 4 PERDITA, RINUNCIA E RIACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA
 - 5 ELEZIONE DI CITTADINANZA DI DICIOTTENNI NATI E RESIDENTI IN ITALIA

funzione: ASSISTENZA AI LAVORI DELLE COMMISSIONI ELETTORALI COMUNALE E CIRCONDARIALE, NONCHÉ DELLE SOTTOCOMMISSIONI CIRCONDARIALI

procedimenti

-
- 1 TENUTA ED AGGIORNAMENTO ALBO DEGLI SCRUTATORI
 - 2 ESAMI E CONTROLLI SULLA TENUTA ED AGGIORNAMENTO DI TUTTE LE TIPOLOGIE DI LISTE ELETTORALI DA PARTE DELLE COMMISSIONI E SOTTOCOMMISSIONI ELETTORALI CIRCONDARIALI PREPOSTE: REVISIONI SEMESTRALI, DINAMICHE E STRAORDINARIE.
 - 3 ESAME, APPROVAZIONE E VERBALIZZAZIONE CANDIDATURE PER ELEZIONI DEL SINDACO E DEL CONSIGLIO COMUNALE DEI COMUNI DI ALESSANDRIA E DEL CIRCONDARIO ELETTORALE
 - 4 FORMAZIONE SEGGI ELETTORALI: NOMINA SCRUTATORI

processi

-
- 1 ATTIVITA' VOLTA A GARANTIRE COMPOSIZIONE E FUNZIONAMENTO DEI SEGGI ELETTORALI MEDIANTE SOSTITUZIONI DI PRESIDENTI E SCRUTATORI RINUNCIATARI
 - 2 SUPPORTO E ASSISTENZA AMMINISTRATIVI ALL'UTENZA SPECIFICA (RESPONSABILI ELETTORALI DEI COMUNI DEL CIRCONDARIO, FORZE POLITICHE)

funzione: FORMAZIONE, TRASCRIZIONI ED ANNOTAZIONI DEGLI ATTI DI STATO CIVILE E RILASCIO DELLE RELATIVE CERTIFICAZIONI, ESTRATTI E COPIE INTEGRALI

procedimenti

-
- 1 DENUNCE DI NASCITA PRESSO LA DIREZIONE SANITARIA O PRESSO L'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE
 - 2 DENUNCE DI NASCITA TARDIVE (DOPO IL 10° GIORNO) PRESSO L'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE
 - 3 TRASCRIZIONI DI ATTI DI NASCITA DI BAMBINI, NATI IN ALTRI COMUNI, I CUI GENITORI (O LA CUI MADRE) RISIEDONO IN ALESSANDRIA
 - 4 TRASCRIZIONI DI ATTI DI NASCITA DI BAMBINI, NATI ALL'ESTERO, I CUI GENITORI SONO ISCRITTI IN A.I.R.E.
 - 5 DICHIARAZIONI DI RICONOSCIMENTO DI NASCITURO E/O DI FIGLIO NATO FUORI DAL MATRIMONIO
 - 6 ANNOTAZIONI DI RICONOSCIMENTO DI FIGLIO NATO FUORI DAL MATRIMONIO TRAMITE TESTAMENTO O PRESSO ALTRO COMUNE O PRESSO NOTAIO
 - 7 ANNOTAZIONI DI AVVENUTA TRASCRIZIONE DA PARTE DEL COMUNE DI RESIDENZA DEI GENITORI (O DELLA MADRE) DI ATTI DI NASCITA FORMATI IN ALESSANDRIA
 - 8 ADOZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
 - 9 APERTURA E CHIUSURA DI TUTELA
 - 10 NOMINA DEL CURATORE
 - 11 APERTURA E CHIUSURA DI INTERDIZIONE/INABILITAZIONE/AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO
 - 12 CAMBIAMENTO DI COGNOME IN SEGUITO A DECRETO DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA PER RICONOSCIMENTO DI FIGLIO NATO FUORI DAL MATRIMONIO
 - 13 CAMBIAMENTO/AGGIUNTA COGNOME IN SEGUITO A DECRETO DEL PREFETTO
 - 14 CAMBIAMENTO/AGGIUNTA DI PRENOME IN SEGUITO A DECRETO DEL PREFETTO
 - 15 CONVENZIONI MATRIMONIALI
 - 16 SEPARAZIONI PERSONALI, RICORSI E SENTENZE PER SCIoglimento O CESSAZIONE EFFETTI CIVILI DEL MATRIMONIO PROVENIENTI DA TRIBUNALE O DA ALTRI COMUNI
 - 17 MATRIMONI CELEBRATI: CON RITO CIVILE, CON RITO RELIGIOSO CONCORDATARIO E ACATTOLICO, CON RITO CIVILE SU DELEGA DI ALTRI COMUNI
 - 18 SEPARAZIONI PERSONALI, RICORSI PER DIVORZI E DIVORZI PROVENIENTI DA ALTRI COMUNI
 - 19 SENTENZE DI DIVORZIO DALL'ESTERO (EX ARTICOLO 64 LEGGE 218/1995)
 - 20 ISCRIZIONE DI ATTI DI MORTE DI RESIDENTI E NON RESIDENTI IN ALESSANDRIA, DECEDUTI IN ALESSANDRIA
 - 21 RILASCIO AUTORIZZAZIONI AL SEPPELLIMENTO
 - 22 ANNOTAZIONI DI AVVENUTA TRASCRIZIONE DI ATTI DI MORTE DA PARTE DI ALTRI COMUNI
 - 23 TRASCRIZIONI DI ATTI DI MORTE DI RESIDENTI IN ALESSANDRIA DECEDUTI IN ALTRI COMUNI
 - 24 TRASCRIZIONI DI ATTI DI STATO CIVILE PROVENIENTI DALL'ESTERO ANCHE SU ISTANZA DI PARTE

- 25 RICONCILIAZIONI FRA CONIUGI
- 26 TRASCRIZIONI DI MATRIMONI CELEBRATI: CON RITO CIVILE O RELIGIOSO IN ALTRO COMUNE, CON RITO CIVILE IN ALTRO COMUNE SU DELEGA DEL COMUNE DI ALESSANDRIA, ALL'ESTERO DA CITTADINI ITALIANI O STRANIERI RESIDENTI IN ALESSANDRIA OD ISCRITTI NELL'A.I.R.E. DEL COMUNE DI ALESSANDRIA
- 27 TRASCRIZIONI DI ATTI DI MORTE DI CITTADINI ISCRITTI NELL'A.I.R.E.
- 28 TRASCRIZIONI/ANNOTAZIONI DI SENTENZE/PROVVEDIMENTI DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA O DELL'AUTORITÀ MILITARE
- 29 RILASCIO CERTIFICATI, ESTRATTI E COPIE INTEGRALI DI ATTI DI STATO CIVILE: ALLO SPORTELLLO, TRAMITE DISBRIGO CORRISPONDENZA
- 30 ESATTA INDICAZIONE DEL PRENOME SU CERTIFICATI ED ESTRATTI DI ANAGRAFE E STATO CIVILE (EX ARTICOLO 36 D.P.R. 396/2000)
- 31 DOPPI COGNOMI SU ATTI DI STATO CIVILE PROVENIENTI DALL'ESTERO
- 32 INDICAZIONE DEL COGNOME SPETTANTE PER LA LEGGE ITALIANA SU ATTI DI STATO CIVILE PROVENIENTI DALL'ESTERO (EX ARTICOLO 98, COMMA 2, D.P.R. 396/2000)
- 33 RETTIFICAZIONE DI ATTI DI STATO CIVILE
- 34 CORREZIONE DI ERRORI MATERIALI SU ATTI DI STATO CIVILE

processi

-
- 1 GESTIONE E INFORMATIZZAZIONE MODULISTICA PER LE CERTIFICAZIONI DI STATO CIVILE
 - 2 VERIFICA ATTRIBUZIONE DEL CODICE FISCALE A BAMBINI NATI DA GENITORI RESIDENTI IN ALESSANDRIA
 - 3 GESTIONE RICHIESTE DI ACCESSO AD ATTI E REGISTRI DELLO STATO CIVILE DA PARTE DI SOGGETTI PUBBLICI O PRIVATI
 - 4 RICERCHE STORICHE RELATIVE ALLA RICOSTRUZIONE DI ALBERI GENEALOGICI
 - 5 DISBRIGO CORRISPONDENZA PER: PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO, MATRIMONI E PRATICHE CONNESSE
 - 6 GESTIONE DELLE SCHEDE DI MORTE ISTAT (MODELLI D4, D5, D4BIS E D5BIS)
 - 7 GESTIONE COMUNICAZIONE GIORNALIERA DATI SU ONDATE DI CALORE ALL'ARPA PIEMONTE

funzione: FUNZIONI IN MATERIA DI POLIZIA MORTUARIA E DI SERVIZIO FUNEBRE

procedimenti

-
- 1 AUTORIZZAZIONI ALLE SEPOLTURE: TUMULAZIONE E INUMAZIONE
 - 2 AUTORIZZAZIONI ALLE ESUMAZIONI, ESTUMULAZIONI E TRASLAZIONI
 - 3 AUTORIZZAZIONI AL TRASPORTO DI CADAVERI, RESTI OSSEI E/O CENERI IN E FUORI COMUNE
 - 4 AUTORIZZAZIONI ALLE CREMAZIONI, ALL'AFFIDAMENTO DELLE CENERI O ALLA LORO DISPERSIONE
 - 5 CONCESSIONI AREE PER CAPPELLE FUNERARIE, LOCULI E SITI IN TERRA
 - 6 RETROCESSIONI LOCULI, SITI IN TERRA, CAPPELLE DI FAMIGLIA E RELATIVE LIQUIDAZIONI
 - 7 RIENTRO IN DISPONIBILITÀ DEL COMUNE DI CONCESSIONI IN STATO DI ABBANDONO
 - 8 RINNOVO SITI TRENTENNALI
 - 9 PREDISPOSIZIONE E/O AGGIORNAMENTO REGOLAMENTI IN MATERIA DI POLIZIA MORTUARIA E DI CREMAZIONE
 - 10 RILASCIO DEL PASSAPORTO MORTUARIO PER L'ESPATRIO O L'INTRODUZIONE DI SALME, CENERI E RESTI MORTALI

processi

-
- 1 GESTIONE ED INFORMATIZZAZIONE MODULISTICA PER L'UFFICIO FUNEBRE
 - 2 VOLTURE DELLE CAPPELLE/EDICOLE DI FAMIGLIA
 - 3 RILASCIO PROSPETTO RIEPILOGATIVO PAGAMENTI: DIRITTI RELATIVI A OPERAZIONI CIMITERIALI, TARIFFE DI CONCESSIONE DI SEDIME O MANUFATTO, CON RELATIVI DIRITTI DI SEGRETERIA, AFFIDIO/DISPERSIONE CENERI, DIRITTO FISSO AMMINISTRATIVO PER L'AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO DI CADAVERE

funzione: GESTIONE DELLA TOPONOMASTICA E DELLA RELATIVA SEGNALETICA

procedimenti

-
- 1 ATTRIBUZIONE DI NUOVA NUMERAZIONE CIVICA
 - 2 NUOVE DENOMINAZIONI O RIDENOMINAZIONI DI AREE DI CIRCOLAZIONE
 - 3 GESTIONE DELLA COMMISSIONE COMUNALE PER LA TOPONOMASTICA

processi

-
- 1 GESTIONE NUMERAZIONE CIVICA INTERNA E VERIFICHE IN LOCO

funzione: GESTIONE DELLE PROCEDURE CENSUARIE DELLA POPOLAZIONE, DELL'INDUSTRIA, DEI SERVIZI E DELL'AGRICOLTURA

procedimenti

-
- 1 CENSIMENTI: GESTIONE INFORMATICA DATI CENSUARI E DI ALLINEAMENTO CON LA BANCA DATI ANAGRAFICA
 - 2 CENSIMENTI: ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ CENSUARIE E GESTIONE FONDI ISTAT

funzione: ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO DELLE CONSULTAZIONI ELETTORALI E DEI REFERENDUM

procedimenti

-
- 1 TENUTA ED AGGIORNAMENTO ALBO DEI PRESIDENTI DI SEGGIO

processi

- 1 GESTIONE RICHIESTE DI AUTORIZZAZIONE AL VOTO DI ELETTORI ISCRITTI NELLE LISTE SIA DEL COMUNE DI ALESSANDRIA SIA DI ALTRI COMUNI (A.V.D., FORZE DI POLIZIA, VIGILI DEL FUOCO, MILITARI, NAVIAGANTI, VOTI DOMICILIARI, DIVERSAMENTE ABILI ECC.)

funzione: RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI ANAGRAFICHE E DEI DOCUMENTI DI IDENTITÀ ANCHE CON SERVIZI RESI AL DOMICILIO DI PARTICOLARI CATEGORIE DI CITTADINI

procedimenti

- 1 RILASCIO CERTIFICAZIONI RELATIVE AI REGISTRI ANAGRAFICI (ANCHE ON-LINE PER GLI ASPETTI NORMATIVI)
- 2 AUTENTICAZIONI DI FIRMA E DI COPIA
- 3 RILASCIO CARTA D'IDENTITÀ
- 4 RILASCIO CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA - C.I.E.

processi

- 1 CURA ED AGGIORNAMENTO DELL'ARCHIVIO CARTACEO DELLE INFORMAZIONI RISERVATE UTILI AI FINI DEL RILASCIO DELLE CARTE DI IDENTITÀ VALIDE O MENO PER L'ESPATRIO
- 2 SCAMBIO DATI IN VIA INFORMATICA CON ALTRE P.A. CONVENZIONATE E/O RICHIEDENTI
- 3 GESTIONE IN SINERGIA CON IL COMANDO VV.UU. DEL SERVIZIO A DOMICILIO PER IL DISBRIGO DI PRATICHE ANAGRAFICHE (CARTE DI IDENTITÀ, AUTENTICAZIONI DI FIRMA) A FAVORE DI ANZIANI E DISABILI, NONCHÉ EVASIONE DIRETTA DELLE CONSEGNE DOMICILIARI, QUANDO NECESSARIO
- 4 GESTIONE DELLE PROCEDURE DI TRASMISSIONE ALLA QUESTURA CON MODALITÀ INFORMATICA DEI CARTELLINI CARTACEI DELLE CARTE DI IDENTITÀ RILASCIATE, COMPLETI DI FOTOGRAFIA, IN SOSTITUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA
- 5 ACCESSI ALLE INFORMAZIONI ANAGRAFICHE E PRIVACY

funzione: RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI RELATIVE ALLE LISTE ELETTORALI, DELLE TESSERE ELETTORALI PERSONALI E DELLE AUTORIZZAZIONI AL VOTO

procedimenti

- 1 GESTIONE TESSERE ELETTORALI PERMANENTI - T.E.P.
- 2 RILASCIO AUTORIZZAZIONI AL VOTO PER ELETTORI DETENUTI E RICOVERATI IN LUOGHI DI CURA
- 3 RILASCIO CERTIFICAZIONI DI ISCRIZIONE NELLE LISTE ELETTORALI E GODIMENTO DEI DIRITTI POLITICI

processi

- 1 RILASCIO COPIA DELLE LISTE ELETTORALI
- 2 CONSULTAZIONE DELLE LISTE ELETTORALI

funzione: RILEVAZIONI ED INDAGINI ASSEGNATE DALL'I.S.T.A.T. AL COMUNE

procedimenti

- 1 ELABORAZIONI ANNUALI DATI DEMOGRAFICI SU POPOLAZIONE RESIDENTE E POPOLAZIONE STRANIERA PER ISTAT
- 2 FORMAZIONE/RINNOVO "ALBO DEI RILEVATORI" PER INDAGINI ISTAT
- 3 VERBALIZZAZIONI DELLA COMMISSIONE COMUNALE DI CONTROLLO DELLA RILEVAZIONE DEI PREZZI AL CONSUMO
- 4 COMUNICAZIONI MENSILI E ANNUALI DATI DEMOGRAFICI PER ISTAT
- 5 GESTIONE FONDI ISTAT PER INDAGINI MULTISCOPO E RILEVAZIONE PREZZI AL CONSUMO

funzione: TENUTA ED AGGIORNAMENTO DEI REGISTRI DI STATO CIVILE

procedimenti

- 1 PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO: CELEBRATI CON RITO CIVILE, CON RITO RELIGIOSO CATTOLICO E ACATTOLICO, RICHIESTE DA ALTRI COMUNI

funzione: TENUTA ED AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE E DEI CITTADINI RESIDENTI ALL'ESTERO – A.I.R.E

procedimenti

- 1 CONVENZIONI PER COLLEGAMENTO INFORMATICO A BANCHE DATI ANAGRAFICHE
- 2 RILASCIO ATTESTAZIONI A CITTADINI U.E.: DI RICHIESTA DI ISCRIZIONE ANAGRAFICA, DI SOGGIORNO PERMANENTE
- 3 ISCRIZIONI ANAGRAFICHE: PER NASCITA, PER PROVENIENZA DA ALTRO COMUNE, PER PROVENIENZA DALL'ESTERO
- 4 CANCELLAZIONI ANAGRAFICHE: PER DECESSO, PER EMIGRAZIONE, PER IRREPERIBILITÀ
- 5 ISCRIZIONI E CANCELLAZIONI A.I.R.E.
- 6 CAMBI DI INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL TERRITORIO COMUNALE
- 7 PROVVEDIMENTI DI AUTOTUTELA IN MATERIA ANAGRAFICA, D'UFFICIO E SU ISTANZA DI PARTE, E GESTIONE CONTENZIOSI ANAGRAFICI

processi

- 1 GESTIONE ED EVASIONE DELLE RICHIESTE DATI E CORRISPONDENZA CON ALTRE P.A. E SOGGETTI PRIVATI.
- 2 CURA DELLE PROCEDURE DI IRREPERIBILITÀ ANAGRAFICA

funzione: TENUTA ED AGGIORNAMENTO DELLE LISTE ELETTORALI GENERALI, SEZIONALI ED AGGIUNTE, NONCHÉ GESTIONE DEGLI ELETTORI ISCRITTI ALL'AIRE

procedimenti

- 1 ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE NELLE E DALLE LISTE ELETTORALI
- 2 GESTIONE DELLE CAUSE OSTATIVE ALL'ELETTORATO

processi

- 1 PREDISPOSIZIONE, AGGIORNAMENTO E STAMPA DEI SUPPORTI CARTACEI RELATIVI AI FASCICOLI DEGLI ELETTORI
- 2 PREDISPOSIZIONE, TENUTA ED AGGIORNAMENTO DELLO SCHEDARIO INFORMATICO DEGLI ELETTORI
- 3 PREDISPOSIZIONE AUTENTICHE DELLE LISTE ELETTORALI IN OCCASIONE DELLE REVISIONI SEMESTRALI, RICOMPILAZIONE ANNUALE DELLE LISTE, BLOCCO LISTE PER LE CONSULTAZIONI ELETTORALI
- 4 TENUTA SCADENZIARIO DELLE CAUSE OSTATIVE TEMPORANEE ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI VOTO
- 5 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO AI DATI ELETTORALI E PRIVACY

funzione: TENUTA REGISTRI DI LEVA, ALBI GIUDICI POPOLARI E SCHEDARI PENSIONI INPS

procedimenti

- 1 FORMAZIONE LISTE DI LEVA
 - 2 FORMAZIONE ALBI GIUDICI POPOLARI
-



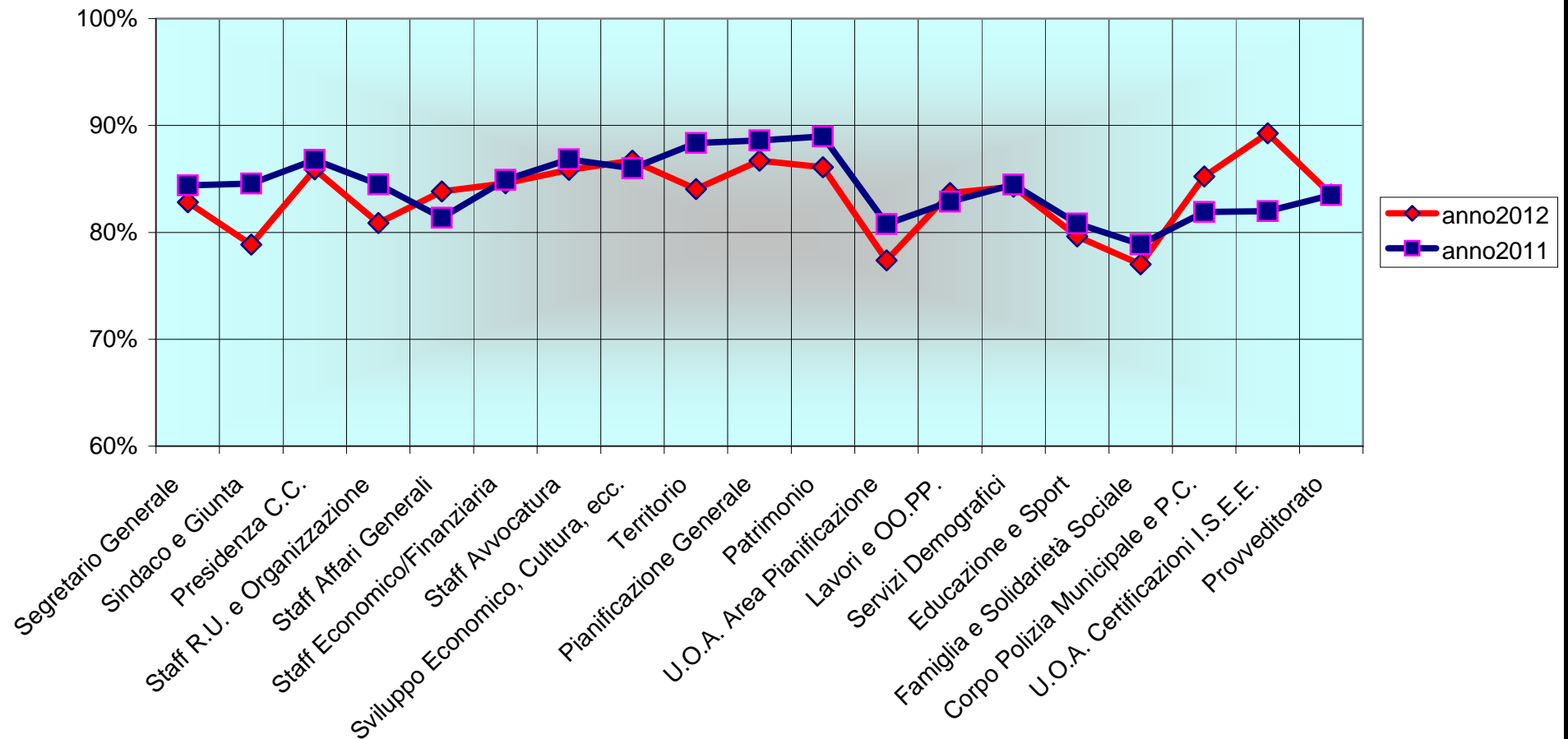
CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

Trend Forza Lavoro

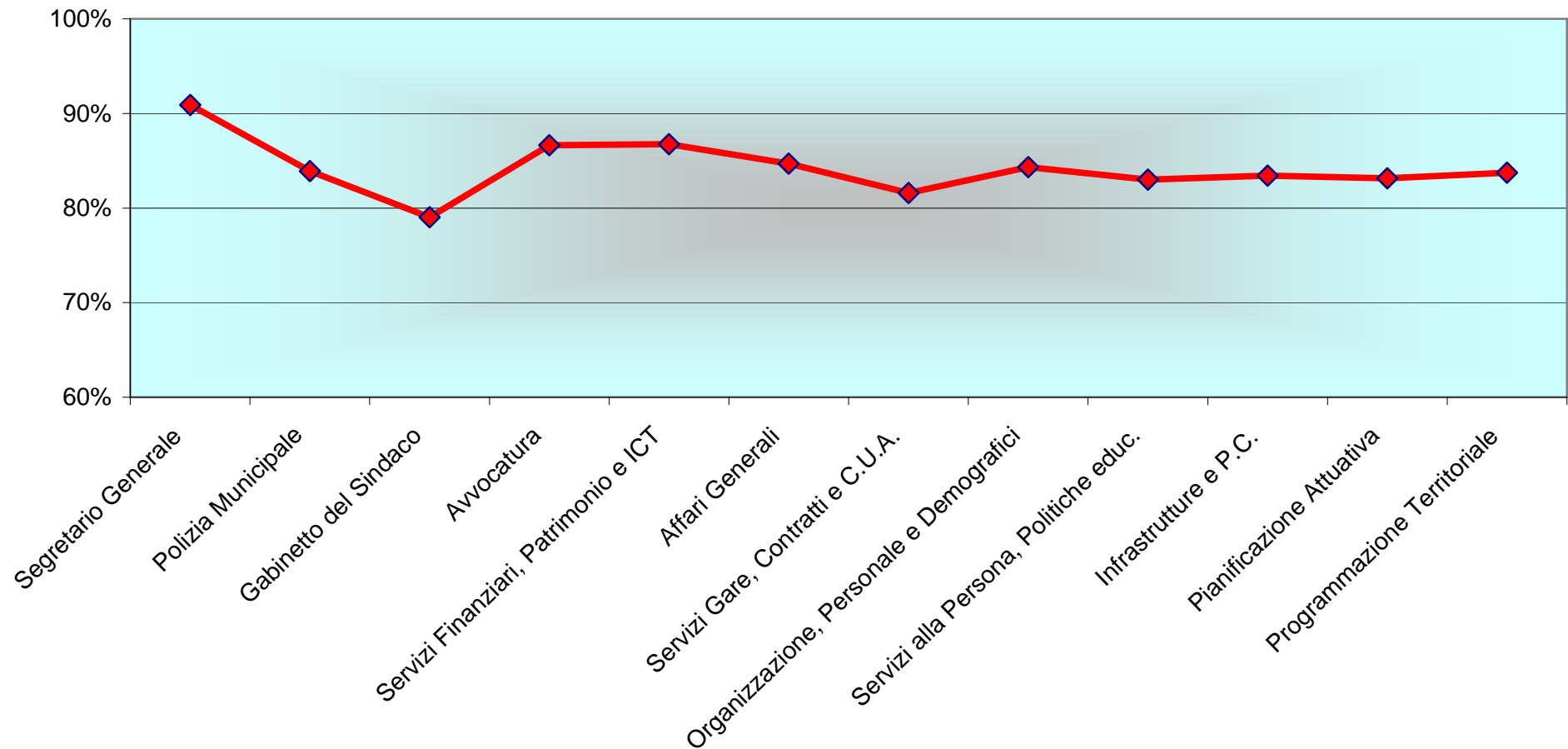
Periodo 2011/2012/2013

Febbraio 2014

Città di Alessandria: Trend Forza Lavoro confronto anno 2012/2011



Città di Alessandria: Trend Forza Lavoro Anno 2013 (da marzo)

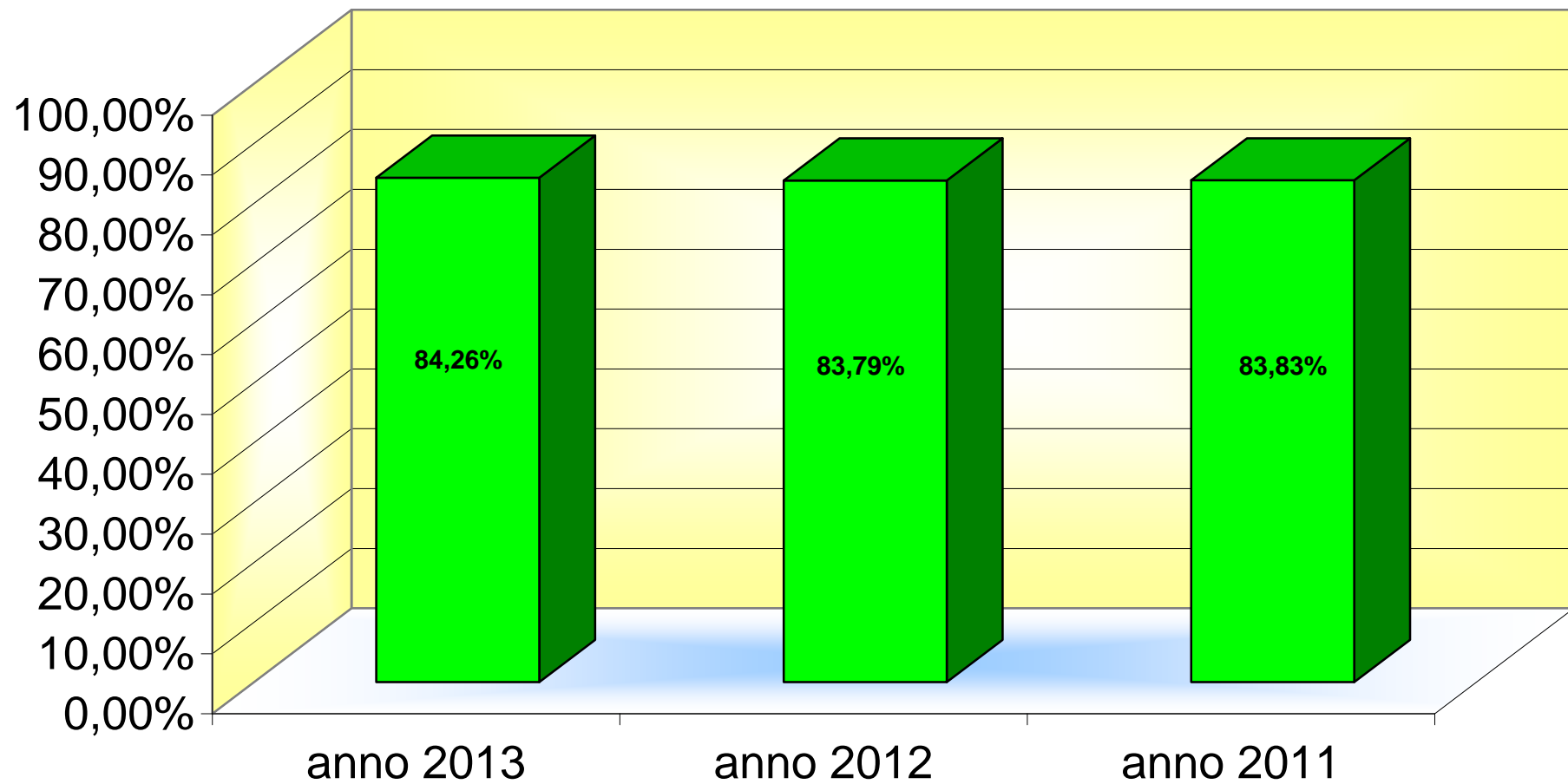


CITTA' DI ALESSANDRIA - FORZA LAVORO ANNO 2013

DIREZIONI	n° dip	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	media
Segretario Generale	16			94,37%	99,35%	94,36%	89,97%	88,17%	79,26%	89,78%	91,83%	93,77%	88,12%	90,90%
Polizia Municipale	112			84,86%	92,16%	84,80%	83,20%	77,60%	77,79%	82,91%	85,65%	82,62%	87,47%	83,91%
Gabinetto del Sindaco	1			86,84%	64,29%	80,00%	70,00%	86,96%	71,43%	76,19%	69,57%	95,00%	90,00%	79,03%
Avvocatura	9			87,22%	96,32%	90,96%	88,37%	84,92%	65,19%	87,29%	86,36%	93,60%	86,13%	86,64%
Servizi Finanziari, Patrimonio e ICT	48			91,96%	95,88%	90,63%	85,19%	79,62%	68,30%	87,09%	91,42%	91,60%	85,82%	86,75%
Affari Generali	54			88,69%	95,53%	86,35%	84,86%	77,39%	71,43%	84,30%	86,95%	88,63%	82,79%	84,69%
Servizi Gare, Contratti e C.U.A.	51			85,49%	91,23%	81,94%	78,46%	76,29%	65,80%	79,75%	83,26%	88,91%	84,69%	81,58%
Organizzazione, Personale e Demografici	67			88,10%	95,75%	87,30%	78,76%	80,00%	74,08%	82,30%	85,36%	88,19%	83,40%	84,32%
Servizi alla Persona, Politiche educ.	156			87,95%	90,60%	89,31%	85,83%	67,40%	56,36%	86,67%	89,93%	89,44%	86,62%	83,01%
Infrastrutture e P.C.	104			87,39%	96,59%	85,86%	81,12%	77,73%	67,40%	81,53%	88,26%	87,72%	80,56%	83,42%
Pianificazione Attuativa	34			87,54%	93,00%	84,19%	77,23%	81,35%	75,21%	75,74%	87,32%	85,71%	84,03%	83,13%
Programmazione Territoriale	26			89,51%	98,70%	92,42%	87,50%	84,78%	59,71%	81,14%	80,60%	85,00%	78,08%	83,74%
media		0,00%	0,00%	88,33%	92,45%	87,34%	82,54%	80,18%	69,33%	82,89%	85,54%	89,18%	84,81%	84,26%
media ponderata				87,71%	93,77%	87,13%	83,04%	76,36%	67,85%	83,46%	87,36%	87,78%	84,58%	83,90%

N.B.: forza lavoro = % giorni di presenza per Direzione rapportati al totale giorni lavorativi per Direzione

Città di Alessandria Confronto media Forza Lavoro





CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

Trend Straordinari

Periodo 2011/2012/2013

Febbraio 2014

Esercizio 2012

Esercizio 2011

Direzione	Ore di Straordinario effettuato	Organico medio	Ore di straordinario effettuato procapite		Ore di Straordinario effettuato	Organico medio	Ore di straordinario effettuato procapite
DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE E PROTEZIONE CIVILE	14.522	135	108		17.903	142	126
DIREZIONE EDUCAZIONE, SPORT ...	4.614	197	23		3.709	236	16
DIREZIONE FAMIGLIA E SOLIDARIETA' SOCIALE	835	25	33		954	22	43
DIREZIONE LAVORI E OPERE PUBBLICHE	8.952	102	88		10.518	96	110
DIREZIONE PATRIMONIO, DEMANIO, CATASTO	500	10	50		377	10	38
DIREZIONE PIANIFICAZIONE GENERALE	198	16	12		167	23	7
DIREZIONE PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE	939	13	72		945	13	73
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI	3.827	41	93		3.323	42	79
DIREZIONE SINDACO E GIUNTA	2.784	21	101		5.992	13	162
DIREZIONE STAFF AFFARI GENERALI	2.110	39	54		1.906	37	52
DIREZIONE STAFF AVVOCATURA	698	10	70		761	9	85
DIREZIONE STAFF ECONOMICO/FINANZIARIA	3.345	42	80		2.607	40	65
DIREZIONE STAFF RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	1.908	22	87		1.676	22	76
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO	720	21	34		567	16	35
DIREZIONE TERRITORIO	757	21	36		942	22	43
SEGRETARIO GENERALE	1.119	8	140		1.303	7	186
PROVVEDITORATO	6.050	37	164		7.557	37	204
U.O.A. FUNZIONI AMMINISTRATIVE DELL'AREA E POLITICHE DELL'ABITARE	561	3	187		390	5	78
Totali	54.439	763	71		61.597	792	75

Direzione	Ore di Straordinario effettuato (anno 2011)	Ore di Straordinario effettuato (anno 2012)	scostamento	%
DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE E PROTEZIONE CIVILE	17.903	14.522	- 3.381	-18,9%
DIREZIONE EDUCAZIONE, SPORT ...	3.709	4.614	905	24,4%
DIREZIONE FAMIGLIA E SOLIDARIETA' SOCIALE	954	835	- 119	-12,5%
DIREZIONE LAVORI E OPERE PUBBLICHE	10.518	8.952	- 1.566	-14,9%
DIREZIONE PATRIMONIO, DEMANIO, CATASTO	377	500	123	32,6%
DIREZIONE PIANIFICAZIONE GENERALE	167	198	31	18,6%
DIREZIONE PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE	945	939	- 6	-0,6%
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI	3.323	3.827	504	15,2%
DIREZIONE SINDACO E GIUNTA	5.992	2.784	- 3.208	-53,5%
DIREZIONE STAFF AFFARI GENERALI	1.906	2.110	204	10,7%
DIREZIONE STAFF AVVOCATURA	761	698	- 63	-8,3%
DIREZIONE STAFF ECONOMICO/FINANZIARIA	2.607	3.345	738	28,3%
DIREZIONE STAFF RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	1.676	1.908	232	13,8%
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO	567	720	153	27,0%
DIREZIONE TERRITORIO	942	757	- 185	-19,6%
SEGRETARIO GENERALE	1.303	1.119	- 184	-14,1%
PROVVEDITORATO	7.557	6.050		
U.O.A. FUNZIONI AMMINISTRATIVE DELL'AREA E POLITICHE DELL'ABITARE	390	561	171	43,8%
Totali	61.597	54.439	- 7.158	-11,6%

Ore di Straordinario effettuato

Direzione	ANNO 2012			ANNO 2011		
	tot	elettoriale referendum	altro	tot	elettoriale	altro
DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE E PROTEZIONE CIVILE	14.522	2.154	12.368	17.903	2.822	15.081
DIREZIONE EDUCAZIONE, SPORT ...	4.614		4.614	3.709	-	3.709
DIREZIONE FAMIGLIA E SOLIDARIETA' SOCIALE	835		835	954	-	954
DIREZIONE LAVORI E OPERE PUBBLICHE	8.952		8.952	10.518	396	10.122
DIREZIONE PATRIMONIO, DEMANIO, CATASTO	500		500	377	-	377
DIREZIONE PIANIFICAZIONE GENERALE	198		198	167	-	167
DIREZIONE PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE	939		939	945	-	945
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI	3.827	2.488	1.339	3.323	1.716	1.607
DIREZIONE SINDACO E GIUNTA	2.784		2.784	5.992	125	5.867
DIREZIONE STAFF AFFARI GENERALI	2.110	467	1.643	1.906	455	1.451
DIREZIONE STAFF AVVOCATURA	698		698	761	-	761
DIREZIONE STAFF ECONOMICO/FINANZIARIA	3.345		3.345	2.607	-	2.607
DIREZIONE STAFF RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	1.908		1.908	1.676	257	1.419
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO	720		720	567	-	567
DIREZIONE TERRITORIO	757		757	942	-	942
SEGRETARIO GENERALE	1.119	1.978	- 859	1.303	1.658	- 355
PROVVEDITORATO	6.050	2.488	3.562	7.557	2.638	4.919
U.O.A. FUNZIONI AMMINISTRATIVE DELL'AREA E POLITICHE DELL'ABITARE	561		561	390	-	390

Totali	54.439	9.575	44.864	61.597	10.067	51.530
---------------	---------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Ore di Straordinario effettuato			
Direzione	ANNO 2013		
	tot	elettoriale	altro
Segretario Generale	3.152	207	2.945
Polizia Municipale	14.289	5.693	8.596
Gabinetto del Sindaco	183	118	65
Avvocatura	690		690
Servizi Finanziari, Patrimonio e ICT	2.050		2.050
Affari Generali	2.863	584	2.279
Servizi Gare, Contratti e C.U.A.	4.375	2.058	2.317
Organizzazione, Personale e Demografici	4.242	1.945	2.297
Servizi alla Persona, Politiche educ.	6.313		6.313
Infrastrutture e P.C.	7.961	291	7.670
Pianificazione Attuativa	2.100		2.100
Programmazione Territoriale	858		858
Totali	49.076	10.896	38.180

Esercizio 2013			
Direzione	Ore di Straordinario effettuato	Organico medio	Ore di straordinario effettuato procapite
Segretario Generale	3.152	16	197
Polizia Municipale	14.289	112	128
Gabinetto del Sindaco	183	1	183
Avvocatura	690	9	77
Servizi Finanziari, Patrimonio e ICT	2.050	48	43
Affari Generali	2.863	54	53
Servizi Gare, Contratti e C.U.A.	4.375	51	86
Organizzazione, Personale e Demografici	4.242	67	63
Servizi alla Persona, Politiche educ.	6.313	156	40
Infrastrutture e P.C.	7.961	104	77
Pianificazione Attuativa	2.100	34	62
Programmazione Territoriale	858	26	33
Totali	49.076	678	72

Esercizio 2013			
Direzione	Ore di Straordinario effettuato	Ore di Straordinario ordinario retribuite	Ore di Straordinario elettorale retribuite
Segretario Generale	3.152		207
Polizia Municipale	14.289	244	5.693
Gabinetto del Sindaco	183		118
Avvocatura	690		
Servizi Finanziari, Patrimonio e ICT	2.050		
Affari Generali	2.863	42	584
Servizi Gare, Contratti e C.U.A.	4.375		2.058
Organizzazione, Personale e Demografici	4.242	5	1.945
Servizi alla Persona, Politiche educ.	6.313		
Infrastrutture e P.C.	7.961		291
Pianificazione Attuativa	2.100		
Programmazione Territoriale	858		
Totali	49.076	291	10.896

Direzione	2013	2012
organico medio	678	763
ore straordinario effettuate	49.076	54.439
ore straordinario elettorale retribuite	10.896	9.575
ore straordinario ordinario retribuite	291	6.951 (*)

(*) il totale 2012 non è comprensivo delle ore di novembre e dicembre, liquidate nell'esercizio successivo

ANNO 2013

MESE	ORE TEORICHE REPERIBILITA'	ORE STRAORDINARIO DURANTE REPERIBILITA'	%
GENNAIO*	14.541	412	2,83%
FEBBRAIO*	13.520	592	4,38%
MARZO*	14.549	146	1,00%
APRILE	12.620	111	0,88%
MAGGIO	12.338	163	1,32%
GIUGNO	11.952	112	0,94%
LUGLIO	11.499	119	1,03%
AGOSTO	11.966	90	0,75%
SETTEMBRE	12.065	73	0,61%
OTTOBRE	11.937	77	0,65%
NOVEMBRE*	13.499	160	1,19%
DICEMBRE*	15.409	89	0,58%
TOTALE ANNO	155.895	2.144	1,38%

* in questi mesi è presente anche la reperibilità neve



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

Direzione INFRASTRUTTURE E P.C.

Ing. Marco Neri

Febbraio 2014

Centro Stampa Comunale



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE
Infrastrutture e P.C.

Centro di Costo
Tutti i cdc

Direttore
Ing. Marco Neri

OBIETTIVO a): "Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione"

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

L'obiettivo può dirsi raggiunto al 75% perché tale è la percentuale di procedimenti mappati al 31/12/2013.

Si precisa altresì che il mancato raggiungimento del risultato massimo è legato a problemi tecnici relativi all'utilizzo del software.



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE
Infrastrutture e P.C.

Centro di Costo
da correlare alle Direttive Specifiche

Direttore
Ing. Marco Neri

OBIETTIVO b): "Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell'ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell'Ente"

FINALITA' STRATEGICHE: programma di rigenerazione urbana fondato su un approccio integrato, in cui sono stati inseriti: interventi di riqualificazione fisica, azioni di sostegno all'economia e all'occupazione ed infrastrutture, interventi di accompagnamento e sostegno sociale e culturale e azioni di comunicazione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: vedere ALLEGATO 1

Tempistica: vedere ALLEGATO 2

- **Fase 1:**
- **Fase 2:**
- **Fase 3:**
- **Fase 4:**
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31.12.2013

Risultato atteso: rispetto delle azioni previste nel contesto delle fasi di sviluppo del P.I.S.U. così come indicato nell'Allegato 2

Indicatori di Risultato: tempistica

VINCOLI: interconnessione con le procedure di realizzazione del Ponte Meier dettate dall'Accordo di Programma (attualmente in fase di revisione per proroga dei termini). Il reperimento delle risorse tramite i finanziamenti Pisu/Ponte Meier risulta fondamentale in considerazione dell'attuale condizione di dissesto finanziario dell'Ente.

NOTE: così come già attuato per la segnaletica stradale e la gestione del verde e dello sgombero neve si procederà a ulteriori processi di internalizzazione di servizi compatibilmente alle ristrutturazioni delle aziende partecipate nel rispetto della salvaguardia degli equilibri di bilancio e della tutela dell'occupazione.

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Con particolare riferimento al Piano integrato di sviluppo urbano (PISU), l'obiettivo è da considerare raggiunto al 90%, come attesta il programma delle attività previste per l'anno 2013 (vedi Allegato 2), la cui versione aggiornata differisce da quella originaria unicamente per lo slittamento del livello progettuale definitivo/esecutivo di tre interventi sui quindici totali.



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE
Infrastrutture e P.C.

Centro di Costo
Tutti i cdc

Direttore
Ing. Marco Neri

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2013
15/09/2013
30/09/2013
31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012;

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell' 1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

L'obiettivo può essere considerato raggiunto al 100% attraverso il prefissato mantenimento degli standard qualitativi del 2012.

ALLEGATO 2

P.I.S.U. "Da borgo Rovereto al borgo Cittadella" - Attività previste per l'anno 2013

Assi di intervento	Codice	Titolo intervento previsto (azione)	Costo complessivo intervento	Tipologia intervento	Livello Avanzamento Attività					Data avvio lavori/attività	Data conclusione lavori / attività
					Affidamento progettazione	Preliminare	Definitivo	Esecutivo	Affidamento lavori		
A) Asse fisico - ambientale	A1.1	Recupero ambientale sponda fiume Tanaro e giardini comunali	€ 2.000.000,00	Recupero urbanistico di aree urbane degradate	X	X	X	X		01/2013	12/2013 3/2014
	A2.1	Riqualificazione energetica edificio "La nuova Boccia"	€ 350.000,00	Recupero urbanistico di aree urbane degradate	X	X	X	X		01/2013	12/2013
	A3.1	Interventi su edifici scolastici di borgo Rovereto: riqualificazione energetica scuola materna "Gobetti"	€ 350.000,00	Recupero urbanistico di aree urbane degradate	X	X	X	X		01/2013	12/2013
B) Asse economico-occupazionale	B1.1	Realizzazione rotonda in via G. Bruno e nuova strada di accesso a zona produttiva (P.E.C.)	€ 1.500.000,00	Predisposizione di spazi ed infrastrutture per la localizzazione di PMI e microimprese	X	X	X	X		04/2013	12/2013 2/2014
	B1.2	Riqualificazione di via G. Bruno e realizzazione di una rotonda all'altezza di via Vecchia Torino	€ 1.400.000,00	Riqualificazione di spazi pubblici inclusi nelle aree degradate, da destinare all'insediamento di nuove funzioni (economiche, sociali, ambientali, culturali)	X	X	X	X		01/2013	12/2013
	B2.1	Riqualificazione di via Dossena	€ 600.000,00	Riqualificazione di spazi pubblici inclusi nelle aree degradate, da destinare all'insediamento di nuove funzioni (economiche, sociali, ambientali, culturali)	X	X	X	X		01/2013	12/2013

	B2.2	Riqualificazione di Corso Monferrato	€ 1.000.000,00	Riqualificazione di spazi pubblici inclusi nelle aree degradate, da destinare all'insediamento di nuove funzioni (economiche, sociali, ambientali, culturali)	X	X	X	X		01/2013	12/2013
	B2.3	Infrastrutturazione area mercatale di Corso Monferrato	€ 200.000,00	Predisposizione di spazi ed infrastrutture per la localizzazione di PMI e microimprese							
C) Asse socio - culturale	C1.1	Attività di mediazione interculturale e di accompagnamento nelle scuole ed interventi su edifici scolastici di borgo Rovereto	€ 600.000,00	Soddisfare bisogni emergenti dai processi di integrazione e di inclusione sociale per il sostegno alle fasce deboli della collettività e soggetti marginali	X					01/2013	12/2013
	C2.1	Eventi e manifestazioni per far incontrare la cultura locale e straniera: festa di borgo Rovereto	€ 151.248,51	Soddisfare bisogni emergenti dai processi di integrazione e di inclusione sociale per il sostegno alle fasce deboli della collettività e soggetti marginali							
	C3.1	Realizzazione di nuove aree a parcheggio a servizio della "Cittadella militare"	€ 2.875.000,00	Creazione e miglioramento di spazi per uso collettivo e di aree verdi, anche al fine di favorire l'aggregazione e l'integrazione sociale	X	X	X			04/2013	12/2013
	C3.2	Illuminazione esterna dell'area della "Cittadella militare"	€ 1.000.000,00	Riqualificazione di spazi pubblici inclusi nelle aree degradate, da destinare all'insediamento di nuove funzioni (economiche, sociali, ambientali, culturali)							
	C3.3	Realizzazione del ponte sul fiume	€ 18.200.000,00	Creazione e miglioramento di				X		01/2013	09/2013

		Tanaro di collegamento con l'area della "Cittadella militare"		spazi per uso collettivo e di aree verdi, anche al fine di favorire l'aggregazione e l'integrazione sociale							
D) Accompagnamento e comunicazione	D1.1	Attività di comunicazione per informare e garantire la partecipazione attiva della popolazione e di coordinamento per la gestione del PISU	€ 500.000,00	Soddisfare bisogni emergenti dai processi di integrazione e di inclusione sociale per il sostegno alle fasce deboli della collettività e soggetti		X	X	X		01/2013	12/2013 3/2014



CITTA' DI ALESSANDRIA
Direzione Infrastrutture e P.C.

Oggetto: relazione su svolgimento funzioni e attività della Direzione al 31/12/2013 - Integrazione

OBIETTIVO b): “Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell’ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell’Ente”

Con particolare riferimento al Piano integrato di sviluppo urbano (PISU), l’obiettivo è da considerare raggiunto al 90%, come attesta il programma delle attività previste per l’anno 2013 (Allegato 2), la cui versione aggiornata differisce da quella originaria unicamente per lo slittamento del livello progettuale definitivo/esecutivo di tre interventi (*“Recupero ambientale sponda fiume Tanaro e giardini comunali”, “Realizzazione rotonda in via G.Bruno e nuova strada di accesso a zona produttiva” e “Attività di comunicazione per informare e garantire la partecipazione attiva della popolazione e di coordinamento per la gestione del PISU”*) sui quindici totali. Si precisa che le cause di tali posticipi sono individuabili essenzialmente nella complessità del PISU, nella sua intersectorialità e nell’oggettiva difficoltà ad individuarne le linee guida da parte dell’Amministrazione comunale.



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

*Direzione PIANIFICAZIONE ATTUATIVA, EDILIZIA PRIVATA
E TUTELA DELL'AMBIENTE*

Arch. Pier Franco Robotti

Febbraio 2014

Centro Stampa Comunale



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE PIANIFICAZIONE ATTUATIVA, EDILIZIA PRIVATA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Tutti i cdc

Direttore Arch. Pierfranco Robotti

OBIETTIVO a): "Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione"

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Nel corso dell'anno 2013 si è effettuata l'individuazione, sulla base delle definizioni di procedimento/processo inizialmente fornite, dei procedimenti e processi stessi relativi alle funzioni della Direzione Pianificazione Attuativa, Edilizia Privata e Tutela dell'Ambiente, le cui risultanze, contenute in una elencazione, sono state inviate entro la scadenza prevista del 31/10/2013.

Successivamente, si è proceduto ad una mappatura dei procedimenti sulla base delle informazioni contenute nel Decreto Legislativo n.33/2013, i cui dati sono stati caricati tramite l'applicativo informatico fornito entro la scadenza finale del 31/12/2013, con il limite della mancanza della definizione della microstruttura dell'Ente.

Sono state rilevate alcune criticità poiché gli uffici della Direzione hanno svolto il lavoro sulla base di definizioni che sono state successivamente in parte rivisitate e con alcuni limiti collegati al funzionamento dell'applicativo.

Per quanto riguarda il Servizio Patrimonio e il Servizio Sport, il cui incarico di Direttore è stato recentemente attribuito con Decreto Sindacale n. 77 del 4/12/2013, si fa presente che, benché l'obiettivo a) fosse assegnato ad altro Dirigente, si è comunque provveduto al caricamento dei dati dei procedimenti relativi.

In considerazione di quanto suindicato i dati potranno essere oggetto di affinamento e/o revisione nel corso del 2014, trattandosi di obiettivo pluriennale, come specificato nell'apposita scheda di assegnazione.



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE PIANIFICAZIONE ATTUATIVA, EDILIZIA PRIVATA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Centro di Costo: 4320N, 4101N, 4140N, 4130N

Direttore Arch. Pierfranco Robotti

OBIETTIVO b): "Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell'ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell'Ente"

FINALITA' STRATEGICHE: intraprendere azioni volte alla riduzione e contenimento delle spese creando risparmi quantificabili economicamente

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Le azioni da attuare nell'ambito della Direzione per la riduzione ed il contenimento delle spese attengono:

1) contrazione spese generali per il funzionamento degli uffici:

- utilizzo della PEC in sostituzione delle raccomandate cartacee e della posta elettronica per le comunicazioni tra uffici e verso l'esterno, ove possibile;
- ottimizzazione e riduzione dell'orario di accensione/spegnimento del riscaldamento e del raffreddamento;
- riciclo carta e stampe in modalità bozza e avanti/retro;
- riduzione spese varie della Direzione: risparmio complessivo stimato di € 3.000,00 (cap. 10902220) sul bilancio 2012;

2) internalizzazione dei seguenti servizi affidati a soggetti esterni all'Ente che saranno svolti *in house*:

A- le funzioni svolte dall'A.T.C. della Provincia di Alessandria in materia di Edilizia Residenziale Pubblica previste dalla L.R. 5/2001 (risparmio stimato annuale circa € 20.000,00 a partire dal 2013)

B- le attività specialistiche per la gestione informatica delle pratiche edilizie "Gestedil" svolte da ditta esterna con un risparmio stimato annuale circa € 17.500,00 a partire dal 2014 e un risparmio di € 45.000,00 sul bilancio 2012 (cap. 10901054 – cap. 10901055)

3) risparmio una tantum

A- Risparmio una tantum rispetto al protocollo in atto ITACA "Protocollo d'intesa in materia di edilizia sostenibile, risparmio energetico e compatibilità ambientale con particolare attenzione al programma di ricerca sui materiali ecosostenibili" sottoscritto in data 25/01/2007 ed aggiornato con atto integrativo del 24/10/2011 (risparmio complessivo stimato di € 15.000,00 rispetto al Protocollo; di € 9.000,00 sul bilancio 2012 e di € 36.000,00 sul bilancio 2013 al cap. 10902232)

B- Risparmio sul bilancio 2012 di € 99.766,79 sul capitolo 10906240 per mancato utilizzo delle somme per lo svolgimento di attività finalizzate alla salvaguardia ambientale.

4) Stipula nuova Convenzione tra il Comune e l'A.T.C. della Provincia di Alessandria, con durata triennale 2012-2014, per la delega delle funzioni e dei compiti amministrativi per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia sociale (risparmio generale per il triennio circa €104.000,00, di cui € 52.000,00 sul bilancio 2013 e € 52.000,00 sul bilancio 2014, a capitoli di bilancio invariati).

Tempistica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fase 1: Avvio attività specificate ➤ Fase 2: Sviluppo attività ➤ Fase 3: Monitoraggio ➤ Fase 4: Verifica finale ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo 	Scadenze previste per fasi progettuali: <ul style="list-style-type: none"> 31/07/2013 31/10/2013 15/12/2013 31/12/2013
---	---

Risultato atteso:

Obiettivo raggiunto al 100%:

Per le azioni 1), 2)A e, 3), 4) al completamento della fase 4 nei tempi previsti con rispetto dei vincoli

Per l'azione 2)B al completamento della fase 2 nei tempi previsti con il rispetto del vincolo

Obiettivo raggiunto al 75%:se

Per le azioni 1), 2)A , 3), 4) in mancanza di verifica finale nei tempi previsti con rispetto dei vincoli

Per l'azione 2)B al completamento della fase 2 con un ritardo di 30 giorni rispetto ai termini, se viene rispettato il vincolo

Obiettivo raggiunto al 50%:

Per le azioni 1), 2)A, 3), 4) in mancanza di monitoraggio nei tempi previsti con rispetto dei vincoli

Per l'azione 2)B al completamento della fase 2 con un ritardo di 60 giorni rispetto ai termini, se viene rispettato il vincolo

Obiettivo non raggiunto:

Per le azioni 1), 2)A, 3), 4) in mancanza di sviluppo attività

Per l'azione 2)B in mancanza di sviluppo attività

Indicatori di Risultato: contenimento della spesa.

VINCOLI:

2)A implementazione di 1 unità di personale nel Servizio Programmazione e Pianificazione attuativa e accettazione di risoluzione Convenzione;

2)B attività sostitutiva effettuata da personale dell'Ufficio 1.1 Atti e Provvedimenti attualmente in dotazione parziale;

4) Stipula nuova convenzione con ATC.

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Nel corso dell'anno 2013 sono state attuate tutte le azioni previste, con il raggiungimento dell'obiettivo al 100%, finalizzate alla riduzione e al contenimento delle spese determinando i seguenti risparmi:

Azione 1) contrazione spese generali per il funzionamento degli uffici

L'utilizzo della PEC in sostituzione di raccomandate cartacee e di e-mail è diventata prassi consolidata in diverse procedure con Enti quali Regione e Ministero e le comunicazioni con privati e tra uffici interni è avvenuta principalmente attraverso e-mail; l'ottimizzazione dell'orario lavoro e l'organizzazione interna degli uffici ha comportato una riduzione dei consumi grazie ad adeguate accensioni/spegnimenti del riscaldamento/raffreddamento; il riciclo della carta è a livelli ottimali, stampa in bozza e stampa in modalità avanti/retro (con contestuale "riduzione" copie di trasmissione ad esterno), è prassi consolidata in tutti gli uffici; la riduzione delle spese varie degli uffici della Direzione ha comportato infine una riduzione di € 3.000,00 sul capitolo di bilancio 2012 n.10902220.

Per quanto riguarda la riduzione dell'utilizzo dei mezzi si segnala la dismissione del veicolo di servizio Panda n.44, inizialmente assegnata al Servizio Ambiente.

Azione 2) internalizzazione dei seguenti servizi affidati a soggetti esterni all'Ente che saranno svolti in house

2A)

L'espletamento di funzioni svolte da ATC in materia di Edilizia Residenziale Pubblica (funzioni delegate da Regione con LR 5/2001 con compiti di verifica requisiti, rilascio attestazioni e pareri, archiviazione, ecc...) sono svolte internamente dopo la disdetta unilaterale del Comune in data 19/6/2013 n.36485/5006 ed accettazione della risoluzione da parte ATC, con conseguente risparmio per 2013 di € 20.000,00 minimo. Non è avvenuta l'implementazione di minimo n.1 unità di personale nel Servizio Programmazione e Pianificazione attuativa.

Occorre inoltre precisare come la legge regionale 15/3/2001 n.5 con la D.G.R. di attuazione delle funzioni delegate dalla Regione ai Comuni, evidenziava in una tabella la dotazione minima per i Comuni di personale in n. 2 unità addetti alla mansione specifica.

2B)

Le attività specialistiche per gestione informatizzata delle pratiche edilizie "Gestedil" svolte precedentemente da ditta esterna vengono reinternalizzate e svolte da personale interno a partire dall'anno 2014 con un risparmio sulla spesa stimato annuale circa € 17.500,00 e un risparmio di € 45.000,00 sul bilancio 2012 (cap. 10901054, cap. 10901055).

Azione 3) risparmio una tantum

3A)

E' stata ribadita all'interno del Comitato Tecnico di ITACA "Protocollo d'intesa in materia di edilizia sostenibile, risparmio energetico e compatibilità ambientale con particolare attenzione al programma di ricerca sui materiali ecosostenibili" nel 2013 (ultima riunione il 27/11/2013) la riduzione di € 15.000,00 dell'impegno da parte della Città di Alessandria; inoltre con d.d. n.1227/2013 è stata effettuata una riduzione di impegno di spesa di € 9.000,00 sul Bilancio 2012 mentre sul Bilancio 2013 al cap. 10902232 non è stata più prevista l'ulteriore somma di € 36.000,00.

3B)

Risparmio con riduzione sul bilancio 2012 di € 99.766,79 sul capitolo 10906240, attingendo ad altri capitoli per lo svolgimento di attività finalizzate alla salvaguardia ambientale, con Determinazione Dirigenziale 1190/2013 a seguito della riunione svoltasi presso l'Ufficio del Sig. Sindaco in data 24/06/2013 e la conseguente comunicazione trasmessa alla Direzione Servizi Finanziari, Patrimonio e sistema ICT tramite posta elettronica in stessa data (ore 16,50) con la quale si preconizzava il risparmio delle spese di cui all'oggetto.

Azione 4) Stipula nuova Convenzione tra il Comune e l'A.T.C. della Provincia di Alessandria

In data 10/07/2013 (inserita al repertorio n. 30378) è stata rinnovata la Convenzione per la delega all'Agenzia Territoriale per la Casa della Provincia di Alessandria delle funzioni esecutive del procedimento concorsuale relativo all'assegnazione alloggi, di esclusione dalla graduatoria, di annullamento dell'assegnazione, di decadenza dall'assegnazione nell'ambito dell'edilizia sociale di cui alla Legge Regionale n. 3 del 17/02/20109 e propri regolamenti attuativi.

Con tale rinnovo, l'ATC si è impegnata, visto il dissesto del Comune di Alessandria, a svolgere le funzioni delegate a titolo gratuito per gli anni 2013 e 2014, prevedendo quindi un notevole risparmio per il Comune.

Con tale rinnovo, l'ATC si è impegnata, visto il dissesto del Comune di Alessandria, a svolgere le funzioni delegate a titolo gratuito per gli anni 2013 e 2014, prevedendo quindi il notevole risparmio previsto ed indicato nella scheda di € 104.000,00 per il triennio 2012-2014.



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE PIANIFICAZIONE ATTUATIVA, EDILIZIA PRIVATA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Centro di Costo: 4320N, 4101N, 4140N, 4130N

Direttore Arch. Pierfranco Robotti

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2013
15/09/2013
30/09/2013
31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012 con rispetto del vincolo

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell' 1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

VINCOLI: risorse umane assegnate idonee al mantenimento degli standard qualitativi del 2012

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

La “Stella della Qualità” è uno strumento utilizzato nell’ambito dell’Ente al fine di monitorare la qualità organizzativa interna ed è effettuato attraverso l’autovalutazione da parte dei responsabili dell’unità organizzativa esaminata.

I parametri presi in considerazione (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna) sono stati opportunamente rivisitati con il coinvolgimento dei responsabili dei Servizi che fanno capo alla Direzione ed è stata inoltrata la reportistica al Servizio Controllo di gestione entro la scadenza prevista per la terza fase progettuale del 30/09/2013.

Il monitoraggio ha consentito di rilevare il conseguimento di risultati migliorativi con un incremento dello 0,61% rispetto all’analogo monitoraggio dell’esercizio 2012, determinando quindi il raggiungimento dell’obiettivo al 100% grazie al superamento del risultato atteso, che era stato definito con il “mantenimento degli standard qualitativi del 2012 con rispetto del vincolo”.

Di rilievo il fatto che il miglioramento suddetto sia stato ottenuto nonostante il personale assegnato alla Direzione fosse inferiore rispetto a quello assegnato nel 2012 ed il Comune, si trovasse in situazione di dissesto.

Per monitorare la Gestione ed organizzazione del lavoro in situazione di dissesto del Comune è stato quindi previsto dalla Direzione l’inserimento di un nuovo parametro oggetto di monitoraggio che ha rilevato, in tutti i Servizi della Direzione, la buona capacità degli uffici di rispondere alle limitazioni derivate dal dissesto riorganizzando la strumentazione e la gestione del lavoro, anche con l'utilizzo di proprie risorse economiche.

Per l’ulteriore approfondimento si rinvia alla specifica reportistica della Stella della Qualità.

DIREZIONE PIANIFICAZIONE ATTUATIVA, EDILIZIA PRIVATA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Relazione finale di verifica inerente allo svolgimento delle funzioni e delle attività di competenza nel corso dell'anno 2013.

l'U.O.A. Funzioni Amministrative e Politiche dell'Abitare costituita dagli Uffici Politiche dell'Abitare, Sostegno alla Locazione, Atti e Provvedimenti-Coordinamento Amministrativo, nel corso dell'anno 2013 ha svolto, secondo le funzioni attribuite, le attività di seguito descritte.

FUNZIONI AMMINISTRATIVE

Per quanto riguarda le funzioni amministrative ha proseguito le attività di:

- Proporre e predisporre, con il supporto degli altri servizi, le linee programmatiche e di pianificazione delle attività degli Uffici
- Assicurare, con il supporto degli altri servizi, la gestione delle risorse umane della Direzione e assicurare il coordinamento amministrativo contabile e finanziario delle attività relative alle Direzioni
- Attività amministrativa relativa all'attuazione delle azioni di programmazione generale (programmazione edilizia, programmazione commerciale, programmazione di trasformazione territoriale, etc.)
- Attività di supporto alla predisposizione delle ordinanze e dei decreti sindacali riferiti alle attribuzioni funzionali della Direzione di competenza;
- Adempimenti inerenti il controllo di regolarità amministrativa e contabile ai sensi del D.L. n.174/2012 convertito nella legge n.213/2012 e del relativo regolamento attuativo;
- Attività di verifica dell'attuazione del piano di prevenzione della corruzione e della sua idoneità alla verifica della rotazione degli incarichi negli uffici e collaborazione nell'individuazione del personale da inserire in programmi di formazione, di cui alla Legge n.190/2012.

Per quanto riguarda le seguenti funzioni:

- Attività di supporto alla verifica e controllo dell'andamento dei servizi affidati alle Aziende e Società partecipate, sulla base del contratto di servizio e/o di ulteriori atti di affidamento, rientranti nelle proprie competenze;
- Attività di supporto all'esercizio del controllo analogo congiuntamente all'unità organizzativa di riferimento per le Aziende partecipate;

è stata svolta l'attività sotto indicata, congiuntamente al Servizio Ambiente.

La messa in liquidazione dell'A.M.I.U. all'inizio del 2013 ha aperto tutta una serie di rilevanti problematiche di ordine ambientale e sociale poiché occorreva comunque assicurare la continuità nello svolgimento di un servizio pubblico essenziale per la comunità quale è la raccolta dei rifiuti e nel contempo garantire il posto di lavoro al personale dipendente.

La Direzione, con il Servizio Ambiente ed il Servizio funzioni amministrative, ha assicurato un supporto di tipo tecnico e legale alle soluzioni prospettate dall'Amministrazione, partecipando alle riunioni intervenute con la Prefettura, con i Liquidatori della società e con i Sindacati, analizzando approfonditamente la documentazione in materia e proponendo soluzioni migliorative nell'ottica della salvaguardia del servizio e della tutela dei lavoratori.

In tal senso, è stato fornito il predetto supporto con lo studio e l'elaborazione di proposte di atti allorché era stata intrapresa dall'Amministrazione la prima soluzione, poi abbandonata, di attivare una gara d'appalto da espletare da parte del Consorzio di Bacino in tempi brevi in costanza dei presupposti di estrema urgenza affidando il servizio direttamente all'AMIU nelle more dell'espletamento della gara europea.

Si è preso parte, infine, alle riunioni intercorse in merito alla seconda soluzione ipotizzata dall'Amministrazione del passaggio dei dipendenti ad ARAL attraverso un affidamento in house del servizio di raccolta rifiuti dal Consorzio ad ARAL che dovrà possedere i necessari requisiti, costruendo in tal modo sotto un'unica azienda ARAL l'intera filiera dei rifiuti, evidenziando gli aspetti positivi e le problematiche insite nel percorso ipotizzato.

Inoltre, il Servizio ha raccolto ed istruito le pratiche relative all'Organismo Straordinario di Liquidazione con una funzione di coordinamento per la Direzione.

POLITICHE DELL'ABITARE

GESTIONE DELL'EDILIZIA SOCIALE (edilizia residenziale pubblica) E GESTIONE DEI RAPPORTI INTERISTITUZIONALI SULLE PROBLEMATICHE DELL'ABITARE

Domande per l'assegnazione di alloggio di edilizia sociale di riserva comunale per l'emergenza abitativa.

Allo Sportello Casa si sono rivolti nel corso del 2013 circa 2000 nuclei familiari con problematiche di disagio abitativo. Le difficoltà dell'abitare, anche nella nostra città seguono l'andamento nazionale: particolarmente colpite sono le famiglie con redditi medi e medio bassi, famiglie monoreddito e spesso monogenitoriali, con una forte presenza di donne sole con figli.

Continuo è il monitoraggio e l'accoglimento delle domande dei nuclei familiari sfrattati che nel 2013 sono state 130, di cui ben 108 per sfratto esecutivo (quasi tutti sono sfratti per morosità: particolarmente allarmante tra la categoria degli sfrattati è la presenza massiccia di donne sole con figli minori).

Si riscontra un notevole aumento rispetto alle domande ricevute nel 2012 (83 domande).

Dalla comunicazione ufficiale da parte dell'ATC, ricevuta in data 11/11/2013, sono risultati n. 45 alloggi disponibili per il 2013 che sono stati assegnati da parte del Comune secondo l'ordine di priorità della graduatoria approvata il 5/12/2013 con Determina Dirigenziale.

Sono invece circa 90 le famiglie che si sono rivolte quest'anno allo Sportello Casa e che, pur avendo delle problematiche abitative, non hanno potuto presentare la domanda di assegnazione di alloggi di riserva per l'emergenza abitativa poiché non presentavano i requisiti previsti dalla Legge regionale (L.R. 3/2010) e Regolamento regionale attuativo (art. 6 Regolamento 12/R del 4/10/2011).

Convenzione per la delega all'Agenzia Territoriale per la Casa della Provincia di Alessandria

In data 10/07/2013 (inserita al repertorio n. 30378) è stata rinnovata la Convenzione per la delega all'Agenzia Territoriale per la Casa della Provincia di Alessandria delle funzioni esecutive del procedimento concorsuale relativo all'assegnazione alloggi, di esclusione dalla graduatoria, di annullamento dell'assegnazione, di decadenza dall'assegnazione nell'ambito dell'edilizia sociale di cui alla Legge Regionale n. 3 del 17/02/2010 e propri regolamenti attuativi.

Con tale rinnovo, l'ATC si è impegnata, visto il dissesto del Comune di Alessandria, a svolgere le funzioni delegate a titolo gratuito per gli anni 2013 e 2014, prevedendo quindi un notevole risparmio per il Comune.

Disciplina dei criteri per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale di riserva per le emergenze abitative.

Vi è stata la ridefinizione della "Disciplina dei criteri per l'assegnazione degli alloggi di edilizia sociale di riserva per le emergenze abitative", approvata dalla Giunta Comunale il 18/12/2013 coerentemente con la L.R. 3/2010 ed il Regolamento Regionale n.12/R del 2011 ad oggi vigenti, con effetti dal 1/01/2014.

Nella nuova Disciplina, si è provveduto ad una ridefinizione della stessa regolamentazione e, pur mantenendo i punteggi oggettivi legati alle situazioni di nuclei particolarmente fragili dal punto di vista sociale e che necessitano di una particolare tutela (quali i nuclei monogenitoriali con prole, i nuclei con presenza di minori, anziani o invalidi), sono state introdotte alcune modifiche e precisazioni nel restante articolato della Disciplina, quali la previsione di una graduatoria semestrale anziché annuale in modo da rispondere in termini più celeri ai bisogni dei cittadini.

Bando di concorso per l'assegnazione di alloggi di edilizia sociale nel Comune di Alessandria

Poiché entro il 31/12/2013 il Comune aveva l'obbligo per legge di emanare un nuovo Bando per non incorrere nella penalizzazione prevista dalla LR 3/2010 (art. 5 comma 8) che è quella di una riduzione del 50% degli alloggi di riserva da assegnare per l'emergenza abitativa, si è proceduto con l'emissione del nuovo Bando di concorso generale che è stato approvato il 18 dicembre 2013 con Delibera di Giunta n.331 e pubblicato sull'Albo Pretorio del Comune e sul sito dell'ATC il 24/12/2013, data della sottoscrizione.

I cittadini potranno ritirare la modulistica necessaria ed avere informazioni circa la documentazione da allegare ed alla modalità di presentazione a partire dal 1° marzo 2014 rivolgendosi agli Sportelli dell'ATC di via Verona n. 17.

La domanda dovrà essere presentata esclusivamente presso gli stessi Sportelli ATC dal 15 settembre al 15 dicembre 2014 previo appuntamento da concordare con il competente ufficio ATC a partire dal 1° settembre 2014.

Su indicazione della Giunta Comunale il 20% degli alloggi che si renderanno disponibili nel periodo di validità della graduatoria sarà prioritariamente assegnato a "nuclei monogenitoriali con prole". L'ultimo bando generale era stato emesso in data 18/05/2009, con approvazione della graduatoria in data 21/05/2010 ove erano presenti un totale di 807 richiedenti. Ad oggi le assegnazioni avvengono sulla base della suddetta graduatoria ancora vigente.

Occupazioni abusive di alloggi di edilizia sociale nel Comune di Alessandria

Dai dati pervenuti a fine dicembre 2013 dall'ATC è emerso che le occupazioni abusive di alloggi di edilizia sociale nel Comune di Alessandria sono circa 100 e che il fenomeno è in costante aumento.

E' stato realizzato dagli uffici un lavoro di approfondimento sulla composizione dei nuclei occupanti abusivi per valutare la presenza di fragilità quali minori; in tal senso è stato trasmesso al Cissaca ed al SerT l'elenco dei nuclei per una verifica più approfondita delle situazioni, per il quale si attende riscontro.

Si sta valutando la possibilità di intervenire con azioni di forza su quei nuclei formati da soli adulti e dove non vi è la presenza di soggetti fragili come bambini e anziani ed è stata predisposta una bozza di ordinanza sindacale per il contrasto alle occupazioni abusive.

L'Amministrazione ha intenzione di convocare un tavolo di lavoro-confronto con tutte le istituzioni interessate (Prefettura, Questura, Forze dell'Ordine, ATC, CISSACA, ASL-AL...) per concordare azioni mirate che diano un segnale forte per contrastare il fenomeno e a tal fine ha predisposto uno schema di "Accordo operativo per il contrasto alle irregolarità nell'uso degli alloggi di edilizia sociale di Alessandria".

Procedura esecutiva di rilascio forzoso: nuove modalità.

La Giunta comunale nella seduta del 29/01/2013 ha deciso, per esigenza di contenimento dei costi, di affidare la procedura esecutiva di rilascio forzoso degli alloggi di edilizia pubblica alla competenza della Polizia Municipale a partire dall'anno 2013 (e così è stato anche previsto nella "nuova" Convenzione sottoscritta in data 10/07/2013 tra Comune e ATC).

A tal fine in data 3/10/2013 è stato trasmesso al Direttore generale dell'ATC e alla Direzione del Corpo di Polizia Municipale il disciplinare di collaborazione per l'espletamento dell'iter burocratico relativo alla procedura di rilascio coattivo degli alloggi di edilizia sociale ai fini di eventuali correzioni e per la successiva stipula. Tale protocollo non risulta ad oggi ancora firmato e si attende un riscontro definitivo da parte della Polizia Municipale.

Tale procedura consentirebbe al Comune un notevole risparmio dei costi che, con l'apporto della Polizia Municipale, si riducono a € 300,00 per singola procedura contro i € 500,00 + € 129,00 di contributo unificato della procedura tramite l'ufficiale giudiziario.

Tavolo tecnico Emergenza Freddo

Nell'ambito delle attività del Tavolo tecnico Emergenza Freddo lo Sportello Casa ha collaborato strettamente con tutti i soggetti dell'Osservatorio sulle povertà coinvolti (CISSACA, ASL-AL, Caritas, Opere di Giustizia e Libertà, Servizi Sociali del Comune, Comunità S. Benedetto al Porto, Cooperativa Company&) segnalando i nuclei richiedenti un alloggio di emergenza che non hanno trovato soluzioni con l'assegnazione di un alloggio sociale di riserva per l'individuazione di interventi ed assistenza a favore di nuclei in disagio abitativo, soprattutto nel difficile periodo invernale.

POLITICHE DI SOSTEGNO ALLA LOCAZIONE E ALL'ABITARE

Per quanto riguarda l'attuazione delle **politiche di sostegno alla locazione** lo Sportello casa ha predisposto gli atti per l'erogazione di fondi per sostenere le spese per l'abitare per:

a) FONDO SOCIALE - contributo a sostegno del pagamento del canone di locazione a favore degli assegnatari di alloggi di edilizia sociale (inquilini ATC).

Dal 2012 possono beneficiare del Fondo sociale tutti i morosi incolpevoli in possesso di un indicatore ISEE non superiore a € 6.000,00 che avranno corrisposto entro l'anno almeno € 480,00 (in caso di ISEE pari a zero).

La Legge Regionale 3/2010 stabilisce che la Regione si farà carico della corresponsione di almeno il 60% della morosità incolpevole mentre la restante quota 40% è posta a carico dei Comuni.

La quota posta a carico del Comune di Alessandria per l'anno 2012 è di € 98.480,27 per un massimo di 184 beneficiari (se verranno corrisposte da tutti le quote minime, come richiesto).

Per il fondo sociale per l'anno 2013 solo a giugno 2014 sarà possibile quantificare esattamente la quota posta a carico del Comune.

Per quanto riguarda invece le decadenze per morosità colpevole degli inquilini ATC, il 18 novembre sono stati trasmessi all'ATC 83 decreti di rilascio, sottoscritti dal Comune, in capo agli inquilini nei confronti dei quali inizieranno le procedure di sfratto e 45 precetti di rilascio.

b) CONTRIBUTO A SOSTEGNO DELLA LOCAZIONE - Contributo a sostegno delle famiglie che hanno contratti di locazione privati, previsto dall'art.11 della Legge 431 del 1998.

L'ultimo bando è stato emesso dal Comune di Alessandria nel febbraio 2012 in riferimento all'esercizio 2011, mentre per quanto riguarda l'anno 2013 è stato rifinanziato solo dalla Regione Piemonte. Lo Stato con il D.L. n. 102 del 31/08/2013 ha predisposto il finanziamento solo per gli anni 2014 e 2015.

Per quanto attiene l'esercizio finanziario 2013 la Giunta Regionale ha approvato con Delibera n. 19-6777 del 28/11/2013 i criteri per l'accesso al Fondo nazionale per il sostegno alla locazione relativa all'anno 2012. Il termine per la predisposizione del bando è il 3 febbraio 2014 e dovrà essere chiuso entro il 3 marzo 2014.

I beneficiari saranno i cittadini intestatari di un contratto di locazione ad uso abitativo regolarmente registrato e con un reddito annuo per il 2012 non superiore a 12.506,00 euro (rispetto al quale l'incidenza del canone di locazione risulti superiore al 20%), appartenenti ad una delle seguenti categorie di cittadini:

- titolari di pensione;
- lavoratori dipendenti e assimilati;
- soggetti con invalidità pari o superiore al 67%;
- lavoratori che siano stati sottoposti a procedure di mobilità o licenziamento nell'anno 2012 e che, alla data del 28 novembre 2013 (data di approvazione della deliberazione della Giunta Regionale n. 19-6777), siano ancora in attesa di occupazione;

I cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea, nella domanda di contributo, devono autocertificare il possesso del requisito di cui all' art. 11, comma 13, della legge 8 agosto 2008 n. 133 (essere residenti, alla data del 19 dicembre 2013, in Italia da almeno 10 anni oppure nella Regione Piemonte da almeno 5 anni).

Le richieste di contributo da parte dei cittadini, relativa all'affitto dell'anno 2012, potranno essere presentate, previa completa compilazione, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico sito al piano terra del Palazzo Comunale, Piazza della Libertà 1, dal 03.02.2014 fino al 03.03.2014.

c) FONDO GARANZIA AFFITTO COMUNALE – E' un progetto nato per favorire l'incontro tra i bisogni delle famiglie in disagio abitativo e i proprietari di alloggi sfitti e per risolvere il problema della "casa" a famiglie in difficoltà.

Il Fondo di garanzia si attiva in caso di morosità dell'inquilino nella durata del contratto che coprirà il proprietario fino ad un importo massimo di sei mensilità a seguito di procedura di sfratto.

Attraverso un bando pubblico sono stati reclutati 27 immobili privati a Spinetta Marengo, in via Gambalera n. 98, della Società immobiliare Santalessandro che, a seguito di Convenzione con il Comune del 24/06/2011, ha stipulato i relativi contratti di affitto con i cittadini segnalati dal Comune in situazione di disagio abitativo in possesso di requisiti (reddito minimo garantito, sussistenza contratto di lavoro).

Per quanto riguarda la situazione dei 27 nuclei familiari che hanno affittato gli immobili, nel 2013 sono state attivate dalla Società immobiliare Sant'Alessandro sei procedure di sfratto, per i quali la richiesta di contributo pervenuta da parte dell'Immobiliare è stata inoltrata all'Organismo Straordinario di Liquidazione, competente in quanto il fondo comunale trovava capienza nel bilancio 2009.

I nuclei familiari segnalati in sofferenza economica sono invece costantemente monitorati dall'Ufficio sostegno alla locazione al fine di limitare i percorsi di sfratto.

Non essendo possibile garantire la copertura finanziaria della convenzione fino alla data di scadenza della stessa (anno 2016) è stata sospesa la proposta di nuovi nominativi di famiglie in disagio abitativo da inserire negli alloggi suddetti.

Per quanto riguarda l'attuazione delle **politiche dell'abitare**, nell'ambito del **Programma comunale di housing sociale**, finanziato con il contributo della Regione Piemonte (Deliberazione della G.R. n.55-9151/2008), sono proseguiti i lavori relativi alla realizzazione dei seguenti progetti :

PROGETTO N. 1 – "PROGETTO DONNA"

PROGETTO N. 2 – "VERSO L'AUTONOMIA"

PROGETTO N. 3 – "L'AUTONOMIA"

PROGETTO N. 4 – "UN TETTO PER TUTTI"

che costituiscono interventi sperimentali ed innovativi, per rispondere ad una richiesta di abitazione di fasce "particolari" di popolazione che necessitano di risposte specifiche, con un finanziamento di € 1.878.100,00. I progetti verranno gestiti dal CISSACA e dai Servizi dell'A.S.L. AL

Il PROGETTO N. 1 – "PROGETTO DONNA" è localizzato nel centro cittadino in un immobile di proprietà della Diocesi di Alessandria che è stato concesso in comodato d'uso gratuito al Comune di Alessandria. I lavori edili sono stati conclusi nel corso dell'anno e si attende la consegna al soggetto gestore con l'attivazione delle utenze e l'arredo; occorre definire i livelli di collaborazione con tutti i partner del progetto e in particolare la gestione da parte del Cissaca che prevede l'impegno di spesa per diversi operatori sociali. Nel corso del 2013 è stato proposto al Comune da parte della Diocesi Di Alessandria uno spostamento dell'intervento in altro immobile di proprietà della Diocesi stessa che non ha avuto seguito.

Gli altri 3 progetti: "VERSO L'AUTONOMIA", "L'AUTONOMIA" e "UN TETTO PER TUTTI" sono localizzati nel sobborgo cittadino di San Michele (AL) " Cascina Vescova" in un immobile di proprietà della Parrocchia dei Santi Michele e Carlo di Alessandria che è stato concesso in comodato d'uso gratuito al Comune di Alessandria.

I soggetti destinatari sono individui o nuclei familiari che incontrano forti difficoltà a reperire soluzioni abitative e presentano forme di “patologie” sociali con necessità di supporti di accompagnamento ovvero presentano problematiche socio economiche.
Per quanto riguarda la Cascina Vescova i lavori sono in corso di realizzazione ma si evidenzia che non sono stati finanziati i lavori per realizzare le parti comuni del piano terra che verrà consegnato allo stato grezzo.

IL SERVIZIO PIANIFICAZIONE ATTUATIVA E CON L'UNITÀ DI PROGETTO “PROGRAMMI EDILIZI COMPLESSI” hanno proseguito attività di:

- Istruttoria e gestione di piani particolareggiati di iniziativa pubblica e loro varianti
- Procedimenti di adozione, pubblicazione ed approvazione degli strumenti urbanistici attuativi e loro varianti, in connessione con altre direzioni e servizi competenti (Pianificazione Generale, Direzione Istituzionale, ecc...)
- Formazione e gestione di Programmi urbanistico - edilizi complessi anche di rilievo comunitario
- Pianificazione esecutiva e gestione dei piani esecutivi (di iniziativa privata) e delle relative convenzioni
- Acquisizioni e concessioni relative ad ogni intervento urbanistico edilizio, ed in particolare modo, quelle relative agli interventi di Edilizia residenziale pubblica, di concerto con Servizio Sportello per l'Edilizia e Direzione Istituzionale – Servizio Contratti
- In particolare, per quanto riguarda gli strumenti urbanistici attuativi, a seguito dell'emanazione della L.R.n.3 del 25/03/2013 “Modifiche alla legge regionale 5 dicembre 1977, n. 56 (Tutela ed uso del suolo) e ad altre disposizioni regionali in materia di urbanistica ed edilizia.” Sono state attivate, nell'ambito della procedimento di approvazione degli stessi, le nuove procedure contenute in tale provvedimento riguardanti la valutazione ambientale strategica e la valutazione di clima acustico, nonché l'individuazione dell'organo comunale competente all'adozione del provvedimento di accoglimento dei piani esecutivi convenzionati (giunta comunale).
- Inoltre, sempre nell'ambito del procedimento di approvazione degli strumenti urbanistici esecutivi, sono state attivate le nuove procedure inerenti l'articolo 39 del D.Lgs.n.33 del 14/03/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”
- l'ufficio Certificazioni, che tratta anche l'importante tematiche della denunce di opere e di interventi con strutture in cemento armato e delle opere sottoposte a verifica normativa sismica, è ormai consolidato e tratta un numero crescente di pratiche in connessione con Direzione Opere Pubbliche, Difesa del Suolo, Servizio Sismico

Per quanto riguarda l'edilizia residenziale pubblica si evidenzia:

Nel corso dell'anno 2013, nell'ambito del programma casa 10000 alloggi entro il 2012, primo e secondo biennio, sono stati conclusi gli interventi nuova costruzione di edilizia sovvenzionata anziani (A.T.C. della Provincia Alessandria) dell'edificio in Via Gandolfi (n.41 alloggi).

Sempre nel corso dell'anno 2013, nell'ambito del programma casa 10000 alloggi entro il 2012 secondo biennio sono stati attestati alla Regione Piemonte il raggiungimento del 50% dei lavori degli interventi di manutenzione straordinaria degli edifici di proprietà dell'A.T.C. di Alessandria localizzati in Via Viora n.2N e in Via Prospero Gozzo n.12(n.34 alloggi), nonché degli interventi di nuova costruzione di edilizia agevolata in Via Parini angolo Via Giordano (49 alloggi) e dell'edificio in ristrutturazione in Via Lumelli angolo Via delle Orfanelle (n.18 alloggi).

E' in fase conclusiva anche l'intervento di housing sociale sperimentale di via San Giacomo della Vittoria con stazione appaltante l'A.T.C.

IL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA (con Ufficio Front Office, Ufficio permessi di Costruire e Ufficio Controllo dell'edificato) ha proseguito attività di:

- Perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione dello Sportello Unico per l'edilizia e rilascio permessi di costruire relativi alle attività assegnate (residenziali, direzionali e servizi di interesse generale)
- Svolgimento di un puntuale controllo urbanistico ed edilizio del territorio comunale di concerto con la Polizia Municipale
- Studio per la revisione e potenziamento dell'archivio informatizzato delle pratiche edilizie in relazione al futuro dell'attività tesa alla dematerializzazione degli atti, al trasferimento ed alla condivisione di informazioni e di pareri attraverso sistemi elettronici, alla individuazione e diffusione di procedure definite e certificate (in tempi e modalità) in collegamento ed in parallelo con tutti gli altri uffici (e Direzioni) che interessano la trasformazione del territorio comunale

Per i suddetti Servizi vengono evidenziati i dati connessi alla Resocontazione Dati e attività per il Controllo di Gestione per l'intero Anno 2013 e cioè:

per il Servizio Pianificazione Attuativa con l'Unità di Progetto (ed Ufficio programmi complessi e Ufficio programmi comunitari)

n. 21 tra convenzioni, atti e provvedimenti collegati

n.20 delibere e determinazioni – provvedimenti connessi

*n.2+8 istruttoria piani attuativi di iniziativa privata oltre alla gestione/istruttoria di quelli di iniziativa pubblica (anche parte di programmi complessi) quali Contratto Quartiere II AL VIA, Concerto AL PIANO, Programma Integrato, PRIU, PRU., Interventi in Programma Casa Regione 10.000 abitazioni – ERP; n. 15 documenti istruttoria e procedimenti vari connessi a finanziamento contributi enti religiosi (LR 15/89) e n.8 cessioni proprietà di immobili in diritto di superficie (trasformazione diritto) con accertamento di € 31.000
n. 18 sopralluoghi e n.47 autorizzazioni ed attestazioni o svincoli
n.470 certificazioni destinazione urbanistica e n.234 pratiche connesse a sismica - cemento armato*

per Servizio Sportello per l'Edilizia (con Ufficio Front Office, Ufficio permessi di Costruire e Ufficio Controllo dell'edificato)

n.21 delibere e determinazioni – provvedimenti

n. 333 permessi di costruire rilasciati

OOUU (contributo di costruzione) accertati per € 1.103.000,00 compreso “in sanatoria”

n.1114 s.c.i.a. e comunicazioni di manutenzione ordinaria

n.12 sopralluoghi e n.6 ordinanze connesse ad abusivismo edilizio (con Polizia Municipale)

n.148 certificazioni di agibilità con n.46 sopralluoghi

n.32 condoni edilizi definiti

n.450 attestazioni di idoneità abitativa in capo a Ufficio Progetti Complessi e trasformazioni del Territorio (ex parte del controllo edificato)

n. 99 accessi agli atti

Vi sono poi altre attività all'interno della Direzione, dalla Resocontazione Dati e Monitoraggio (interno ed esterno all'Ente) e attività per il Controllo di Gestione alla partecipazioni a Commissioni e a Conferenze di Servizio, di valutazioni di fattibilità preliminari, di Sostegno ad altri Servizi e Direzioni (LLPP-OOPP, Patrimonio, ecc...), all'Ufficio Politiche Abitare (nella Gestione dei rapporti interistituzionali sulle problematiche dell'abitare e l'Attuazione delle politiche di sostegno alla locazione e all'abitare), di Supporto e consulenza agli uffici tributari in merito a valutazioni immobiliari, aree fabbricabili ecc.. e in merito all'Ufficio Progetti Complessi e trasformazioni del Territorio (per la ex parte della programm.ne e controllo in Gestione Amm.va) CONTROLLO DEL TERRITORIO, l'istruttoria e la predisposizione/rilascio di:

- COSAP - CONCESSIONI per OCCUPAZIONI di SUOLO PUBBLICO (con gestione di più di 200 convenzioni) e Pratiche per Dehors*
- Pratiche per Accessori edilizi*
- LETTERE di CONTROLLO EDIFICATO e ORDINANZE*

Sono continuate le resocontazioni con la Direzione Programmazione strategica, Politiche territoriali ed Edilizia della Regione Piemonte nonché al Ministero Infrastrutture e per il Programma Europeo alla Commissione Europea (che nel corso del 2013 ha effettuato una verifica in loco dello stato di attuazione del Programma Concerto) .

E' proseguita l'attività volta a dare concreta attuazione al Programma complesso Contratto di Quartiere II AL VIA (a carattere pluriennale), collegato altresì al Programma Europeo Concerto AL PIANO ed in particolare sono stati predisposti documenti, svolte riunioni di indirizzo con operatori/partners e incontri tecnico/operativi con soggetti ed Enti coinvolti, approvati provvedimenti specifici e atti.

Sono stati effettuati tutti i monitoraggi richiesti da Regione e dallo Stato (Ministero Infrastrutture).

È avvenuta la sottoscrizione della “Convenzione Energetica” aggiornata connessa alla realizzazione di una centrale e una rete di teleriscaldamento nella Zona Cristo con fulcro nella Zona Contratto di Quartiere II AL VIA .

Si è in attesa di un riscontro per la conclusione delle attività collegate al Protocollo ITACA con l'Allegato Energetico Ambientale al Regolamento Edilizio, presentato in Regione nel 2012; iniziativa importante per divulgare la cultura del risparmio e dell'efficienza energetica

IL SERVIZIO AMBIENTE, con l'Ufficio Autorizzazioni Ambientali, l'Ufficio Controlli e l'Ufficio Sportello Eco ambientale, ha proseguito attività di:

- Provvedere al rilascio delle autorizzazione ambientali;
- Curare lo svolgimento di un puntuale controllo ambientale sui possibili fattori inquinanti dell'ecosistema;
- Assicurare in generale la prevenzione dell'insorgenza di danni ambientali conseguente all'azione di fattori inquinanti dei sistemi: suolo, atmosferico, idrico, acustico, elettromagnetico e naturalistico;

Inoltre, congiuntamente con il Servizio Funzioni Amministrative, ha svolto le seguenti attività (relazionate all'inizio del documento):

- Esercizio del controllo analogo, congiuntamente all'unità organizzativa di riferimento, nei confronti delle aziende partecipate che gestiscono la raccolta e il trasporto dei rifiuti solidi urbani sul territorio comunale;
- Verifica e controllo dell'andamento dei servizi affidati alle aziende partecipate che gestiscono la raccolta e il trasporto dei rifiuti solidi urbani sul territorio comunale.

Con riferimento alle attribuzioni funzionali della Direzione che risultano di competenza del Servizio Ambiente, si relazione di seguito in merito allo svolgimento delle attività riferibili a ciascuna funzione alla data del 31 dicembre 2013.

- *Provvedere al rilascio delle autorizzazioni ambientali*

1) Scarichi di acque reflue domestiche recapitanti fuori fognatura

Il Servizio Ambiente ha proseguito l'attività di disamina delle pratiche relative agli scarichi di acque reflue domestiche recapitanti fuori fognatura agli atti del Servizio stesso, in particolare controllando la conformità degli scarichi alla vigente normativa tecnica (Deliberazione del Comitato per la Tutela delle Acque dall'Inquinamento del 04.02.1977) e in particolare l'applicazione del divieto di scarico nei fossi.

In complesso sono stati effettuati n. 116 avvii del procedimento, comprendendo le verifiche di avvenuto adeguamento degli scarichi alla vigente normativa, le nuove autorizzazioni e le volture.

A seguito dei suddetti avvii del procedimento, sono state predisposte e notificate n. 20 Ordinanze Dirigenziali per l'adeguamento degli scarichi alla vigente normativa, quindi rispetto all'anno precedente le Ordinanze sono raddoppiate poiché nel 2012 erano state emesse n. 10 Ordinanze per l'adeguamento degli scarichi.

Con l'ausilio del Corpo di Polizia Municipale, è stata verificata l'avvenuta ottemperanza delle Ordinanze notificate per l'adeguamento degli scarichi alla vigente normativa o per l'adempimento dell'obbligo di allacciamento alla pubblica fognatura.

Inoltre sono stati conclusi tutti i procedimenti di autorizzazione per scarichi di acque reflue domestiche recapitanti fuori fognatura agli atti del Servizio e pervenuti nel corso dell'anno 2013. L'atto autorizzativo finale è stato emesso a conclusione del procedimenti istruttorio condotto ai sensi della Legge n° 241/1990 e s.m.i., con l'acquisizione se necessario delle integrazioni e della documentazione indispensabili per verificare la conformità dello scarico rispetto alla vigente normativa. A tal fine sono state rilasciate complessivamente n° 15 Autorizzazioni allo scarico, contenenti le opportune prescrizioni finalizzate ad adeguare lo scarico alla vigente normativa tecnica e a mitigarne l'impatto ambientale.

2) Autorizzazioni in deroga ai valori limite di rumorosità

In base alle disposizioni dettate dalla normativa vigente in materia di inquinamento acustico, in particolare la recente D.G.R. n. 24-4049 del 27.06.2012, il Servizio Ambiente provvede al rilascio delle autorizzazioni al superamento dei valori limite di rumorosità durante lo svolgimento di attività temporanee che utilizzano impianti o apparecchiature rumorose. Nel corso del 2013, il Servizio Ambiente ha rilasciato complessivamente 10 autorizzazioni in deroga ai valori limite di rumorosità..

La D.G.R. n. 24-4049 del 27.06.2012 recante le *Disposizioni per il rilascio da parte delle Amministrazioni comunali delle autorizzazioni in deroga ai valori limite per le attività temporanee, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, lettera b) della l.r. 25 ottobre 2000, n. 52*, prevede la possibilità di adottare procedure semplificate per lo svolgimento di attività rumorose temporanee, a tal proposito il Servizio ha ricevuto ed esaminato 89 comunicazioni di svolgimento di attività rumorose senza necessità di deroga ed in 25 casi ha ritenuto di esprimere il proprio nulla-osta all'esercizio dell'attività rumorosa.

- *Curare lo svolgimento di un puntuale controllo ambientale sui possibili fattori inquinanti dell'ecosistema*

1) Interventi di bonifica sul territorio comunale

Nel periodo indicato in oggetto, sono proseguiti gli interventi di bonifica in atto nel territorio comunale – per un totale di 14 procedimenti aperti in capo al Servizio Ambiente – come previsto dalla normativa di riferimento (Decreto Legislativo n° 152/2006 e Legge Regionale n° 42/2000).

Terminata la Messa in Sicurezza finanziata dalla regione Piemonte del sito denominato “Cascina Stampa”, ubicato in frazione Lobbi, il Servizio Ambiente di comune accordo con Arpa, Provincia e Regione ha affidato a ditta specializzata – a seguito di specifica procedura di gara – le attività necessarie al definitivo recupero ambientale dell'area, volto anche a prevenire ulteriori futuri abbandoni di rifiuti. Le risorse finanziarie necessarie per la realizzazione dell'intervento, consistente nel ritombamento delle buche di cava presenti presso il sito e nella realizzazione di un argine in terra a guisa di recinzione e barriera, sono state reperite da quelle risparmiate a seguito dell'intervento di Messa in Sicurezza,

integrate con le somme erogate dai fondi CIPE per i comuni confinanti con altri comuni ospitanti impianti interessati dalla presenza di materiale nucleare.

Risulta in fase conclusiva anche la bonifica avviata a seguito della rottura dell'oleodotto "Sarpom", ubicato a S. Michele, nel 2007: il giorno 28.11.2012 sono infatti state avviate le attività di collaudo della bonifica, che avendo però attestato delle residue non conformità ai limiti di legge sono proseguite ancora per tutto il 2013.

Anche presso il sito di Largo Catania, ove è stato dismesso e rimosso un impianto di distribuzione carburanti dell'Api, le attività di bonifica risultano in fase conclusiva, avendo presentato il proponente nel dicembre 2013 la richiesta di collaudo dell'avvenuta bonifica.

Particolare impegno è stato posto dal Servizio Ambiente nella prosecuzione della procedura di bonifica relativa al sito industriale di Spinetta Marengo: gli interventi di Messa in Sicurezza Operativa dei siti Akema S.r.l. e Cofely Italia S.p.A., approvati nel 2011, sono stati conclusi nell'anno 2013. Per quanto attiene il sito Cofely Italia S.p.A., risulta necessaria un'ultima verifica ai fini di scongiurare definitivamente la presenza di rischio.

Con riferimento al polo chimico Solvay Specialty Polymers Italy S.p.A., sono proseguite per tutto il 2013 le attività di Messa in Sicurezza Operativa, e con apposito atto dirigenziale è stato richiesto alla ditta di implementare ulteriormente la barriera idraulica nonché di porre in essere ulteriori misure, quali presidi di pompaggio localizzati, per aumentarne l'efficacia. Inoltre è stato visionato e valutato dagli Enti il progetto di bonifica dei terreni insaturi per la riduzione del cromo esavalente in situ, in merito al quale sono stati richiesti alla ditta integrazioni ed approfondimenti. Infine, la ditta Solvay ha completato gli interventi di Messa in Sicurezza Permanente delle discariche C1 e C2 ed è in attesa del collaudo e della relativa conseguente certificazione da parte degli Enti competenti. Proseguono inoltre le attività per la risoluzione dell'alto piezometrico residuo.

Lo stato di contaminazione del sito è attentamente vagliato dal Servizio Ambiente, grazie anche al prezioso supporto tecnico dell'Arpa, a seguito della costante trasmissione dei report di monitoraggio delle acque sotterranee da parte della ditta Solvay e da Arpa stessa.

Complessivamente, per quanto attiene alle bonifiche, nell'anno 2013 si sono svolte n. 4 Conferenze dei Servizi e n. 2 Tavoli Tecnici, e sono state emanate n° 5 Determinazioni Dirigenziali.

2) Rimozione di rifiuti abbandonati

Il Servizio Ambiente ha condotto le attività previste in capo al Comune dalla vigente normativa in materia di rifiuti abbandonati, mediante l'individuazione dei siti interessati dalla presenza di rifiuti abbandonati su segnalazione di cittadini o degli Organi di vigilanza e la rimozione degli stessi mediante il supporto del Consorzio di Bacino o, qualora sia individuabile il responsabile, mediante la predisposizione di apposita Ordinanza dirigenziale affinché provveda a propria cura e spese.

Inoltre il Servizio Ambiente ha condotto un'azione preventiva mediante la progressiva eliminazione dei possibili accessi ai suddetti siti – ad esempio con la posa di reti, recinzioni, guard rail, ecc., con la collaborazione della Direzione Lavori e Opere Pubbliche – con il fine ultimo di ridurre al minimo il numero di siti interessati dal fenomeno dell'abbandono dei rifiuti e di disincentivare e scoraggiare comportamenti scorretti (tale attività risulta comunque direttamente correlata alla disponibilità economica della Direzione Lavori e Opere Pubbliche).

In caso di abbandoni di ingenti quantitativi di rifiuti e contemporanea impossibilità di individuare il soggetto responsabile, il Servizio Ambiente ha avviato le procedure a carico del Comune per la rimozione dei rifiuti e il ripristino dello stato dei luoghi.

In seguito alla Deliberazione della Giunta Comunale n. 242/1430M-386 del 13/09/12 con la quale venne deliberata *"la produzione in economia, con effetto, immediato, del servizio di igiene urbana ed ambientale escluso dalla disciplina di cui alla citata legge regionale n. 24/2002"*, Il Servizio ha proceduto ad affidamento diretto alla società AIRONE S.r.l. delle attività di messa in sicurezza, rimozione ed avvio allo smaltimento di rifiuti urbani contenenti amianto depositati/abbandonati da ignoti sul suolo pubblico – IMPORTO AFFIDAMENTO EURO 16.672,59.

La prestazione del servizio affidata è relativa alle attività di messa in sicurezza, rimozione ed avvio allo smaltimento di rifiuti urbani contenenti amianto depositati/abbandonati da ignoti sul suolo pubblico, per i siti di seguito elencati: Via Scazzola pressi civico 71; Astuti Via Torino pressi civico 50; Via dei Preti recinzione perimetrale struttura Borsalino; Retro capannone Harley Davidson; Villa del Foro Strada Rosta – strada vicinale della Cascina Nuova); Via Giardinetto dopo n. 8; Strada Cavalloratta; Villa del Foro SP 246 km. 6+150; Villa del Foro SP 246 km 5+50; Villa del Foro Strada Favagrossa; scarpata SP ex SS 30 piazzola di sosta dopo svincolo Casalcermelli direzione Alessandria; Villa del Foro strada dei Mulini; sotto ponte Forlanini; Villa del Foro Via Oviglio prima sterrata a destra in uscita dal sobborgo; Via Vecchia dei Bagliani n 37. L'affidatario doveva: redigere e presentare all'ASL competente territorialmente la notifica ai sensi dell'art. 250 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., contenente l'attestazione del rispetto procedurale tecnico e normativo in materia; predisporre la relativa pratica presso una discarica autorizzata per il conferimento del materiale, sottoposto alla messa in sicurezza (microincapsulamento delle fibre libere aerodispersibili con l'uso di un film protettivo, atomizzato sulla superficie in dispersione acquosa, con l'utilizzo di pompe a bassa pressione); raccolta e confezionamento manuale dei rifiuti contenenti amianto; carico del rifiuto preventivamente confezionato secondo i disposti di legge su

automezzo debitamente autorizzato e trasporto presso impianto di deposito preliminare, compresa l'etichettatura a norma di legge, gli oneri di smaltimento e la documentazione attestante l'avvenuto conferimento presso l'impianto, come previsto dalla vigente normativa di settore.

In totale sono state avviate 102 pratiche relative a depositi/abbandoni rifiuti e sono state predisposte n. 6 Ordinanze.

Infine, sono state condotte azioni di sensibilizzazione della cittadinanza circa la problematica dei rifiuti abbandonati, in particolare per quanto riguarda una corretta informazione circa i centri idonei alla raccolta e smaltimento delle varie tipologie di rifiuti presenti sul territorio comunale.

3) Controllo dell'amianto sul territorio comunale

Il Servizio Ambiente ha proseguito nelle attività di informazione alla cittadinanza circa le disposizioni di legge attualmente vigenti in materia di amianto, con particolare riferimento agli obblighi di sorveglianza dei manufatti e comunicazione previsti dal Decreto Ministeriale 6 settembre 1994.

Inoltre, in base alle nuove disposizioni regionali, D.G.R. 40-5094 del 18.12.2012, il Servizio Ambiente ha inviato all'A.R.P.A. le segnalazioni ricevute principalmente da parte di privati cittadini, dopo aver eseguito le opportune verifiche e ricerche (catastali, edilizie, ecc ...), affinché come previsto dal "Protocollo regionale per la gestione degli esposti" accertasse l'effettiva presenza di amianto nel materiale (generalmente coperture di edifici) ed in caso affermativo definisse l'indice di degrado del materiale. Le valutazioni elaborate dalla suddetta Agenzia sono state quindi inviate da A.R.P.A. stessa al competente Servizio dell'A.S.L. per la successiva determinazione dell'indice di esposizione al rischio di esposizione alle fibre di amianto. Al Comune viene restituita una valutazione globale comprensiva degli interventi necessari per eliminare il rischio di inquinamento oppure per mantenerlo in buono stato prevenendo il rischio di rilascio di fibre e la periodicità con la quale occorre verificare le condizioni del materiale contenente amianto, comprese le proposte di provvedimenti ai fini della tutela della salute pubblica da emettersi da parte del Sindaco.

Nel corso dell'anno 2013 il Servizio Ambiente ha gestito 19 esposti, che si sono conclusi in 3 casi con l'emissione di provvedimenti ordinativi volti ad imporre la rimozione dei manufatti contenenti amianto. Per 12 edifici con coperture in amianto il Servizio Ambiente ha ricevuto / richiesto il ri-controllo previsto dalla normativa circa le condizioni di conservazione del materiale, effettuato da un tecnico abilitato, quindi il Servizio Ambiente ha controllato la completezza / attendibilità del documento e lo ha inviato agli enti competenti (A.R.P.A. e A.S.L.) per le eventuali osservazioni di competenza. Nei casi restanti il manufatto dovrà essere nuovamente controllato durante l'anno corrente (1) o dovrà essere bonificato (rimosso o sottoposto ad intervento conservativo) a breve termine (3).

4) Controllo della conformità ai limiti normativi delle emissioni acustiche provenienti da impianti o attività rumorose

Il Servizio Ambiente, a seguito delle segnalazioni inoltrate dalla cittadinanza in merito alla eccessiva rumorosità prodotta dall'esercizio di attività lavorative o da impianti, invita i soggetti responsabili a verificare l'intensità delle emissioni sonore mediante la redazione di una relazione predisposta da un tecnico abilitato, denominata Valutazione di Impatto Acustico e redatta secondo i criteri stabiliti a livello regionale.

La documentazione citata viene inviata all'A.R.P.A. per la redazione del parere tecnico di competenza. In base all'esito del suddetto parere l'ufficio dispone l'esecuzione degli interventi necessari alla riduzione dell'intensità delle emissioni sonore indagate. In caso di inadempienza da parte del responsabile dell'attività, l'ufficio ha la possibilità di chiedere all'A.R.P.A la verifica strumentale del rispetto dei valori limite di rumorosità.

Nel corso del 2013 l'ufficio ha gestito 25 esposti relativi ad eccessiva rumorosità ed emesso 9 Ordinanze, previo avvio del relativo procedimento ai sensi della L. n. 241/1990, finalizzate ad imporre il risanamento acustico di impianti rumorosi, alla sospensione di attività rumorose non autorizzate o alla presentazione di valutazioni di impatto acustico. Tramite il supporto tecnico dell'A.R.P.A., in 5 casi è stato accertato il superamento dei valori normativi sopracitati, per i quali l'ufficio ha emesso o provvederà ad emettere specifica Ordinanza volta ad imporre il risanamento acustico.

Per quanto riguarda le Valutazioni previsionali di Impatto Acustico di attività potenzialmente rumorose, la normativa vigente, D.P.R. 227/2011 *Regolamento per la semplificazione di adempimenti amministrativi in materia ambientale gravanti sulle imprese, a norma dell'articolo 49, comma 4-quater, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122*, ha stabilito forme di semplificazione nella presentazione della documentazione amministrativa posta a carico di piccole e medie imprese, in riferimento a ciò il Servizio Ambiente ha ricevuto ed esaminato 68 autocertificazioni da parte di titolari di attività esentate dalla presentazione di Valutazioni previsionali di Impatto Acustico. Relativamente ad attività escluse dalle suddette semplificazioni, il Servizio ha gestito 23 Valutazioni previsionali di Impatto Acustico connesse all'esercizio stabile e/o temporaneo di attività rumorose (commerciali, edili, produttive, eventi musicali), esaminandole per esprimere un proprio parere in alcuni casi sottoponendole al giudizio tecnico dell'A.R.P.A.



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

Direzione POLIZIA MUNICIPALE

Dott.ssa Orietta Bocchio

Febbraio 2014

Centro Stampa Comunale



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE POLIZIA MUNICIPALE

Centro di Costo

Tutti i cdc

Direttore

Dr.ssa Orietta Bocchio

OBIETTIVO a): "Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione"

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Nel mese di dicembre è stata effettuata una ricognizione dell'attività svolta dei diversi Uffici della Direzione, attraverso il coinvolgimento dei rispettivi responsabili, al fine dell'individuazione dei procedimenti che dovevano esser mappati in quanto rispondenti alle finalità di cui al D.Lgs. n. 33/13.

Ciò si è concretato nella predisposizione di relazioni sintetiche che, per ciascuno dei 35 procedimenti individuati, conteneva in particolare:

- una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
- il nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
- per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti ed i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria;
- il termine fissato per la conclusione del procedimento;
- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari;
- gli strumenti di tutela, amministrativa/giurisdizionale,
- il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo.

Tali schede sono poi state caricate nel programma appositamente predisposto entro il 31 gennaio 2014.

In esito a tale attività ricognitiva si è proceduto ad assumere apposito atto con il quale, in relazione ad ogni procedimento mappato, è stato nominato ai sensi dell'art. 4 della L. 241/1990 e s.m. e i. e dell'art. 5 delle disposizioni comunali attuative delle norme in materia di procedimento amministrativo, approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 22/01/1999 e s.m. e i., il relativo responsabile.

In conclusione si segnala che dalla mappatura effettuata non emerge, peraltro, tutta l'attività svolta dalla Polizia Municipale che, per le peculiarità che la contraddistinguono, è impegnata quotidianamente in molteplici azioni che vanno dal controllo del territorio (tutela della sicurezza pubblica, accertamenti per violazioni amministrative, controlli sulle attività edilizi e commerciali...) all'assunzione di atti amministrativi che, pur non potendosi qualificare quali provvedimenti in quanto privi di ogni discrezionalità, hanno particolare rilievo per la natura e delicatezza che assumono (atti di polizia stradale, giudiziaria...).



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE POLIZIA MUNICIPALE

Centro di Costo
Tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
Dr.ssa Orietta Bocchio

OBIETTIVO b): "Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell'ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell'Ente"

FINALITA' STRATEGICHE:

- A. internalizzazione del servizio di riscossione coattiva delle sanzioni del cds e del servizio relativo al recupero coattivo delle spese di custodia dei veicoli sequestrati, contenimento della spesa del servizio già affidato all'esterno: maggiori introiti nel lungo periodo derivanti dalla riscossione diretta delle sanzioni e dalla gestione della eventuale fase giudiziale da parte dell'Avvocatura comunale interna: si può ipotizzare un maggior introito annuo di circa 300.000,00 / 500.000,00 euro;
- B. internalizzazione del servizio di caricamento dei dati e delle operazioni informatiche relative alle sanzioni amministrative elevate ai sensi del codice della strada a seguito della scadenza del contratto di servizio con ASPAL: conseguente risparmio di spesa pari a Euro 120.000,00 annuali per quattro unità di personale addette a tali mansioni ed utilizzo di personale appartenente all'organico comunale;
- C. spostamento presso i locali del Comando di Polizia municipale delle telecamere di video sorveglianza e del relativo personale: razionalizzazione delle risorse umane impiegate (4 agenti suddivisi nei 4 turni) e strumentali con conseguente risparmio in termini di costi d'illuminazione e riscaldamento/climatizzazione: la minor spesa può essere quantificata a livello di sede comunale in quanto tali uffici non hanno utenze separate;
- D. razionalizzazione del parco mezzi del Comando di Polizia Municipale da attuarsi mediante il fermo di n.13 veicoli (11 auto e 2 moto): risparmio di 11.000,00 euro per coperture assicurative oltre spese per carburante, manutenzione, ecc... quantificabili in circa 20.000,00 annue;
- E. eliminazione sperimentale del turno di notte (1.30 – 7.30) dal 1 novembre 2013 , con conseguente razionalizzazione delle risorse umane a ciò destinate (tre unità di personale); e minor spesa per il pagamento dell'indennità di turno notturno (4,5 ore per ciascun agente al giorno)
- F. concessione in comodato d'uso all'Unità Cinofila dell'Amministrazione Penitenziaria di Asti del cane antidroga Nitro che resterebbe, comunque, di proprietà dell'Amministrazione: risparmio delle spese di sostentamento del cane e di quelle medico veterinarie quantificabili in euro 1.500,00 annue;
- G. adesione per un anno e senza oneri finanziari alla sperimentazione proposta dalla Regione Piemonte di costituzione di un Laboratorio Regionale di Polizia Scientifica Locale avente l'obiettivo di allargare l'accesso ai servizi, la diffusione sull'uso delle tecnologie e l'implementazione delle competenze degli operatori dei Comandi di Polizia Locale aderenti, fornendo specifico ausilio in tema di falsi documentali, investigazioni scientifiche, foto segnalazioni e UTAF (Ufficio Trattazione Arrestati e Fermati), Laboratorio mobile polifunzionale e banche dati relative ad archivio falsi documentali, archivio fotosegnalati, portale falsi documentali;
- H. collaborazione all'attività di controllo di comportamenti potenzialmente evasivi dei contribuenti e rilevazione di elementi che li evidenziano, ex contratti affitto non registrati, retribuzioni sociali indebitamente acquisite, con conseguente segnalazione qualificata all'Agenzia dell'entrate, alla Guardia di Finanza o all'Inps per la parte previdenziale/assistenziale: maggiori introiti nel lungo periodo derivanti dall'accertamento di tali posizioni irregolari nelle percentuali previste dal DL 138/2011; è ipotizzabile nei prossimi mesi una maggior entrata, allo stato difficilmente

quantificabile; alle casse comunali quale compartecipazione del Comune all'accertamento di maggiori entrate del Fisco a seguito delle segnalazioni qualificate;

- I. attivazione di forme di collaborazione con l'Agenzia delle Dogane e l'Ispettorato del Lavoro finalizzata alla contribuzione all'attività di controllo nel contrasto alla vendita di prodotti contraffatti, anche di natura alimentare, e quindi non conformi agli standard di sicurezza o a rischio per la salute pubblica, nonché al lavoro nero, a seguito di stipula di apposita convenzione si potrà verificare una eventuale entrata per le casse comunali;
- J. predisposizione di corsi gratuiti per la formazione del personale dipendente effettuati da personale dell'Ente a ciò qualificato per l'aggiornamento o l'approfondimento di specifiche tematiche in relazione alle funzioni ed attività svolte e organizzazione di un corso di aggiornamento per il personale in collaborazione con la Regione Piemonte che si assume gli oneri economici; è ipotizzabile una economia di spesa di circa euro 5.000,00.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

- A. gestione, mediante software Ge.ri fornito dalla società Engeenering spa, delle procedure di riscossione coattiva mediante notifica di ingiunzione di pagamento e successiva attivazione delle procedure esecutive;
- B. gestione delle procedure amministrative connesse all'attività contravvenzionale mediante utilizzo del software fornito dal Raggruppamento Temporaneo d'Impresa Poste Italiane S.p.A. e Sapidata S.p.A.;
- C. liberazione almeno parziale dei locali siti presso il piano terra del palazzo comunale, recupero di 4 unità di personale da destinare al servizio operativo e ruolo di maggior coordinamento dell'azione della centrale operativa del Comando senza alcun onere finanziario a carico dell'Ente;
- D. individuazione dei veicoli da sottoporre a fermo e comunicazione al Servizio Approvvigionamenti per l'assunzione delle conseguenti azioni;
- E. riduzione della presenza della pattuglia nelle notti comprese tra la domenica ed il giovedì, con mantenimento del servizio minimo di emergenza dato dalla presenza del piantone al servizio della cittadinanza H24. Conseguente recupero di 3 unità di personale da destinare al servizio operativo diurno per cinque giorni la settimana;
- F. possibilità di avvalersi dell'ausilio del cane antidroga a costo zero qualora se ne ravvisi la necessità e/o l'opportunità;
- G. ampliamento delle competenze del personale assegnato all'Ufficio Investigazioni Scientifiche che può essere dedicato alle attività del Laboratorio scientifico in quanto già dotato di un sistema di foto segnalamento con tecniche biometriche e strumenti di controllo documentale, fondamentali per stabilire l'autenticità dei documenti controllati e l'identità certa degli individui sottoposti a controllo dagli agenti di P.M.;
- H. istituzione di apposito Ufficio comunale presso la Direzione (Polizia Tributaria) di collegamento con i vari uffici del Corpo per l'acquisizione dei dati necessari all'effettuazione cosiddette "segnalazioni qualificate" all'Agenzie delle Entrate e del Territorio, alla Guardia di Finanza, contenenti i nominativi in relazione ai quali vengono rilevati comportamenti evasivi: utilizzo di un'applicazione web disponibile nell'ambito del sistema Siatel v2.0 – Punto Fisco;
- I. stipula di appositi atti d'Intesa con le Amministrazioni competenti all'attività di controllo e repressione del lavoro nero e della commercializzazione di prodotti contraffatti;
- J. individuazione delle professionalità interne all'Ente che possiedono specifiche competenze per la trattazione dei corsi di aggiornamento.

Obiettivo pluriennale:

- **lettera A:** gestione interna con l'Avvocatura comunale della fase (eventuale) giudiziale, successiva alla notifica delle ingiunzioni fiscali di cui al R.D. 639/1910 in caso di proposizione di opposizione all'ingiunzione e / o di opposizione agli atti esecutivi: **scadenza 31/12/2014;**
- **lettera C:** cessione della strumentazione alla Questura di Alessandria, con conseguente recupero di 4 unità di personale da destinare al servizio attivo e risparmio sui costi di manutenzione ed assistenza delle apparecchiature (hardware e software): **scadenza 31/12/2014;**
- **lettera E:** prosecuzione della sperimentazione concernente l'eliminazione del turno di notte: **scadenza 28 febbraio 2014;**
- **lettera G:** prosecuzione della sperimentazione e delle attività di collaborazione con gli enti aderenti al Laboratorio regionale: **scadenza 30 maggio 2014;**
- **lettera H:** prosecuzione dell'attività di compartecipazione al controllo dei comportamenti potenzialmente evasivi ed eventuale segnalazione agli enti competenti: **scadenza 31 dicembre 2014;**

- Dismissione programma di archiviazione/gestione interna delle pratiche del Comando in uso presso il Servizio Segreteria e utilizzo, in alternativo, di software specifico già nella disponibilità dell'Amministrazione: **scadenza 31 dicembre 2014.**

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
lettera A:	
➤ Fase 1: creazione e aggiornamento della banca dati degli utenti che non hanno pagato i verbali di accertamento delle sanzioni al cds;	30/04/2013
➤ Fase 2: notifica delle ingiunzioni di pagamento ai sensi del rd 639/1910 mediante poste italiane spa	30/06/2013
➤ Fase 3: verifica pagamenti delle ingiunzioni fiscali	31/10/2013
➤ Fase 4: attivazione procedure esecutive in caso di mancato pagamento delle ingiunzioni di pagamento	30/11/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2013
lettera B:	
➤ Fase 1: formazione del personale comunale da assegnare alle mansioni;	30/06/2013
➤ Fase 2: Internalizzazione del servizio	01/07/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	01/07/2013
lettera C:	
➤ Fase 1: verifica della fattibilità tecnica dello spostamento;	10/06/2013
➤ Fase 2: spostamento delle telecamere di video sorveglianza ;	30/06/2013
➤ Fase 3: verifica della disponibilità da parte della Questura al trasferimento delle apparecchiature*;	31/12/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2013
lettera D:	
➤ Fase 1: individuazione dei veicoli da sottoporre a fermo e conseguente blocco;	01/01/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	01/01/2013
lettera E:	
➤ Fase 1: verifica della possibilità di sospendere parzialmente e temporaneamente il servizio notturno;	30/06/2013
➤ Fase 2: attuazione della sospensione.	01/11/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	01/11/2013
lettera F:	
➤ Fase 1: predisposizione di appositi contatti con la polizia penitenziaria di Asti;	30/06/2013
➤ Fase 2: assegnazione temporanea del cane all'unità cinofila della polizia Penitenziaria;	01/07/2013
➤ Fase 3: stipula del contratto di comodato d'uso gratuito con il Ministero*.	31/12/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2013
lettera G:	
➤ Fase 1: partecipazione fasi interlocutorie finalizzate alla costituzione del Laboratorio Regionale;	30/05/2013
➤ Fase 2: stipula del Protocollo d'Intesa e del relativo Protocollo operativo;	30/06/2013
➤ Fase 3: formazione e attivazione della collaborazione tra	31/12/2013

gli Enti interessati con accesso ai servizi forniti dal Laboratorio regionale.	
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2013
lettera H:	
➤ Fase 1: attività propedeutica all'attivazione della collaborazione con gli Enti competenti al controllo dei comportamenti potenzialmente evasivi;	31/03/2013
➤ Fase 2: acquisizione delle autorizzazioni/abilitazioni e credenziali d'accesso necessarie ad effettuare le segnalazioni qualificate;	15/04/2013
➤ Fase 3: Inizio dell'attività di controllo e trasmissione delle segnalazioni agli Uffici competenti.	30/04/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	30/04/2013
lettera I:	
➤ Fase 1: attività propedeutica all'attivazione della collaborazione con gli Enti competenti al controllo e la repressione del lavoro nero e della commercializzazione di prodotti contraffatti;	31/12/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2013
lettera J:	
➤ Fase 1: individuazione delle professionalità e trattazione dei corsi di aggiornamento;	31/12/2013
Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo	31/12/2013

Risultato atteso:

- A. aumento somme incassate dal Comune di Alessandria nella misura del 20% rispetto alla riscossione coattiva gestita in precedenza da Equitalia spa;
- B. risparmio della spesa prevista nel contratto di servizio ASPAL corrispondente al costo di quattro unità di personale;
- C. razionalizzazione delle risorse umane/strumentali e risparmio in termini di costi d'illuminazione e riscaldamento/climatizzazione;
- D. riduzione delle spese del parco mezzi del Comando di Polizia Municipale, ivi comprese quelle inerenti la copertura assicurativa delle auto medesime;
- E. razionalizzazione delle risorse umane e recupero di 3 unità di personale da destinare al servizio operativo diurno per cinque giorni la settimana;
- F. risparmio delle spese di sostentamento del cane e di quelle medico veterinarie;
- G. potenziamento qualitativo e quantitativo dell'attività di controllo degli operatori del Comando di Polizia Locale nella repressione dei fatti illeciti, integrazione e coordinamento dell'azione dei Comandi di Polizia Locale a livello regionale con conseguente aumento della sicurezza dei cittadini;
- H. maggiori introiti derivanti dalla compartecipazione all'attivazione di controllo ed alla conseguente attribuzione delle imposte evase a mezzo di contributi erariali nella percentuale pari al 100% per gli anni 2013 e 2014;
- I. potenziamento qualitativo e quantitativo dell'attività di controllo degli operatori del Comando di Polizia Locale nella repressione dei fatti illeciti;
- J. miglioramento ed aggiornamento professionale dei dipendenti per la prestazione di servizi più efficienti e qualificati.

Obiettivo raggiunto al 100%:

se le azioni indicate rispettivamente alle fasi 1/2/3/4 vengono effettuate

Obiettivo raggiunto al 75%:

se vengono effettuare e completate le sole fasi 1/2/3

Obiettivo raggiunto al 50%:

se vengono effettuate le fasi 1 e 2

Obiettivo non raggiunto:

in caso di mancata attuazione delle fasi specificate nella “tempistica”

Indicatori di Risultato:

VINCOLI: ATTI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE CHE MODIFICANO GLI OBIETTIVI GIA' IN PRECEDENZA PREFISSATI

* il raggiungimento dell'obiettivo è subordinato ad un vincolo esterno (assenso della Questura al trasferimento delle telecamere, stipula da parte del Ministero del contratto di comodato d'uso gratuito del cane).

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Internalizzazione del servizio di riscossione coattiva delle sanzioni del cds e del servizio relativo al recupero coattivo delle spese di custodia dei veicoli sequestrati, contenimento della spesa del servizio già affidato all'esterno: maggiori introiti nel lungo periodo derivanti dalla riscossione diretta delle sanzioni e dalla gestione della eventuale fase giudiziale da parte dell'Avvocatura comunale interna: si può ipotizzare un maggior introito annuo di circa 300.000,00 / 500.000,00 euro

In relazione alle ingiunzioni ad oggi emesse nel periodo settembre 2013 – dicembre 2013. (3000), in due blocchi di spedizione, il primo, di 1000 ingiunzioni a metà agosto 2013 e il secondo all'inizio di dicembre 2013 di 2000 ingiunzioni; al 31/12/2013 risultano incassati circa € 65.0000 (a saldo e in acconto); a questi si aggiungono € 75.000 oggetto di rateizzazione.

In relazione al primo blocco di ingiunzioni, occorre precisare che circa 300 atti non sono stati notificati e sono stati restituiti all'Amministrazione per irreperibilità del destinatario. In relazione a queste si sta procedendo ad una attenta attività di verifica delle residenze per procedere alla notificazione corretta, preceduta da un preavviso di ingiunzione notificato a mezzo racc. ar. In relazione al secondo blocco di ingiunzioni spedite (2000) non è ancora possibile effettuare un report delle notifiche effettuate.

Occorre segnalare che tale attività di recupero viene svolta da una sola unità di personale con rapporto di lavoro al 70% per cui sarebbe necessario implementare il personale addetto per incrementare l'attività di recupero.

Internalizzazione del servizio di caricamento dei dati e delle operazioni informatiche relative alle sanzioni amministrative elevate ai sensi del codice della strada a seguito della scadenza del contratto di servizio con ASPAL: conseguente risparmio di spesa pari a Euro 120.000,00 annuali per quattro unità di personale addette a tali mansioni ed utilizzo di personale appartenente all'organico comunale.

Dalla seconda settimana di giugno 2013 il personale ASPAL in servizio presso l'Ufficio Contravvenzioni del Comando di Polizia Municipale (n. 4 unità di personale) ha cessato l'attività. Ciò ha comportato un risparmio considerevole per l'Amministrazione tenuto conto che, per il 2012, il costo per la gestione di tale servizio da parte di ASPAL era pari a 160.085,00 Euro finanziati con i proventi derivanti dalle sanzioni amministrative pecuniarie conseguenti all'accertamento di violazioni alle norme del Codice della Strada, somme vincolate ai sensi dell'articolo 208 del codice della Strada. Presso l'Ufficio sono state quindi assegnate, e conseguentemente formate, n. 2 unità di personale, dipendenti del Comune e appartenenti a personale amministrativo. E' in corso la ricerca di n. 2 ulteriori unità di personale, da reperire presso altri Uffici del Comune, onde ripristinare il numero di dipendenti necessario allo svolgimento delle funzioni di competenza dell'Ufficio ed evitare disservizi presso l'utenza, assicurando la il corretto svolgimento di tali attività vista la delicatezza e l'importanza per l'Amministrazione e le finanze del Comune.

Spostamento presso i locali del Comando di Polizia municipale delle telecamere di video sorveglianza e del relativo personale: razionalizzazione delle risorse umane impiegate (4 agenti suddivisi nei 4 turni) e strumentali con conseguente risparmio in termini di costi d'illuminazione e riscaldamento/climatizzazione: la minor spesa può essere quantificata a livello di sede comunale in quanto tali uffici non hanno utenze separate.

Il 26 giugno 2013 le telecamere di videosorveglianza sono state spostate dal piano terra del Palazzo comunale ed installate presso la Centrale Operativa del Comando (Piantone).

A seguito del mancato affidamento ad ASPAL dell'attività di manutenzione di tali telecamere, per l'anno 2013, si è determinato un risparmio temporaneo pari a Euro 14.883,00.

Lo spostamento ha inoltre comportato la conseguente liberazione degli spazi in precedenza occupati, ora destinati ad ospitare lo Sportello Stranieri, e la riassegnazione del personale di vigilanza ivi impiegato, n. 4 unità, ad altri Uffici del Comando che lamentavano una carenza di personale.

Nel corso dell'anno 2013 la Questura aveva manifestato l'intenzione di acquisire tali dotazioni strumentali, disponibilità, peraltro, ad oggi non confermata dal Ministero competente.

Razionalizzazione del parco mezzi del Comando di Polizia Municipale da attuarsi mediante il fermo di n.13 veicoli (11 auto e 2 moto): risparmio di 11.000,00 euro per coperture assicurative oltre spese per carburante, manutenzione, ecc...quantificabili in circa 20.000,00 annue.

A gennaio 2013 i mezzi sono stati fermati e sono tuttora depositati presso il Provveditorato e verranno, presumibilmente, rottamati.

Eliminazione sperimentale del turno di notte (1.30 – 7.30) dal 1 novembre 2013 , con conseguente razionalizzazione delle risorse umane a ciò destinate (tre unità di personale); e minor spesa per il pagamento dell'indennità di turno notturno (4,5 ore per ciascun agente al giorno).

Alla luce del sottodimensionamento dell'organico del Corpo di Polizia Municipale e della prevista riduzione di unità di personale per mobilità, nonché della riduzione delle richieste d'intervento notturno che è stata rilevata nei mesi invernali nell'anno 2012-2013, a giugno 2013 è stata proposta, in via sperimentale, l'eliminazione del turno di notte, introdotto 1999, dal 1 novembre 2013 al 28 febbraio 2014, fatta eccezione per quello relativo al venerdì notte sul sabato mattina ed al sabato notte sulla domenica, mantenendo il servizio minimo di emergenza con la presenza del piantone al servizio della cittadinanza H24.

Pertanto, l'Amministrazione ha ritenuto, dopo attenta valutazione, che l'attività di controllo del territorio, a garanzia di maggior sicurezza dei cittadini, non fosse sopprimibile per mere ragioni di risparmio di risorse umane e finanziarie.

Concessione in comodato d'uso all'Unità Cinofila dell'Amministrazione Penitenziaria di Asti del cane antidroga Nitro che resterebbe, comunque, di proprietà dell'Amministrazione: risparmio delle spese di sostentamento del cane e di quelle medico veterinarie quantificabili in euro 1.500,00 annue.

Il 1° luglio 2013 il cane Nitro è stato affidato temporaneamente al servizio Cinofili del Corpo di Polizia Penitenziaria di Asti, in attesa della sottoscrizione del relativo contratto di comodato d'uso gratuito con il Ministero. Ciò ha comportato, conseguentemente, il risparmio delle spese sopra stimate per il mantenimento e la cura dell'animale.

Adesione per un anno e senza oneri finanziari alla sperimentazione proposta dalla Regione Piemonte di costituzione di un Laboratorio Regionale di Polizia Scientifica Locale avente l'obiettivo di allargare l'accesso ai servizi, la diffusione sull'uso delle tecnologie e l'implementazione delle competenze degli operatori dei Comandi di Polizia Locale aderenti, fornendo specifico ausilio in tema di falsi documentali, investigazioni scientifiche, foto segnalazioni e UTAF (Ufficio Trattazione Arrestati e Fermati), Laboratorio mobile polifunzionale e banche dati relative ad archivio falsi documentali, archivio fotosegnalati, portale falsi documentali.

In data 30 maggio 2013 è stato stipulato con la Regione Piemonte ed i Comuni aderenti apposito Protocollo d'Intesa per la costituzione di un Laboratorio Regionale di Polizia Scientifica Locale, da collocarsi nel Comune di Torino, avente l'obiettivo di allargare l'accesso ai servizi, la diffusione dell'uso delle tecnologie e l'implementazione delle competenze degli operatori di tutti i Comandi di Polizia Locale del Piemonte, fornendo specifica assistenza in tema di: Falsi documentali, Investigazioni scientifiche, Foto segnalazioni e UTAF (Ufficio Trattazione Arrestati e Fermati), Laboratorio mobile polifunzionale, Banche dati relative ad archivio falsi documentali, archivio fotosegnalati, portale falsi documentali, Formazione.

Ciò ha portato ad un ampliamento delle competenze del personale assegnato all'Ufficio Investigazioni Scientifiche che può essere dedicato alle attività del Laboratorio scientifico in quanto già dotato di un sistema di foto segnalamento con tecniche biometriche e strumenti di controllo documentale, fondamentali per stabilire l'autenticità dei documenti controllati e l'identità certa degli individui sottoposti a controllo dagli agenti di P.M..

Collaborazione all'attività di controllo di comportamenti potenzialmente evasivi dei contribuenti e rilevazione di elementi che li evidenziano, ex contratti affitto non registrati, retribuzioni sociali indebitamente acquisite, con conseguente segnalazione qualificata all'Agenzia dell'entrate, alla Guardia di Finanza o all'Inps per la parte previdenziale/assistenziale: maggiori introiti nel lungo periodo derivanti dall'accertamento di tali posizioni irregolari nelle percentuali previste dal DL 138/2011; è ipotizzabile nei prossimi mesi una maggior entrata, allo stato difficilmente quantificabile; alle casse comunali quale compartecipazione del Comune all'accertamento di maggiori entrate del Fisco a seguito delle segnalazioni qualificate.

In data 1 maggio 2013 è stato istituito presso il Comando di Polizia Municipale apposito Ufficio (Ufficio Accertamenti Tributi Comunali) di collegamento con i vari uffici competenti in materia, per l'acquisizione dei dati necessari all'effettuazione delle cosiddette "segnalazioni qualificate" all'Agenzia delle Entrate e del Territorio, nonché alla Guardia di Finanza.

Dalla sua istituzione l'Ufficio ha concentrato l'attenzione al controllo delle attività commerciali per le verifiche di avvenuto pagamento di imposte e/o tributi comunali, quali ad esempio l'imposta di pubblicità e la TARES.

L'Ufficio non può quantificare le maggiori entrate accertate, peraltro, si segnala che i maggiori introiti corrispondono all'attribuzione al Comune dell'intero importo delle imposte evase che l'Ufficio ha segnalato per l'anno 2013 e che, nel 2012, sono stati introitati 18.000 euro per le sole segnalazioni dell'ufficio ICI. La somma che verrà destinata a Luglio come contributo erariale, con apposito decreto, sarà, quindi, sicuramente maggiore visto che, dall'istituzione, l'Ufficio ha effettuato 114 segnalazioni all'Ufficio Tributi, e individuato 300 nominativi sconosciuti all'Ufficio Tributi stesso che avevano evaso il pagamento della TARES. Tali soggetti vedranno comminata una sanzione di circa 100 euro, di competenza dell'Amministrazione, cui si andranno ad aggiungere parte degli importi delle entrate che si riusciranno a recuperare dovendo esser, queste, ripartite con il Consorzio di Bacino per le evasioni antecedenti l'anno 2010.

Attivazione di forme di collaborazione con l'Agenzia delle Dogane e l'Ispettorato del Lavoro finalizzata alla contribuzione all'attività di controllo nel contrasto alla vendita di prodotti contraffatti, anche di natura alimentare, e quindi non conformi agli standard di sicurezza o a rischio per la salute pubblica, nonché al lavoro nero, a seguito di stipula di apposita convenzione si potrà verificare una eventuale entrata per le casse comunali

Il 18 ottobre 2013 è stato approvato il Protocollo d'Intesa, in seguito stipulato con l'Agenzia delle dogane, per implementare l'attività di controllo e repressione del lavoro nero e la commercializzazione dei prodotti contraffatti, nonché per sensibilizzare i consumatori e gli operatori commerciali alla cultura della legalità e su quali siano i rischi conseguenti all'acquisto, al consumo e commercio di prodotti contraffatti. Negli ultimi mesi dell'anno l'Ufficio Accertamenti Tributi Comunali ha, quindi, iniziato l'attività di controllo dei cantieri, per le verifiche sul lavoro sommerso, e l'attività di controllo sul commercio di prodotti contraffatti, che verrà proseguita ed implementata nel corso dell'anno 2014.

Predisposizione di corsi gratuiti per la formazione del personale dipendente effettuati da personale dell'Ente a ciò qualificato per l'aggiornamento o l'approfondimento di specifiche tematiche in relazione alle funzioni ed attività svolte e organizzazione di un corso di aggiornamento per il personale in collaborazione con la Regione Piemonte che si assume gli oneri economici; è ipotizzabile una economia di spesa di circa euro 5.000,00.

Con determinazione dirigenziale n. 1913 del 5 dicembre 2013, e' stata assunta la gestione amministrativa e la direzione didattica di un corso di aggiornamento professionale di 42 ore di lezione per gli agenti del Corpo di Polizia Municipale in materia "Nuovo Codice della Strada", iniziato in data 14 gennaio 2014 e tuttora in corso.

Il corso è stato istituito e finanziato dalla Regione Piemonte con determinazione dirigenziale n. 390 del 23 ottobre 2013, che ha impegnato la somma di € 6.800,00 a copertura delle spese sostenute per il suo svolgimento (spese di docenza e per Commissione d'esame, rimborso spese di viaggio docenti e Commissari d'esame, acquisto materiale didattico, spese di cancelleria...). A carico del Comune dovrebbero esser poste le sole spese relative alla pulizia, all'illuminazione, al riscaldamento dell'aula, peraltro, già poste a carico dei contratti in essere con gli attuali gestori di tali servizi.

Dismissione programma di archiviazione/gestione interna delle pratiche del Comando in uso presso il Servizio Segreteria e utilizzo, in alternativo, di software specifico già nella disponibilità dell'Amministrazione: scadenza 31 dicembre 2014.

In data 1/1/2014 la Segreteria del Comando ha dismesso il programma in uso dal 1996, che serviva per l'assegnazione delle pratiche ai vari Uffici e la relativa archiviazione, passando al sistema SIPAL già in dotazione del Comune con conseguente risparmio di spesa pari a 1.597 Euro, corrispondente alla sostenuta ogni anno per la manutenzione del programma in uso.

Ciò porterà, inoltre, ad una semplificazione del lavoro dopo la prima fase sperimentale, e presumibilmente alla archiviazione informatizzata dei documenti che, tramite loro scansione, potrebbero esser conservati su supporto informatico.

Si elencano di seguito gli ulteriori risparmi che sono stati attuati nell'ambito della Direzione, pur con la precisazione che la maggior parte delle somme stanziare sui capitoli di competenza, sono finanziate con i proventi derivanti dalle sanzioni amministrative pecuniarie conseguenti all'accertamento di violazioni alle norme del Codice della Strada. Si tratta quindi di somme vincolate ai sensi dell'articolo 208 del codice della Strada e che l'Amministrazione è tenuta a spendere per le finalità e nelle proporzioni previste nell'art. 208 medesimo.

SOMME RISPARMIATE ANNO 2013 RISPETTO ALLE SPESE SOSTENUTE NEL 2012:

Euro 2.694,00 sul capitolo fondo pensione degli agenti di polizia municipale (CAP 10301030);

Euro 41.130,58 somma risparmiata per l'acquisto di beni di massa vestiario agli appartenenti al Corpo di Polizia Municipale. Tale risparmio consegue alla mancata erogazione ai vigili dell'indennità c.d. di massa vestiaria che veniva loro erogata dall'approvazione del regolamento nell'anno 1999. Nel 2012 erano stati impegnati a tal fine 140.000 Euro, a seguito dell'affidamento del servizio di fornitura di tali beni con le procedure di gara previste per legge, nel 2013 la somma impegnata è pari a 98.869,42;

Euro 763,00 a seguito della dismissione di un programma utilizzato negli anni precedenti presso il Comando;

Euro 6.195,00 sul capitolo relativo la manutenzione delle attrezzature tecniche posto che si doveva affidare la manutenzione dei pannelli a messaggio variabile che non si è concretizzata ma che sarà effettuata nei primi mesi dell'anno.

Si fa inoltre presente che nell'anno 2013 la Segreteria del Comando ha iniziato una riorganizzazione complessiva dell'attività di lavoro che ha comportato e comporterà, nell'anno 2014, un risparmio di spesa sensibile, anche se non quantificabile. E ciò in quanto:

è stato introdotto l'uso dello scanner, che consente l'archiviazione informatica dei documenti cartacei, e delle email personali o d'ufficio, appositamente istituite, che ha consentito di ridurre il numero delle copie degli atti che venivano prodotte per l'archiviazione materiale degli stessi, nonché delle fotocopie che dovevano esser predisposte per l'assegnazione ai diversi uffici del Comando;

dal 1 ottobre 2013, l'Ufficio ha incominciato a protocollare sul protocollo generale dell'Ente gli atti in partenza dal Comando, con conseguente risparmio di tempo e carta per eliminazione delle copie cartacee degli atti che venivano inoltrati al Protocollo Generale;

l'uso delle raccomandate con ricevuta di ritorno è stato ridotto progressivamente nel 2013 e verrà completamente eliminato nel 2014 in quanto sostituito dall'uso della PEC o, in alternativa, dall'inoltro degli atti con posta ordinaria nelle ipotesi in cui ciò non era previsto per legge non trattandosi di notifiche.

Si segnala, infine, che, nell'anno 2013, la somma dei proventi riscossi per le violazioni amministrative al codice della strada è pari, in termini di competenza, a 1.176.107,30, al netto dei residui relativi agli anni 2009,2010,2011 e 2012 di seguito riportati:

residui 2009	301,00
residui 2010	627,67
residui 2011	78.729,79
residui 2012	262.009,94



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE POLIZIA MUNICIPALE

Centro di Costo
Tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
Dr.ssa Orietta Bocchio

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2013
15/09/2013
30/09/2013
31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012;

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell' 1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Nel mese di settembre è stato predisposto il report sulla stella di qualità attraverso il coinvolgimento di tutti i responsabili di Servizio che hanno effettuato, su espressa richiesta, un'analisi critica delle attività svolte e dei servizi resi al cittadino, anche in relazione alle dotazioni strumentali e umane a disposizione, che ha portato all'elaborazione del report su basi oggettive.



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

*Direzione PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE, POLITICHE DI
SVILUPPO E ATTIVITA' ECONOMICHE*

Ing. Gianpiero Cerruti

Febbraio 2014

Centro Stampa Comunale



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE, POLITICHE DI SVILUPPO E ATTIVITA' ECONOMICHE

Centro di Costo
Tutti i cdc

Direttore
Ing. Gianpiero Cerruti

OBIETTIVO a): "Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione"

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

L'obiettivo è stato realizzato mediante il censimento dei procedimenti della Direzione analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013. L'attività in esame ha comportato la mappatura ed il relativo inserimento di tutti i procedimenti di competenza della Direzione, utilizzando l'applicativo informatico predisposto dal Servizio Organizzazione, per un numero totale di 79 procedimenti, di cui all'accluso elenco (trasmesso in cartaceo o consultabile nella Stampa scheda di riepilogo dell'apposito programma). Le schede sono state affinate alla luce dei chiarimenti forniti dal Segretario Generale e dall'Avv. Bocchio sull'argomento.

Quindi l'obiettivo è da intendersi raggiunto al 100%



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE, POLITICHE DI SVILUPPO E ATTIVITA' ECONOMICHE
Centro di Costo Tutti i c.d.c. della Direzione
Direttore Ing. Gianpiero Cerruti

OBIETTIVO b): "Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell'ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell'Ente"

FINALITA' STRATEGICHE: attivazione di buone pratiche gestionali, finalizzate al contenimento/riduzione della spesa e all'eventuale individuazione di nuove fonti di entrata nonché ad una maggiore economicità.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: realizzazione di azioni finalizzate al recupero di entrate e al contenimento della spesa

Tempistica:

➤ **Azione 1: raccolta di dati degli immobili rilevanti sotto il profilo fiscale .**

La Direzione potrebbe utilmente partecipare a una costituenda unità di progetto intersettoriale che abbia come finalità l'aggiornamento dei tributi conseguenti alle modificazioni catastali determinate da interventi sulle attività produttive o commerciali: tale attività, estemporaneamente già praticata di recente, potrà essere meglio strutturata in forma continuativa a condizione di poter disporre delle necessarie risorse umane.

Le modificazioni catastali che possono determinare aumenti delle rendite degli immobili, e conseguentemente aumenti dell'imposizione fiscale sono quelle derivanti da interventi edilizi o urbanistici, oppure da frazionamenti, insediamento in immobili preesistenti di attività commerciali o produttive.

Oltre ad azioni interamente comprese in ambito comunale, possono utilmente essere condotte azioni di concerto con l'Agenzia delle Entrate, con la quale sono già attive convenzioni e sono stati intrapresi i primi contatti operativi.

Il periodo di crisi economica che stiamo attraversando non consente di formulare previsioni attendibili su dati quantitativi che possano derivare da questa azione, ma da esperienze pregresse risulta che una più stretta collaborazione tra la Direzione scrivente e l'ufficio comunale dei tributi può portare a risultati assai significativi.

Sulla base di una simulazione effettuata utilizzando dati del 1° semestre 2013, si può ipotizzare un presumibile introito dell'ordine di 20.000 €

Scadenze previste per fasi progettuali:
31/12/2013

➤ **Azione 2: definizione dei contributi correlati alla realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili .**

Relativamente alle entrate, è in corso di definizione una procedura di convenzionamento con alcune ditte installatrici di impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili dalla quale possono ipotizzarsi introiti dell'ordine di 200.000 €, fatti salvi tuttavia i dubbi di interpretazione normativa sulla legittimità del tributo e la disponibilità di risorse umane nella Direzione da destinare al progetto.

31/12/2013

➤ **Azione 3: riduzione spese incarichi e consulenze esterne**

31/12/2013

a) Sul capitolo 10901045 "Incarichi e consulenze esterne per l'area sviluppo territoriale ed economico e altre prestazioni di servizi" risulta oggi disponibile la somma di € 31.130,92: di tale somma si ritiene che possano essere stornati 20.000 €, mantenendo sul capitolo la rimanenza di € 11.130,92 per fare fronte alle spese vive connesse alle attività in corso di ridefinizione della strumentazione urbanistica.

b) Inoltre, l'Ufficio sta cercando di provvedere alla predisposizione delle metodologie di trattamento informatico e alla organizzazione degli spazi operativi per adeguare l'attività dello Sportello Unico per le Attività Produttive alla normativa del DPR 160/2010, senza ricorrere a consulenze esterne, con un conseguente risparmio che può essere stimato dell'ordine di 30.000 € per l'anno di riferimento

➤ **Azione 4: svolgimento interamente in ambito comunale di pratiche riguardanti analisi di compatibilità degli impianti di distribuzione carburanti e delle pratiche connesse alle varianti urbanistiche**

31/12/2013

Nell'ottica di riduzione delle esternalizzazioni di incarichi, verranno trattate nell'ambito della Direzione le pratiche riguardanti analisi di compatibilità e di collaudo degli impianti di distribuzione di carburante.

Le verifiche sui distributori, complessivamente in numero di 48, comportano valutazioni riguardanti aspetti urbanistici, di sicurezza, viabilistici ecc. che saranno esaminati in apposite conferenze di servizi e in diretta collaborazione con i Vigili del Fuoco, evitando incarichi esterni come si sono avuti in passato, per una spesa di circa 20.000 €. Inoltre, continuano ad essere trattati internamente le pratiche connesse alle varianti urbanistiche, per le quali tuttavia vanno comunque ipotizzate alcune spese inevitabili soprattutto correlate alla predisposizione di elaborati grafici o informatici per i quali potrebbero mancare in Comune le strumentazioni necessarie.

➤ **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

31/12/2013

Risultato atteso:

Azione 1 introito (€ 20.000) derivante dalle attività previste nel contesto dell'azione

Azione 2 introito (€ 200.000) derivante dalle attività previste nel contesto dell'azione

Azione 3 a) riduzione delle spese attinenti a incarichi e consulenze (€ 20.000) con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione

b) riduzione (€ 30.000) delle spese per lo Sportello Unico per le attività produttive con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione

Azione 4 riduzione delle spese (€ 20.000) per le verifiche sui distributori di carburanti con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se

Obiettivo raggiunto al 75%:

se

Obiettivo raggiunto al 50%:

se

Obiettivo non raggiunto:

se

Indicatori di Risultato: - valore delle maggiori entrate (Azione 1 e Azione 2)

- valore della riduzione delle spese (Azione 3 e Azione 4)

VINCOLI: il raggiungimento delle azioni n. 1 e 2 è vincolato all'assegnazione del personale previsto nel contesto della proposta di microstruttura presentata e all'evoluzione normativa in materia

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

La Direzione ha attivato buone pratiche gestionali, finalizzate al contenimento/riduzione della spesa e all'eventuale individuazione di nuove fonti di entrata nonché ad una maggiore economicità. L'obiettivo è stato realizzato mettendo in atto quattro diverse azioni finalizzate sia al recupero di entrate che al contenimento della spesa.

- **Azione 1:** raccolta di dati degli immobili rilevanti sotto il profilo fiscale .
- **Azione 2:** definizione dei contributi correlati alla realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili .
- **Azione 3:** riduzione spese incarichi e consulenze esterne
- **Azione 4:** svolgimento interamente in ambito comunale di pratiche riguardanti analisi di compatibilità degli impianti di distribuzione carburanti e delle pratiche connesse alle varianti urbanistiche

Nel dettaglio per le singole azioni si evidenzia la seguente situazione:

Azione 1

Risultato atteso: introito (€ 20.000) derivante dalle attività previste nel contesto dell'azione

Risultato raggiunto: il personale tecnico della Direzione ha effettuato una verifica delle trasformazioni edilizie che hanno dato luogo, negli anni recenti, a variazioni di classificazione catastale con aumenti di rendita. Tali dati saranno quanto prima trasmessi al competente Servizio Tributi, cui spettano i successivi adempimenti. La procedura è andata un po' a rilento ed è ancora in fase di rilettura per la carenza di personale tecnico, peraltro più volte segnalata. L'obiettivo può considerarsi raggiunto in quanto a definizione di una metodologia di rilevazione ed interscambio di dati, che può proseguire nel tempo mettendo in condizione di riscuotere più prontamente i tributi collegati agli immobili. Così già indicato nel contesto delle schede di assegnazione degli obiettivi, si evidenzia come sul raggiungimento obiettivi abbia pesato il vincolo del personale.

Azione 2

Risultato atteso: introito (€ 200.000) derivante dalle attività previste nel contesto dell'azione

Risultato raggiunto: La direzione ha nuovamente contattato le diverse ditte che avevano installato impianti fotovoltaici, cercando di addivenire alla riscossione del contributo compensativo a suo tempo introdotto dall'A.C. Si è resa necessaria la ridefinizione di un criterio di misura, e soltanto dopo si è potuto, per una ditta avente sede all'estero, la quantificazione del contributo. Va tuttavia precisato che il rilascio delle autorizzazioni da parte della Provincia, e la non chiara natura del contributo richiesto rende complicata la quantificazione e piuttosto incerto l'esito dell'azione, avendosi, come è ovvio, azioni di resistenza da parte dei contribuenti. Non di meno, si è in attesa di riscuotere dalla ditta Sonnen Systeme la somma di 69.315 €, mentre sono stati intrapresi contatti con Ribaforada per contributi dell'ordine di 75.000 € e con Scibetta per contributi dell'ordine di 35.000 €. Ulteriori contributi, per un ammontare stimabile in 15.000 €, potranno provenire dagli impianti minori a biogas, in fase di ultimazione dei lavori.

Per quanto ragionevolmente possibile, l'obiettivo può considerarsi in buona misura raggiunto.

Così già indicato nel contesto delle schede di assegnazione degli obiettivi, si evidenzia come sul raggiungimento obiettivi abbia pesato il vincolo del personale.

Azione 3

Risultato atteso:

a) riduzione delle spese attinenti a incarichi e consulenze (€ 20.000) con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione

b) riduzione (€ 30.000) delle spese per lo Sportello Unico per le attività produttive con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione

Risultato raggiunto: le previste riduzioni sono state pienamente ottenute, ricorrendo a diretta gestione interna di alcuni progetti di massima per interventi correlati a bandi regionali in materia di commercio, e per la predisposizione di elaborati connessi alla procedura approvativa della variante di PRGC. Analogo risparmio di spesa è stato attuato proseguendo nell'adeguamento alla normativa in materia di Sportello Unico con esclusivo ricorso a competenze e contributi interni alla Direzione.

Azione 4

Risultato atteso: riduzione delle spese (€ 20.000) per le verifiche sui distributori di carburanti con lo sviluppo delle attività previste nel contesto dell'azione e gestione interna delle pratiche connesse alle varianti urbanistiche.

Risultato raggiunto: le previste riduzioni sono state pienamente ottenute, ricorrendo a diretta gestione interna delle pratiche riguardanti le verifiche tecniche, di sicurezza, viabilistiche sui distributori di carburanti attivi (complessivamente in n. 48).

Infatti si rileva come, considerato che tale attività è svolta dall'unica unità di personale (cat. D4) presente nell'Ufficio e tenuto altresì conto che il costo a carico dell'Ente per tale dipendente è di circa € 40.000,00 e che detto dipendente ha dedicato nel corso del 2013 circa il 50% del suo tempo alla relativa gestione, ne consegue che il risparmio è stato di € 20.000,00 (50% di € 40.000,00) è stato realizzato.

Del resto l'esperienza degli anni passati, nell'affidamento di pratiche di controlli a Professionisti esterni, ha dimostrato che i costi complessivi per i 48 impianti di carburanti si ipotizzano su un complessivo di € 20.000,00 (importo ottenuto da un presunto importo a pratica di € 400,00 dato dal rapporto costo orario/n° ore).

Inoltre, per quanto concerne la gestione interna delle pratiche connesse alle varianti urbanistiche si è proceduto con esclusivo apporto di personale interno escludendo incarichi ulteriori nella fase di rielaborazioni connesse alla Variante del Piano Regolatore.



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE, POLITICHE DI SVILUPPO E ATTIVITA' ECONOMICHE

Centro di Costo
Tutti i c.d.c. della Direzione

Direttore
Ing. Gianpiero Cerruti

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2013
15/09/2013
30/09/2013
31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012;

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell' 1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, ha consentito di rilevare gli standard qualitativi e di raffrontarli con quelli dello scorso anno al fine di perseguire la situazione ottimale definita.

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Il Risultato raggiunto :

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

Il decremento che si è verificato nel 2013 rispetto al 2012 è da attribuirsi principalmente alle conseguenze negative causate dalla condizione di dissesto finanziario dell'Ente.

Infatti a seguito di tale situazione si è verificata una minore disponibilità di risorse finanziarie e di personale.

(queste negatività sono infatti state evidenziate anche negli altri due obiettivi come "vincolo" alla realizzazione degli stessi).

Esempi di tali negatività sono state ad esempio difficoltà ad avere in tempi stretti la sostituzione di parti/ricambi delle stampanti (toner, ricambi da sostituire) o della fotocopiatrice, con conseguente inattività dei mezzi stessi e necessità di recarsi presso la Tipografia comunale per effettuare stampe o copie, con notevole perdita di tempo.

Impossibilità di rinnovare il canone di abbonamento annuo al Servizio Informatico di collegamento nazionale alle Camere di Commercio TELEMACO. In alternativa è stato fornito un servizio "controllo certificazioni PA" che consente di avere solo alcune informazioni, minime delle Imprese, non sempre esaustive ai fini delle necessità dell'Ufficio che deve poi richiedere i dati necessari alle Camere di Commercio ed agli altri uffici esterni competenti.

DIREZIONE PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE, POLITICHE DI SVILUPPO E ATTIVITA' ECONOMICHE

Relazione finale di verifica inerente allo svolgimento delle funzioni e delle attività di competenza nel corso dell'anno 2013.

UFFICIO FUNZIONI AMMINISTRATIVE E MARKETING TERRITORIALE

Nel corso dell'anno l'Ufficio ha svolto le seguenti attività:

Attività di Marketing territoriale Promozione commercializzazione delle aree produttive del Comune di Alessandria

Nell'anno in esame si è svolta attività finalizzata alla promozione e commercializzare delle aree produttive del Comune di Alessandria, comprese nel Piano degli Insediamenti Produttivi – PIP D5 e PIP n. 6 di Spinetta Marengo.

Con tale attività si è cercato di favorire l'insediamento e lo sviluppo delle attività produttive quali le attività industriali, artigianali e di deposito, nelle aree produttive del Comune di Alessandria, mediante assegnazione di lotti di terreni sia ad aziende alessandrine che ad aziende con sede principale dell'attività sita fuori dalla zona di Alessandria.

La cessione può avvenire a titolo di "proprietà" mediante apposita convenzione urbanistica o con "diritto di superficie" seguendo schemi di concessione di "aree a servizi".

I prezzi di cessione delle aree destinate ad attività produttive, da cedere in proprietà o in diritto di superficie sono stati fissati con deliberazione del Consiglio Comunale.

Le finalità che si conseguono con tale azione sono le seguenti:

- Incentivare l'insediamento delle imprese nelle aree produttive del Comune di Alessandria
- consentire ad aziende alessandrine, mediante l'acquisizione di lotti di terreni, di avviare un processo di "sviluppo" dell'intera struttura aziendale, con riflessi anche sulla struttura "occupazionale", non solo consentendo il mantenimento del numero di soggetti occupati nell'azienda, ma anche implementandolo
- consentire ad aziende non alessandrine, in fase di sviluppo, di espandersi anche nella nostra zona, con riflessi su nuove possibilità occupazionali.

In particolare nel corso dell'anno 2013 si è:

- introitato il 3° canone, della somma di € 542,50 per la concessione in uso al Sig. Parton Francesco del lotto di terreno di proprietà comunale destinato a servizi a nord est della Cascina Guasca in zona industriale PIP D/5 di Spinetta M.go (il 2012 è stato il 3° anno di versamento considerato che il pagamento del canone era stato stabilito a decorrere dal 3° anno di godimento)
- giunti alla stipula dell'atto di concessione al diritto di superficie, autorizzata con delibera del C.C. n. 107 del 02.08.11, al Sig. RIVERA MAURIZIO, in qualità di Presidente dell'Associazione Sportiva per la Divulgazione dell'Hobby Sport dell'Automodellismo a Scoppio ed Elettrico, denominata "MALCO MODEL" di un lotto di terreno per potere realizzare un impianto sportivo per sviluppare e divulgare attività sportive, con concorsi e mostre, organizzare gare a vario livello permettendo alle case costruttrici dei modelli di automobili, di testare e sviluppare i propri prodotti. Il lotto assegnato è quello dell'area a servizi "S5" nella Zona Industriale P.I.P. N.6, per una superficie di circa 18.870 mq.

La concessione del diritto di superficie avrà durata di anni 20 e comporta la corresponsione da parte del Concessionario (la Associazione M.A.L.C.O) del prezzo di € 328.451,10 (determinato dalla applicazione del costo di €/mq. 16,53 oltre IVA se dovuta x mq. 19.870 circa). L'Associazione M.A.L.C.O si impegna a realizzare opere e manufatti per un importo superiore ad € 350.000,00, in conformità alla stima analitica delle urbanizzazioni come da progetto valutato positivamente dalla Direzione Lavori e Opere Pubbliche, nonché a gestire e a manutendere le aree ad uso pubbliche, come evidenziato nella relazione (con quadro economico e computo allegato)

La porzione con i resti e le macerie della ex cascina Poggi, per la particolare destinazione viene concessa in comodato d'uso gratuito per un periodo temporale pari a quello della succitata concessione salvo eventuale proroga motivata da concedersi da parte del Comune.

Purtroppo, dato il difficile momento economico, pur avendo avuto diversi incontri con imprese produttive intenzionate ad una eventuale realizzazione di attività nelle aree produttive del PIP D5 e n. 6 di Spinetta M.go, le trattative non hanno poi portato ad alcuna assegnazione.

L'Ufficio ha inoltre predisposto l'iter che ha condotto all'approvazione da parte del Consiglio Comunale della delibera di determinazione della quantità e dei prezzi delle aree destinate ad insediamenti produttivi P.I.P. D5 e P.I.P. n° 6 di Spinetta M.go, così definiti:

Zona D5 e n. 6 – Spinetta Marengo

TIPOLOGIA	PREZZO AREE €/MQ
AREE DA CEDERE IN PROPRIETÀ	35,00
AREE DA CONCEDERE IN DIRITTO DI SUPERFICIE	30,00

Inoltre a maggior tutela delle prerogative comunali ed al fine di ottenere una migliore programmazione ed una minore indeterminazione economico-gestionale, sono state confermate le seguenti condizioni introdotte lo scorso anno:

- termine per la formalizzazione degli atti di cessione di lotti industriali correlati alle assegnazioni degli stessi, di 3 mesi dalla delibera di assegnazione (anziché i 6 mesi precedentemente applicato), prevedendo che il mancato rispetto di tale termine, fatte salve cause di forza maggiore giustificate, comporterebbe la revoca della stessa assegnazione;
- aumento del deposito cauzionale dal 10 al 20%, del prezzo complessivo di cessione, che il soggetto assegnatario dovrà versare entro 15 gg. dalla comunicazione di assegnazione, confermando che lo stesso, nel caso in cui non venga rispettato il termine di mesi tre per la formalizzazione dell'atto di cessione da parte del soggetto assegnatario, verrà trattenuto dall'Amministrazione Comunale a titolo risarcitorio;

Attività relativa agli impianti di distribuzione carburanti ad uso pubblico e privato siti sul territorio comunale

Nel corso dell'anno 2013, sulla base di quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale regolatrice del settore della Rete distributiva dei carburanti, nonché da quanto disposto dal Regolamento Comunale di Esecuzione del Piano di Settore per la Razionalizzazione della Rete di Distribuzione carburanti, l'Ufficio ha provveduto:

- al rilascio di n. 1 autorizzazione per l'installazione e l'esercizio di un impianto di distribuzione carburanti ad uso privato;
- alla concessione di n. 9. autorizzazioni alla sospensione di attività di impianti di distribuzione carburanti ad uso pubblico a seguito di crisi gestionale o per attività di ammodernamento/modifica strutturale dell'impianto;
- predisposizione ed avvio della procedura per il "collaudo quindicennale" degli impianti di distribuzione carburanti, di cui alla L.R. n. 14/2004, ai fini della verifica dell'idoneità tecnica degli impianti ai fini della sicurezza sanitaria e ambientale. A tale scopo sono stati organizzati incontri con i responsabili ARPA e VVFF al fine di valutare l'iter procedurale da seguire. Si è inoltre provveduto ad inoltrare specifico quesito al Settore Carburanti della Regione Piemonte al fine di sapere se, in seguito alle recenti semplificazioni legislative in materia, è possibile utilizzare oltre all'ordinaria procedura di collaudo con commissione comunale, anche la procedura di "autocollaudo". La Regione Piemonte ha risposto confermando la possibilità di procedere con l'iter dell'autocollaudo. Di questa nuova modalità di verifica quindicennale sulla sicurezza degli impianti se ne è data informazione alle prime due società titolari di autorizzazione petrolifera con precedente collaudo scaduto, affinché possano procedere seguendo tale metodologia;
- ad esaminare gli orari di apertura al pubblico degli impianti, nei quali si sia verificato un cambio di gestione, al fine di verificarne la rispondenza alle disposizioni della normativa vigente.
- fornire consulenza sull'esatta interpretazione della normativa di riferimento (comunale, regionale e statale) per l'installazione, la modifica e la gestione degli impianti di distribuzioni carburanti

Referente della Direzione per attività /redazione report contabili – amministrativi – di controllo di gestione – controllo sugli atti

Nel corso dell'anno 2013 l'Ufficio ha provveduto, ha svolgere continua e faticosa attività di coordinamento e rielaborazione di dati contabili o amministrativi al fine di consentire ai competenti Uffici (quali ad es. Servizio Bilancio – Segretario Generale – Controllo di Gestione) di redigere report inerenti la situazione complessiva dell'Ente.

In qualità di Referente della Direzione nel corso dell'anno ha inoltre partecipato a diverse riunioni/ tavoli tecnici propedeutici allo svolgimento delle attività sopra descritte.

L'attività di coordinamento e di rielaborazione di dati ha inoltre riguardato la nuova attività svolta dall'Ente, in conformità a quanto previsto dalla specifica normativa, in materia di controllo sugli atti / trasparenza amministrativa e attività – piani anticorruzione.

SERVIZIO ATTIVITA' COMMERCIALI E POLIZIA AMMINISTRATIVA

Attività di pianificazione commerciale

Per quanto riguarda il sostegno allo sviluppo commerciale della città l'Assessorato al Commercio, unitamente alla Direzione programmazione territoriale, politiche di sviluppo e attività economiche, ha provveduto ad approvare il testo normativo, riguardante gli indirizzi generali per l'insediamento delle attività commerciali al dettaglio ed i criteri di programmazione urbanistica riferiti al settore commerciale ai sensi della normativa regionale sopra richiamata, costituito dall'elaborato denominato: "*Indirizzi e criteri comunali di programmazione urbanistica per l'insediamento del commercio al dettaglio in sede fissa in attuazione del D.lgs. 114/98 e della L.R. 28/99 – Maggio 2013*", come parte integrante e sostanziale della deliberazione del Consiglio Comunale n. 80 del 28/06/2013 in integrale sostituzione degli elaborati costitutivi previgenti approvati con DCC n. 102 del 31.07.06 e successiva integrazione e rettifica DCC n. 180 del 22.12.06.

Successivamente, in ottemperanza dell'art. 29 comma 3 lettere b, c, d, della DCR n. 191-43016 del 20.11.12 si provvederà alla approvazione in aggiornamento:

- dell'adeguamento del Piano Regolatore Generale secondo i disposti dell'art. 17 della L.R. 56/1977;

- del regolamento di polizia locale e annonaria ai sensi dell'art. 6 comma 5 del D.lgs. n. 114/1998;

- della regolamentazione delle norme sul procedimento per il rilascio delle autorizzazioni ai sensi dell'art. 8 comma 4 del D.lgs. n. 114/1998 e dell'art. 4 della legge regionale sul commercio.

La suddetta revisione normativa in vigore con la DCR 191-43016 dal 06.12.12, enunciando ricorrentemente il principio di massima tutela della libertà di impresa e di iniziativa economica privata e quindi la massima libertà di attivazione e di esercizio delle attività economiche e commerciali, consente parallelamente la possibilità di porre vincoli all'apertura indiscriminata limitatamente ai casi previsti per imperativa motivazione di interesse generale e nel rispetto dei principi di necessità, proporzionalità e di non discriminazione.

Tale provvedimento, che ha come finalità un ulteriore miglioramento della produttività del sistema e dell'equilibrato sviluppo delle diverse tipologie delle strutture distributive nel rispetto del principio della libera concorrenza è stato adottato col rispetto dell'Art. 29 comma 3 lettera a, della DCR n. 191-43016 del 20.11.12 circa l'audizione delle organizzazioni di tutela dei consumatori e le organizzazioni imprenditoriali del commercio rappresentative a livello provinciale.

Sono state organizzate e realizzate iniziative e manifestazioni a sostegno del commercio cittadino che hanno richiamato in città numerosi potenziali consumatori:

ELENCO MANIFESTAZIONI ANNO 2013

DATA	MANIFESTAZIONE	
ANNUALE	OFFICINA DELLE MEMORIE, Portici Piazza Garibaldi	
ANNUALE	AGRIMERCATO, Piazzetta della Lega	
ANNUALE	AGRIMERCATO, Piazza del cavallo	
ANNUALE	BIO MERCATO, Piazzetta della Lega	
10/02/2013	MERCATINI DI CARNEVALE	
2-3/03/2013	MERCATINO DEI SAPORI – Piazza Libertà'	
20-21/04/2013	409 ^a Fiera di San Giorgio 4 ^a Floreale	
31/03- 1-7-14-21-25-28/04/2013	Bancarelle al Luna Park	
18-19/05/2013	FESTA DI BORGO ROVERETO	
13/07/2013	NOTTE DELLO SPORT – Portici P.zza Garibaldi	
08/09/2013	MOSTRA DEL VINILE	
06-07/09/2013	FESTA PATRONALE CANTALUPO	
21-22/09/2013	GAGLIAUDO FRA I MERCANTI	
27-28-29/09/2013	MERCATINO EUROPEO, Viale della Repubblica	
4-5-6 /10/2013	ALE' CHOCOLATE	
06-10/2013	VENDEMMIA...ALE- Piazza S.Stefano	
06-10/2013	FESTA PATRONALE DI S. GIULIANO NUOVO	
08-10/10/2013	Temporary shops – Vie del Centro	
11-12-13/10/2013	SALONE NAZIONALE DEL BISCOTTO	
20/10/2013	FESTA PATRONALE DEL QUARTIERE CRISTO	
9-10/11/2013	FESTA DI SAN BAUDOLINO	
09-10/11/2013	Sapori in Piazza Libertà - Via Guasco – P.zza S. Stefano	
01-31/12/2013	FESTIVITA' NATALIZIE, Piazza S. Stefano	
Dall'08 al 24/12/2013	MERCATINO NATALIZIO PIAZZA GARIBALDI	
10/12/2013	MERCATINI DI NATALE A SPINETTA	
14-15/12/2013	BANCARELLE DI SANTA LUCIA	

- dall'8 al 24 dicembre è stata riproposta la formula del Mercatino Natalizio sotto i portici di Piazza Garibaldi, corredato da attrazioni per bambini ed altre giostrine dislocate in P.zza S. Stefano ed in Piazza Marconi, il tutto raccordato da un trenino che faceva da spola tra le attrazioni e le principali vie del commercio cittadino.

L'Assessorato si è fatto promotore di attività di sviluppo a sostegno del commercio alessandrino, rimanendo in linea con le finalità contenute nel programma di mandato dell'Amministrazione.

Le attività sono state svolte attraverso collaborazioni con le Associazioni di categoria, e le Associazioni di Via, senza ricorrere a incarichi esterni specifici a titolo oneroso, nell'ottica di una riduzione sempre maggiore delle spese.

La Fiera di San Giorgio 2013, giunta alla 408^a edizione, è stata la quarta edizione di "Floreale"; evento caratterizzato da aspetti innovativi idonei a rivitalizzare la storica rassegna attraverso la realizzazione di una proposta innovativa sia riguardo alla scelta della location (i Giardini Pubblici nella zona Stazione) che al tema, che vede la floricultura protagonista ed alcune altre eccellenze sempre in tema floreale.

Grande spazio anche per le proposte enogastronomiche, sempre presenti in vetrine prestigiose a rappresentare le eccellenze del territorio alessandrino.

L'attività è conforme all'obiettivo di promuovere l'attività commerciale, artigianale, agricola enogastronomica industriale e del terziario; valorizzarne la produzione e la commercializzazione attraverso l'informazione, l'esposizione e un forte messaggio promozionale, il tutto in linea con le finalità contenute nel programma di mandato dell'Amministrazione.

Data la situazione di dissesto economico, si è cercato di prediligere forme di intervento che hanno previsto quasi esclusivamente attività di promozione, collaborazioni, patrocinii, coordinamento tra i diversi attori coinvolti in ogni specifico progetto svolti direttamente dagli uffici e con ricorso a intervento di sponsor esterni.

E' continuata l'opera di riqualificazione dei mercati esistenti come già si è provveduto per il mercato di Piazza Perosi.

Tra gli obiettivi specifici vi è stato quello di prevedere ipotesi di istituzione definitiva con diverse modalità di gestione del mercato di Piazza Campora in vista del termine del periodo sperimentale (in scadenza il 31/12/2013) ove sono stati collocati gli operatori (produttori ortofrutticoli) provenienti dall'Ex Mercato Ortofrutticolo, nonché di valutare la possibilità di istituire aree di sosta prolungata per gli operatori commerciali su area pubblica itineranti oltre a valutare eventuali proposte di modifica del Regolamento vigente alla luce delle modifiche normative intervenute e delle problematiche riscontrate (DURC – VARA).

Le attività svolte in risposta alle numerose richieste da parte dei vari operatori commerciali si sono realizzate attraverso azioni efficaci ed efficienti dell'attività amministrativa tenendo presente gli obiettivi di razionalizzazione dell'offerta commerciale in relazione alla domanda, alla individuazione di giuste e efficienti collocazioni di aree mercatali, e creazioni di mercati specializzati, con un particolare riferimento a quelli caratterizzati dalla presenza di produttori.

Tale operazione è stata in linea con le finalità contenute nel programma di mandato dell'Amministrazione

Data la situazione di dissesto economico, si è data la priorità a forme di intervento che hanno previsto quasi esclusivamente attività di promozione, collaborazioni, patrocinii, coordinamento tra i diversi attori coinvolti in ogni specifico progetto svolti direttamente dagli uffici e senza ricorso, per quanto possibile, a incarichi esterni

Nel corso dell'anno sono stati istituiti, in via sperimentale, mercati biologici, di artigianato naturale, e/o a km zero che hanno trovato collocazione a seconda delle esigenze di rivitalizzazione in diverse aree del territorio per contribuire al rilancio commerciale della zona stessa e nell'ottica di un avvicinamento del consumatore al produttore

Gestione Pubblici Esercizi e Polizia Amministrativa

Gli uffici hanno predisposto azioni finalizzate a favorire un ordinato sviluppo ai Pubblici Esercizi alla luce della nuova normativa regionale e a riorganizzare la regolamentazione e l'attività di Polizia Amministrativa, attraverso l'applicazione dei regolamenti vigenti, in particolare per quanto riguarda gli aspetti sanzionatori derivanti da inosservanza degli stessi –l'applicazione e recepimento a livello comunale delle direttive regionali ed Europee (Bolkestein) relative al superamento dei parametri numerici degli esercizi di somministrazione, l'adeguamento delle procedure e della modulistica alle continue modifiche e innovazioni normative. Revisioni in linea con le finalità contenute nel programma di mandato dell'Amministrazione. Le attività sono state svolte attraverso collaborazioni con le Associazioni di categoria, coordinamento coi vari Uffici sia comunali che terzi coinvolti, senza ricorrere a incarichi esterni specifici, nell'ottica di una riduzione sempre maggiore delle spese cercando poi di attuare uno snellimento delle procedure operative nei settori interessati, con migliore efficacia dell'azione amministrativa.

Al fine della definizione di strumenti normativi adeguati ai tempi, e di criteri idonei a conferire maggiore certezza operativa nelle procedure volte al rilascio delle differenti tipologie di autorizzazioni ed alla luce delle continue modifiche normative, alcune delle quali molto importanti e tali da modificare completamente i sistemi di rilascio delle licenze, relative alle liberalizzazioni è sempre più importante e necessario l'adeguamento del Regolamento alle problematiche attuali.

La fase di studio normativo ed aggiornamento delle procedure si unisce alla necessità di riconsiderare i criteri disciplinanti determinate attività e di coordinare lo stesso testo normativo con altri regolamenti che disciplinano materie che, per la loro particolarità interessano e competono a differenti unità operative. Per questo motivo gli uffici si sono coordinati con Corpo di Polizia Municipale nonché coi soggetti operativi interessati anche nell'ottica di dotarsi di idoneo e specifico regolamento per la complessa attività delle sale giochi che sappia coniugare il rilascio delle autorizzazioni con il principio della legalità.

In particolare è in fase di studio l'individuazione di specifiche norme per limitare il disagio arrecato da alcune tipologie di locali, con particolare riferimento alla consuetudine di somministrare alimenti e bevande all'esterno degli stessi e i relativi problemi dovuti all'assembramento e rumorosità, nonché quelli di ordine pubblico da esso derivanti.

E' stato raggiunto un elevato grado di informatizzazione mediante l'uso ormai costante delle PEC sia per le pratiche in arrivo (vedi notifiche sanitarie) che in partenza con ns. lettere sia agli utenti che agli enti coinvolti nei procedimenti, che ha determinato una diminuzione dei costi di spedizione. La Direzione si sta adoperando per adeguarsi costantemente alle normative vigenti in tema di SUAP e liberalizzazione delle attività produttive nonché di sveltimento degli iter burocratici, anche al fine di favorire l'utente, nonostante le difficoltà dovute dall'aumento delle competenze rapportato al numero del personale sempre più esiguo e alla inadeguatezza degli strumenti informatici a disposizione.

Gestione del Piano Strategico di sviluppo

L'Associazione Alessandria 2018 di cui il Comune ha la Presidenza, è nata nel 2007 con l'obiettivo di arrivare alla redazione e poi all'attuazione del Piano Strategico di sviluppo.

Dopo un lungo e articolato processo di consultazione, nel 2011 il Piano Strategico è stato completato. Dal luglio 2012 e nel corso del 2013 non sono state svolte attività relative alla attuazione del Piano. Non è stata altresì convocata da parte degli organi dell'Associazione Alessandria 2018, l'Assemblea annuale per l'approvazione del Bilancio come previsto dallo Statuto.

Occorre pertanto che l'Amministrazione Comunale, scelga se sia opportuno continuare anche nel futuro a partecipare a tale associazione con tutti gli obblighi e gli adempimenti conseguenti e decida in Assemblea, di concerto con gli altri soci, il destino della Associazione stessa.

Allo stato attuale l'Ufficio, che negli scorsi anni ha gestito attivamente la segreteria amministrativa dell'Associazione e le attività di supporto ai Tavoli di lavoro per la redazione del Piano Strategico, ha ancora in carico e conserva gli atti, i documenti contabili e amministrativi della Associazione stessa.

Gestione dello Sportello Unico delle attività produttive

Nel corso del 2013 è proseguita l'implementazione dell'attività dello Sportello Unico delle Attività produttive quale unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di servizi e le azioni di realizzazione, trasformazione, ristrutturazione, ampliamento e trasferimento delle attività produttive anche se con molte difficoltà in ragione della carenza di personale e di adeguato supporto informatico.

A questo proposito si è provveduto a

- Implementare l'area dello SUAP nell'ambito del sito internet istituzionale rispetto al 2012 con la pubblicazione e aggiornamento settimanale dello stato di avanzamento delle pratiche SUAP;
- Implementare la tipologia di procedimenti gestiti secondo le procedure del D.P.R. 160/2010 estendendo tale modalità a tutti i procedimenti ambientali di competenza della Provincia compresa l'Autorizzazione Unica Ambientale istituita nel 2013, per un totale di 60 nuovi procedimenti attivati nel 2013 e alle SCIA di competenza dell'ASL
- definire le procedure per il ricevimento di istanze in via telematica dagli utenti, formalizzando il ricorso allo strumento della procura speciale per la sottoscrizione e la trasmissione delle istanze;
- Implementare l'informatizzazione e la digitalizzazione nella gestione dei procedimenti consolidando l'utilizzo della firma digitale del Direttore e dei responsabili di servizio, su documenti informatici;
- implementare l'utilizzo della PEC per la posta in partenza in particolare verso gli enti pubblici; a questo proposito si specifica che a Dicembre 2012 il 16.04% della posta in arrivo per l'intera Direzione e il 3.79% della posta in partenza era costituita da PEC; a Dicembre 2013 tali percentuali hanno raggiunto rispettivamente il 35.26% per la posta in arrivo e il 25.90% per la posta in partenza.
- Per quanto attiene specificatamente il Servizio Attività Produttive, in ragione della tipologia dei procedimenti trattati, le percentuali relative all'utilizzo della PEC salgono rispettivamente al 65.8% della posta in arrivo e 78.2% della posta in partenza. E' evidente come l'implementazione della informatizzazione, se da un lato costituisce un evidente risparmio di spese postali, renda necessario migliorare la gestione dei documenti informatici e soprattutto la conservazione a norma degli stessi.

La sopra indicata carenza di personale e la mancanza di un supporto informatico anche per la conservazione digitale dei provvedimenti hanno reso necessario non rinnovare la Convenzione per la gestione associata dello Sportello con i Comuni di Felizzano, Solero, Masio, Castelletto Monferrato e Predosa.

Allo stato attuale si riconferma la necessità di procedere più incisivamente verso la informatizzazione della gestione dei procedimenti e pertanto:

- favorire il ricorso alla comunicazione digitale anche con azioni mirate verso gli utenti e i professionisti,
- attivare la procedura dei flussi documentali o altro procedura analoga che consenta di risolvere il problema della creazione e gestione di fascicoli informatici,
- risolvere il problema della conservazione a norma dei documenti informatici e archiviazione degli stessi.

Il raggiungimento di questi obiettivi presuppone un notevole sforzo di adeguamento e rinnovamento da parte della struttura della Direzione Sviluppo Economico e la necessità di assistenza informatica.

Risulta altresì di primaria importanza che il personale sia supportato da specifica formazione relativamente alla gestione del procedimento informatico (produzione di documenti digitali, sottoscrizione e trasmissione degli stessi, rilascio di copie, accesso agli atti, applicazione del bollo forfettario su atti e provvedimenti rilasciati per via telematica).

Ai sensi del D.P.R. 160/2010 inoltre è importante estendere l'applicazione del procedimento unico per tutte le pratiche riferibili alle attività produttive.

Supporto alle politiche industriali, artigianali, agricole

Progetto “Programmi territoriali integrati PTI – Realizzazione della Cittadella della Scienza e della Tecnologia”

Il PTI approvato dalla Regione nel 2009 e bloccato per mancanza di finanziamento regionale, venne riavviato dalla Regione nel corso del 2012, anche se con una riduzione del finanziamento previsto. I comuni costituenti il partenariato locale (Alessandria, Valenza, Novi Ligure e Tortona) con la mediazione della Provincia, raggiunsero pertanto nel luglio 2012 un accordo per la ripartizione di tale finanziamento di cui al Comune di Alessandria avrebbe dovuto essere destinata la somma di Euro 2.088.000 milioni.

Il Comune di Alessandria ribadì in allora la volontà di perseguire l'obiettivo di realizzare il progetto “Cittadella della Scienza e della Tecnologia” e l'Ufficio provò a concretizzare tale progetto ipotizzando il coinvolgimento del Consorzio Alessandrino per lo Sviluppo della Cultura Scientifica e Tecnologica che nel corso degli anni, anche con il finanziamento del Comune di Alessandria, aveva perseguito obiettivi congruenti con le previste attività della “Cittadella” (promozione della ricerca, del trasferimento tecnologico e dell'innovazione).

A causa delle difficoltà finanziarie del bilancio regionale, all'inizio del 2013 la Regione ha nuovamente interrotto il procedimento; nell'ottobre del 2013 ha nuovamente avviato i Programmi Territoriali Integrati riducendo tuttavia ulteriormente le somme a disposizione del Programma stesso; allo stato attuale al Comune di Alessandria dovrebbero essere destinati circa 900.000 Euro.

Pertanto, tale drastica riduzione, impone un ripensamento sul progetto ipotizzato, al fine di renderlo attuabile con le nuove limitazioni intervenute.

Nel corso del 2013 inoltre l'Ufficio ha provveduto a svolgere **l'attività ordinaria**

1 - in materia di agricoltura:

- raccolta domande per contributi ad aziende agricole danneggiate in seguito alla siccità del 2012 (n.42 domande)
- delimitazione area danneggiata grandine e tromba d'aria agosto 2013
- ordinanze di pulizia fossi in applicazione Regolamento di Polizia Rurale

2 - in materia di artigianato: scia apertura e modifica tinti lavanderie

3 - in materia di impianti radioelettrici: autorizzazione/scia per installazione e modifica impianti per tele radio comunicazioni (66 istanze)

4 - in materia di autorizzazione e controllo attività estrattiva:

- 3 modifiche/rinnovi autorizzazioni alla attività estrattiva
- Partecipazione alla procedura regionale di aggiornamento del piano cave relative al terzo valico
- Verifica del versamento della tariffa del diritto di escavazione

SERVIZIO EDILIZIA DI DESTINAZIONE PRODUTTIVA

Attività per il rilascio di titoli abilitativi per l'esecuzione di interventi edilizi produttivi

L'attività dell'Ufficio si è svolta con il ricevimento delle pratiche edilizie relative ad attività artigianali, industriali, commerciali, direzionali, agricole e di servizi, che in base ai differenti interventi in progetto, sono state così suddivise:

Permessi di costruire per i quali l'Ufficio ha svolto l'attività di accettazione dell'istanza e della relativa documentazione tecnica con una preliminare ed immediata visione del fascicolo presentato ed il relativo avvio del procedimento. Successivamente al ritiro, ogni pratica è stata registrata su apposito programma informatico per la gestione/archiviazione delle pratiche edilizie "GESTEDIL" ed è stata assegnata al Responsabile del procedimento per l'istruttoria ed il successivo rilascio del permesso di costruire.

Nell'anno 2013 sono state presentate n° 58 istanze e sono stati rilasciati n° 55 permessi di costruire.

SCIA (segnalazioni certificate di inizio attività) e comunicazioni di manutenzione straordinaria per le quali l'Ufficio ha svolto l'attività di accettazione della comunicazione e della relativa documentazione tecnica con una preliminare ed immediata verifica del fascicolo presentato e l'assegnazione del numero di pratica. Successivamente al ritiro, ogni pratica è stata registrata su apposito programma informatico per la gestione/archiviazione delle pratiche edilizie "GESTEDIL" ed è stata assegnata al Responsabile del procedimento per l'istruttoria e le ulteriori verifiche da effettuare entro i termini di legge.

Nell'anno 2013 sono state presentate n° 250 pratiche riferite ad interventi da eseguire con SCIA/manutenzione straordinaria.

Comunicazioni di manutenzione ordinaria l'ufficio si è occupato dell'accettazione di n° 73 di comunicazioni di manutenzione ordinaria per interventi edilizi di minore entità come previsto dalla normativa vigente

Certificazioni di agibilità di fabbricati produttivi

L'attività dell'Ufficio si è svolta con il ricevimento delle richieste di certificato di agibilità relative ai fabbricati destinati ad attività artigianali, industriali, commerciali, direzionali, agricole e di servizi per le quali l'Ufficio ha svolto l'attività di accettazione dell'istanza e della relativa documentazione tecnica con una preliminare ed immediata verifica ed il relativo avvio del procedimento. Successivamente al ritiro, ogni pratica è stata assegnata al Responsabile del procedimento per l'istruttoria e l'eventuale sopralluogo con il successivo rilascio del certificato di agibilità.

Nell'anno 2013 sono stati rilasciati n° 66 certificati di agibilità.

Certificazioni, pareri vari – partecipazione a Commissioni edilizie e Conferenze dei Servizi

L'ufficio nel corso dell'anno 2013 ha inoltre provveduto al rilascio di certificazioni e pareri relativi a pratiche di edilizia produttiva propedeutici o conseguenti all'esame o alla partecipazione a Commissioni edilizie e Conferenze dei servizi.

Informazioni relative alle normative in materia urbanistico/edilizia su interventi produttivi

L'ufficio nel corso dell'anno 2013 ha inoltre svolto attività di Sportello informativo rivolto sia alle imprese che ai Tecnici incaricati dalle imprese stesse, relativamente alle specifiche normative in materia urbanistica/edilizia per interventi produttivi quali attività artigianali, industriali, commerciali, direzionali, agricole e di servizi.

Tale attività ha comportato il ricevimento di circa n° 3700 utenti.

Gestione pratiche inerenti la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (realizzazione di impianti fotovoltaici a terra e impianti biogas)

Relativamente alla gestione di alcune delle pratiche riguardanti la realizzazione di impianti fotovoltaici a terra ed impianti biogas, l'Ufficio ha proseguito nella fase propedeutica alla futura riscossione di quanto dovuto quale contributo compensativo.

Per altre pratiche si è occupato dello svolgimento del procedimento per il rilascio del certificato di agibilità a seguito di sopralluogo.

SERVIZIO PRGC – PIANIFICAZIONE GENERALE

Il Servizio PRGC è preposto ad attuare le direttive riguardanti la gestione del Territorio in materia di pianificazione e programmazione generale. L'attuazione si concretizza nello svolgimento della quotidiana attività d'Ufficio e nella predisposizione di "idonei strumenti di pianificazione". Si occupa della predisposizione dello SUG e sue

varianti. Svolge la propria attività in applicazione delle leggi in materia di urbanistica. Applica la Legge Urbanistica Regionale n. 56/77 e s.m. e i. (come noto, ampiamente modificata nel 2013).

Alle attività richiamate per il 2013, si aggiungono: la gestione dell'occupazione suolo pubblico, la gestione e definizione del valore delle aree edificabili, l'affidamento e la gestione dei servizi esterni necessari alla predisposizione di strumenti urbanistici, i rapporti con il pubblico per l'informazione inerente il PRGC e le altre attività, l'accesso agli atti di competenza, la pubblicazione sul Sito del Comune di atti, documenti tecnici e dei relativi aggiornamenti e, in ultimo, di recente, la trattazione degli aspetti relativi alla trasparenza ed all'anti corruzione. Nella seconda metà del 2013 l'attività di gestione del suolo pubblico e di controllo del Territorio, non sono rientrate nelle competenze della nuova Direzione Programmazione Territoriale Politiche di sviluppo e Attività economiche.

Si richiama anche una attività di carattere residuale inerente la gestione dell'immagine urbana, concretizzata nell'informazione e supporto tecnico all'utenza ed agli uffici (Piano Colore ecc.).

Nel suo complesso, l'attività di competenza non è esclusivamente riconducibile allo sviluppo di processi e procedimenti codificati (come forse dovrebbe). Si ha quindi una prevalenza dell'aspetto funzionale su quello produttivo.

Una nota va riferita alla problematica relativa allo stato di aggiornamento ed adeguamento del PRGC la cui revisione sarebbe di competenza del Servizio, ma che fino al 2013 non è entrata in una fase di processo.

Giova altresì ricordare che Servizio svolge una importante e fondamentale attività di carattere istituzionale, presente per questo in ogni Comune, ma che risente fortemente delle condizioni di assetto politico e direttivo. Proprio per questo, l'attività nel 2013, ma già e significativamente, nel 2012, ha risentito dell'interruzione, avvenuta alla fine del 2011, di un decennale indirizzo direttivo.

Riassumendo, il Servizio è stato impegnato nell'ambito della attività di gestione e di supporto degli Organi politici e nelle funzioni:

per la redigenda Variante e le problematiche relative alla formazione ed all'iter di approvazione;

per le problematiche cornice di RGP;

per l'attività di pubblicità del PRGC e variante;

per la gestione dei servizi tecnici esterni;

per l'istruzione e la valutazione delle Osservazioni e richieste di inserimento inerenti il PRGC;

per i rapporti con gli Organi sovra ordinati e di specifica competenza (Regione, Provincia, Arpa, Direzioni Regionali Logistica Trasporti, Attività produttive, Programmazione Strategica Politiche Territoriali ed Edilizia ed altri) e con Comuni limitrofi (Tortona, Novi L. Pozzolo, F.) nell'ambito della problematica relativa alla Logistica;

per gli adempimenti di natura comunale relativi al PTR, PPR, PTP, PAI;

per gli aspetti relativi alla "trasparenza" ed all'anti corruzione";

UFFICIO RAPPORTI CON L'UNIONE EUROPEA

Sintesi delle attività realizzate nell'ultimo periodo di esecuzione del Progetto 'IDEA' sviluppato dal Comune di Alessandria attraverso il cofinanziamento del Programma Comunitario Europa Centrale: dal 01 Gennaio al 30 Settembre 2013 (data di conclusione del progetto)

Nell'anno 2013 l'Ufficio Rapporti con l'Unione Europea ha continuato a portare avanti le attività del Progetto IDEA secondo il piano di lavoro approvato ed ammesso a finanziamento dalla Commissione Europea. Le azioni sono state implementate dal gruppo di lavoro che coinvolge, oltre al Comune di Alessandria, la partnership europea che comprende diverse associazioni ed enti con sede in Germania, Slovacchia, Austria, Ungheria, Polonia e Repubblica Ceca, Slovenia, coordinati dall'Ente tedesco capofila Institute of Mechanical and Plant Engineering di Chemnitz-Germania. A livello locale le tematiche progettuali sono state sviluppate con la collaborazione tecnico/scientifica del Dipartimento

Le attività progettuali hanno avuto inizio il 1 marzo 2010 e si sono concluse il 30 giugno 2013. Il budget assegnato dagli enti comunitari al Comune di Alessandria per le attività locali è di €. 256.950,00, pari al 100% del finanziamento approvato.

Nell'ultimo periodo di esecuzione le attività realizzate hanno riguardato l'organizzazione di eventi tecnico/formativi e di comunicazione:

workshop tematici

- 11 Maggio 2013 presso l'Istituto Volta, interventi tecnico/informativi a cura di Politecnico, Provincia di Alessandria, Servizio Formazione e Orientamento e CONFAPIAL "Quale futuro dopo la scuola?" finalizzati a fornire strumenti ed informazioni pratiche sulle diverse opzioni post diploma per la prosecuzione degli studi in campo tecnico, per le opportunità professionali e per l'autoimpiego, agli studenti dell'ultimo anno degli Istituti superiori;
- 24 Maggio 2013 presso la sede di CONFAPI Al Via Pisacane, incontro tecnico sul tema "Minimizzare gli sprechi con la "lean production" per le PMI;

conferenza pubblica finale (che ha previsto l'organizzazione della partecipazione dei 12 rappresentanti degli enti europei partner e del rappresentante della Commissione Europea Dott. Eurico Neves)

- 17 Giugno 2013 Alessandria presso Palazzo Monferrato: con la partecipazione dei rappresentanti di Confindustria, Confapi, CC.II.A., CASF, PROPLAST e delle delegazioni di tutte le nazioni partner e dei rappresentanti della Commissione Europea nel cui corso sono stati presentati i risultati e le esperienze progettuali e le testimonianze dirette di buone pratiche per evitare la "fuga di cervelli", nelle diverse sezioni di lavoro:
 - o Sessione 1: Il ruolo della formazione universitaria e professionale
 - o Sessione 2: Nuove frontiere nelle tecnologie e l'innovazione.

L'esecuzione progettuale ha comportato anche lo svolgimento delle procedure per la gestione finanziaria del contributo attraverso:

- la predisposizione delle rendicontazioni e la stesura dei report trimestrali sull'avanzamento progettuale, che sono stati inoltrati all'ente finanziatore,
- la richiesta e l'incameramento del contributo ministeriale a carico del Fondo di rotazione.

Inoltre sono state compiute tutte le attività di chiusura del progetto entro il termine ultimo disposto del 30 Settembre 2013:

- predisposizione di tutti i report tecnici e finanziari conclusivi
- certificazione della documentazione finanziaria
- invio al leader partner ICM di tutta la documentazione attestante le attività realizzate e la rendicontazione consuntiva delle spese sostenute.

SERVIZIO LAVORO E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

Il Servizio Lavoro e Orientamento Professionale sotto la Direzione Programmazione Territoriale, Politiche di Sviluppo e Attività Economiche, in carico all'Assessorato al Lavoro e Formazione Professionale nel corso del 2013 ha svolto le seguenti attività istituzionali:

Per la parte del LAVORO

La gestione dello sportello di informazione e sostegno alla ricerca di lavoro per lavoratori, disoccupati e inoccupati, (talvolta anche di aiuto per risolvere più complesse problematiche sociali), finalizzato al miglioramento della situazione occupazionale lavorativa sul territorio comunale.

E' stato aggiornato il DATA-BASE degli utenti dello Sportello (con i dati relativi all'utente), attualmente composto da **n. 850 nominativi/iscritti**.

E' stato creato un programma, denominato "TABELLA LAVORO" che registra giornalmente l'attività dello Sportello Lavoro.

Lo sportello è aperto quotidianamente all'utenza e nel 2013 ha gestito un totale di

- **n. 1.685 inserzioni lavorative** ricercate sul mercato, stampate e salvate su hard disk
- **n. 1.483 utenti**,
- ha effettuato **n. 269 nuove iscrizioni** di utenti allo Sportello
- ha rivolto **n. 2.427 segnalazioni dirette** di utenti alle aziende e alle aziende di utenti ed ha effettuato
- **n. 91 consulenze di lavoro** (redazione curricula, consiglio etc....).

Nell'arco dell'anno 2013, dai controlli effettuati a campione sui nostri iscritti, per i quali il Servizio si è impegnato ad effettuare diversi invii di candidature, sono risultati buoni riscontri positivi, quindi diversi nostri iscritti che si sono

riusciti a collocare o ricollocare sul mercato del lavoro, anche se per piccoli periodi lavorativi e a tempo determinato, in seguito ai nostri invii di candidature, corredate da lettera di presentazione e curriculum dell'utente.

Sono stati gestiti **n. 2 progetti**: "*A regola d'arte -Riscoprire i mestieri tra passato e futuro*" e "*Work in progress*" in collaborazione inizialmente con Aspal, successivamente Azienda Speciale "Costruire Insieme" finanziati con contributi provinciali per un totale di € 28.000,00 che verranno rendicontati entro il 31.01.2014.

Sono proseguiti gli incontri per il progetto relativo al "Protocollo di Intesa per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate" sottoscritto da vari enti (Comune, Provincia, Asl, Sert, Cissaca, Centro di Salute Mentale, U.E.P.E), volto a raccordare le prassi operative e verificare le casistiche trasversali per supportare utenti dello "Sportello Lavoro" appartenenti a categorie di disagio soprattutto sociale.

Non è stato possibile svolgere i consueti Cantieri di Lavoro a causa della mancanza di fondi.

E' stato creato un nuovo progetto legato sempre alla "Ricollocazione" di soggetti disoccupati, da affidare all'esterno, ma purtroppo non è stato possibile portarlo a compimento, data la difficile situazione economica dell'Ente e considerato che il Servizio non avrebbe comunque potuto gestirlo direttamente, a causa delle esigue risorse umane di cui dispone.

Non è stato possibile erogare i contributi previsti a favore di Agenzie Formative presenti sul territorio, per favorire le attività di orientamento e formazione professionale sempre per mancanza di fondi.

Per la parte "ORIENTAMENTO e FORMAZIONE PROFESSIONALE – stage/tirocini/borse studio ":

La gestione e il sostegno all'inserimento in "Tirocinio di formazione e orientamento/Stage", presso la nostra amministrazione, di studenti degli Istituti di Istruzione Superiore, dei Centri di formazione professionale e delle Università.

Nel 2013, si sono definite **n. 3 nuove convenzioni** con Istituti Universitari.

Si sono tenuti **n. 64 contatti** con tutti i vari Istituti per la convalida e il rinnovo delle Convenzioni e delle collaborazioni.

Attualmente sono in essere le Convenzioni con complessive: **13 facoltà universitarie, più 15 convenzioni quadro con altrettante università (valide per tutte le facoltà), 7 Istituti di Istruzione secondaria superiore, 12 Agenzie di formazione professionale.**

Si è proceduto ad inserire in tirocinio, complessivamente **n. 23 tirocinanti/studenti** provenienti da svariati istituti ed agenzie formative tra quelli sopra indicati.

Si è predisposto un Progetto per l'erogazione di "borse di studio" che prevede l'inserimento nella nostra Amministrazione, di laureati o diplomati, da non più di dodici mesi, per un periodo di sei mesi, a fronte di un valore/borsa pro capite di € 3.500,00, in attesa di realizzazione, se l'Amministrazione ci fornirà i fondi necessari.

UFFICIO MOBILITA'

Nel corso dell'anno l'Ufficio ha svolto le seguenti attività:

Gestione delle problematiche afferenti ai trasporti urbani ed extraurbani.

Nell'anno in esame si è svolta attività finalizzata a iniziare a porre le basi per delineare un'idea di mobilità cittadina in discontinuità rispetto al passato, attraverso il ripensamento delle regole attuali di accesso al centro urbano favorendo la mobilità attraverso il trasporto pubblico e l'integrazione del trasporto su gomma con i mezzi ecologici a gestione individuale.

Tutto questo in una situazione per il Tpl drammatica per la drastica riduzione di risorse.

L'azione di questo ufficio si è indirizzata in primo luogo a consolidare i rapporti con i competenti Uffici della Regione Piemonte e portare alla loro attenzione le nostre proposte e richieste relative al Trasporto Pubblico della nostra Città.

Si è agito su due fronti: rendere evidente la situazione particolare del nostro Comune, sia dal punto di vista finanziario, che della sua conformazione.

Alessandria è infatti città dalla realtà territoriale complessa: è infatti il comune più esteso dell'intera Regione (204 kmq) con una popolazione distribuita – oltre che nel centro urbano – in 14 sobborghi, e una densità abitativa pari a 465,63 ab/kmq, tra le più basse dei Comuni capoluogo di provincia.

Si è proposto una ripartizione alternativa a quella della Regione, basata esclusivamente sul rapporto Ricavo/Costi, senza registrare un altro fattore determinante al fine di definire il contributo regionale: la realtà territoriale (ad es. a parità di servizi erogati, il ricavo sarà maggiore in un "territorio compatto" ossia ad alta densità abitativa).

Questo penalizza fortemente Alessandria e la sua articolazione in 14 sobborghi oltre la città, tutti raggiunti dal servizio Tpl, che trasformano il nostro comune di fatto in una conurbazione e la cui densità abitativa è sicuramente la più bassa tra quelli che non sono capofila di conurbazioni (favoriti dalla ripartizione regionale).

Per questi motivi la nostra proposta alla Regione si è indirizzata a richiedere di lasciare sostanzialmente invariato il contributo per il 2013 a fronte anche dell'impegno del Comune di Alessandria, in stretta sinergia con ATM – Azienda Trasporti e Mobilità, di ridisegnare i collegamenti urbani, proponendosi entro il 2013 un efficientamento del servizio anche attraverso l'eliminazione, dove possibile, di sovrapposizioni che ci possono essere con i collegamenti extraurbani. Purtroppo la Proposta di ripartizione anche se tecnicamente è stata accolta dagli uffici regionali, non ha trovato considerazione nella conseguente delibera di Giunta Regionale (recentemente annullata dal TAR) dello scorso luglio, che per Alessandria ha comportato un taglio del 20% che significa un mancato trasferimento pari a 800.000 Euro per l'anno 2013 rispetto al 2012

Naturalmente questo ha influito pesantemente sulla nostra Azienda di Trasporti che si è trovata di fronte ad ulteriori riduzione di risorse (dopo la contrazione dovuta al Comune) che ha comportato sia riduzione dei servizi al cittadino che l'introduzione della cassa integrazione in deroga per 106 dipendenti della azienda

Adempimenti relativi al miglioramento delle reti di trasporto.

In questo campo si è iniziato uno studio degli assi prioritari del trasporto pubblico urbano ed extraurbano del territorio comunale al fine di una revisione di tutte le linee di trasporto della Città, analizzando approfonditamente le percorrenze ed il numero di utenti, eliminando dove possibile ogni sovrapposizione con eventuali collegamenti extraurbani presenti. In questo senso si è predisposta, in accordo con la Provincia di Alessandria, l'eliminazione delle sovrapposizione sulla linea extraurbana in direzione di Villa del Foro, tra Scat e ATM.

Tutto questo non comporterà nessun perdita di servizio per il cittadino-utente e contemporaneamente consentirà ad ATM di iniziare a potenziare il collegamento dei parcheggi pubblici "a corona" con il centro della città.

Si è agito inoltre nell'ottica del rinnovo del parco autobus e acquisto di autobus ecologici per rilanciare l'azione dell'azienda e nell'ottica di una riduzione dell'utilizzo del mezzo privato da parte dei cittadini alessandrini in una strategia di razionalizzazione della mobilità urbana che comporti anche un abbattimento dell'inquinamento atmosferico. Infatti ai sensi della Legge n. 134 del 07.08.2012 – Decreto sviluppo 2012 – Misure per favorire la mobilità mediante veicoli a bassa emissione l'Amministrazione Comunale ha manifestato il proprio interesse al progetto di cui al bando a favore delle Regioni relativo alle reti di ricarica per veicoli elettrici, per una linea urbana effettuata con minibus, con una percorrenza di circa 210.000 Km..

Tale bando consentirebbe l'acquisto di minibus elettrici con un contributo da parte dello Stato (girato alla Regione Piemonte) pari al 90%

Perseguendo la finalità di integrazione del trasporto su gomma con i mezzi ecologici a gestione individuale, l'Amministrazione Comunale si è resa disponibile all'introduzione di agevolazioni per i possessori di veicoli a trazione elettrica al fine di favorire il loro utilizzo.



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

Servizio Autonomo AVVOCATURA

Dott.ssa Orietta Bocchio

Febbraio 2014

Centro Stampa Comunale



CITTA' DI ALESSANDRIA

SERVIZIO AUTONOMO AVVOCATURA

Centro di Costo

Tutti i cdc

Direttore Delegato

Avv. Orietta BOCCHIO

OBIETTIVO a): "Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione"

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 49 del 28.02.2013 è stata adottata la nuova macrostruttura organizzativa dell'Ente, contestualmente al nuovo Regolamento degli Uffici e dei Servizi, al fine di ottimizzare la gestione delle risorse umane e fornendo ai cittadini – utenti un apparato burocratico efficiente ed efficace.

Presso ciascuna Direzione e/o Servizio Autonomo è stato effettuato, successivamente, un aggiornamento della preesistente mappatura dei procedimenti amministrativi, in ottemperanza al disposto dell'art. 35 del D.Lgs. 33/2012, per la pubblicazione sul sito Internet dell'Ente.

L'Avvocatura Comunale ha individuato n. 6 procedimenti e precisamente :

- 1) Conferimento incarichi a legali esterni per la difesa delle ragioni del Comune;
- 2) Conferimento incarichi a professionisti (consulenti tecnici, notai, medici legali, ect.);
- 3) Rateizzazione ingiunzioni di pagamento per violazione codice della strada;
- 4) Annullamento totale o parziale in autotela di ingiunzioni fiscali;
- 5) Affidamento servizi assicurativi per R.C. d'importo pari o superiore ad € 207.000,00 (gara sopra soglia comunitaria) procedura aperta o ristretta;
- 6) Affidamento servizi assicurativi per R.C. d'importo pari o superiore a € 40.000,00 ed inferiore ad € 207.000,00 con o senza Mercato Elettronico della pubblica amministrazione.

Ciascun procedimento amministrativo è stato integrato da una serie di informazioni, ponendo particolare attenzione a quelli che, secondo quanto disposto dal D. Lgs. 33/2013, saranno pubblicati on-line sul sito.

Per il conseguimento di tale obiettivo è stato predisposto un applicativo informatico ad opera della Direzione Organizzazione, Personale, Servizi Demografici con il supporto di una unità informatica della Direzione stessa, per l'inserimento e soluzione di eventuali problemi concomitanti con tale operazione.

Al fine di uniformare l'inserimento dei dati da parte degli addetti, è stata organizzata dal Segretario Generale una giornata nel mese di gennaio c.a., finalizzata alla soluzione di casi pratici e suggerimenti procedurali.



CITTA' DI ALESSANDRIA

SERVIZIO AUTONOMO AVVOCATURA

Centro di Costo
da correlare alle Direttive Specifiche

Direttore Delegato
Avv. Orietta BOCCHIO

OBIETTIVO b): "Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell'ambito del Servizio finalizzata al risanamento dell'Ente"

FINALITA' STRATEGICHE: Individuazione attività volte alla riduzione e al contenimento delle spese nonché alla internalizzazione di attività prima svolte all'esterno.

DIRETTIVE SPECIFICHE – DESCRIZIONE: Le attività finalizzate alla riduzione e al contenimento delle spese attengono alla:

1) Razionalizzazione spese per polizze assicurative anno 2013 per ottenere un risparmio significativo rispetto all'anno precedente.

Il risparmio sarà ottenuto attraverso una rinegoziazione dei contratti che porterà ad una corposa riduzione di spesa, attraverso il mancato rinnovamento di alcune polizze nonché attraverso un contenimento dei costi delle polizze in essere, per una somma prevedibile pari a € 128.658,51.

2) Internalizzazione dell'attività di gestione dei sinistri attivi, funzione svolta precedentemente da soggetti esterni, con conseguente incasso diretto delle somme liquidate dalle compagnie assicurative dei soggetti danneggiati.

Sono previste maggiori entrate per circa € 10.000,00.

3) Attività di supporto amministrativo/contabile/giuridico all'Organismo Straordinario di Liquidazione (in collaborazione con la Direzione Affari Generali).

In particolare redazione di pareri/attestazioni e individuazione per ogni istanza della tipologia di credito: privilegiato o chirografario.

La minor spesa presunta, pari a circa € 50.000,00, sarà quantificata sulla Direzione Affari Generali.

4) Contrazione delle spese per il funzionamento del Servizio attraverso:

- utilizzo della PEC, ove possibile, in sostituzione delle raccomandate cartacee e della posta elettronica per le comunicazioni tra uffici dell'Ente e verso l'esterno;
- ottimizzazione e riduzione dell'orario di accensione/spegnimento del riscaldamento e raffreddamento;
- riciclo carta per stampe interne.

I risparmi verranno quantificati complessivamente a livello di Ente.

Tempistica:

- **Fase 1:** Avvio attività specificate
- **Fase 2:** Sviluppo attività
- **Fase 3:** Monitoraggio
- **Fase 4:** Verifica dei risultati ottenuti
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/01/2013
30/06/2013
30/09/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso:

Obiettivo raggiunto al 100%:

se vengono realizzate quattro fasi

Obiettivo raggiunto al 75%:

se vengono realizzate tre fasi

Obiettivo raggiunto al 50%:

se vengono realizzate due fasi

Obiettivo non raggiunto:

se non viene raggiunta nessuna fase

Indicatori di Risultato:

Contenimento della spesa.

VINCOLI:

ATTI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE CHE MODIFICANO GLI OBIETTIVI GIÀ IN PRECEDENZA PREFISSATI

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Dopo aver chiuso il suo quinto anno di attività in modo certamente positivo, con la rappresentanza e difesa in giudizio dell'Ente in tutte le cause civili, di lavoro, penali, amministrative (avanti il Tribunale Amministrativo Regionale del Piemonte e tributarie (avanti le Commissioni Provinciali e regionali), l'Avvocatura Comunale continua a ottenere risultati lusinghieri in termini di sentenze, favorevoli all'Ente, e in termini di risparmio di spesa per le casse comunali.

Le attività, individuate come obiettivo 2013, finalizzate alla riduzione e al contenimento della spesa del Servizio afferiscono a:

Razionalizzazione delle spese per polizze assicurative anno 2013 per ottenere un risparmio significativo rispetto all'anno precedente.

Internalizzazione dell'attività di gestione dei sinistri attivi, funzione svolta precedentemente da soggetti esterni, con conseguente incasso diretto delle somme liquidate dalle compagnie assicurative dei soggetti danneggiati.

Attività di supporto amministrativo/contabile/giuridico all'Organismo straordinario di Liquidazione in collaborazione con la Direzione Affari Generali.

Contrazione delle spese per il funzionamento del Servizio.

PUNTO 1): OBIETTIVO RAGGIUNTO.

L'Ufficio Assicurazioni (prima facente parte della Direzione Economica Finanziaria) è stato assegnato alla Direzione Avvocatura, ora Servizio Autonomo Avvocatura, da agosto 2012.

L'Ufficio Assicurazioni si occupa della gestione di tutti i sinistri dell'Ente: che riguardano le richieste di risarcimento danni avanzate dagli utenti nei confronti del Comune (in particolare per buche presenti sul manto stradale), gli infortuni che occorrono agli alunni degli Istituti scolastici, i sinistri auto che vedono coinvolti i mezzi comunali, nonché da gennaio 2013 la gestione diretta di tutti i sinistri attivi, vale a dire di tutti i sinistri ove danneggiato è l'Ente Comunale.

L'Ufficio Assicurazioni ha a disposizione n. 7 capitoli per la gestione degli impegni relativi alle Polizze sottoscritte dal Comune (che sono attualmente 7) e n. 1 capitolo per gli accertamenti di entrata.

L'Ufficio Assicurazioni si occupa inoltre di bandire e gestire le gare relative alle polizze dell'Ente: nell'anno 2013 sono state espletate due procedure di gara volte all'affidamento della polizza RC Patrimoniale e della Polizza RC Libro Matricola Auto, mentre la polizza RCT era stata affidata con gara ad evidenza pubblica nel 2011 per il triennio 2012 -2013 – 2014.

Al fine di concorrere alla razionalizzazione delle spese assicurative si è provveduto ad una rinegoziazione dei contratti assicurativi che ha portato ad una considerevole riduzione di spesa, pari ad € 128.658,51.

In particolare, rispetto all'anno 2012, per quanto riguarda la polizza INCENDIO E RISCHI CIVILI sono stati risparmiati circa € 22.000,00, per la polizza FURTO sono stati risparmiati circa € 57.000,00, per la polizza LIBRO MATRICOLA AUTO sono stati risparmiati circa € 31.000,00 e la polizza ELETTRONICA non è stata rinnovata

POLIZZA	COSTO ANNO 2012	COSTO ANNO 2013
RCT/O	680.000,00	680.000
INCENDIO E RISCHI CIVILI	148.057,67	125.900,02
FURTO	83.530,00	26.020,00
RC PATRIMONIALE	49.875,00	34.392,98
LIBRO MATRICOLA AUTO	114.802,91	83.094,07
INFORTUNI CUMULATIVA	9.840,00	9.840,00
INFORTUNI POPOLAZIONE SCOLASTICA	8.560,00	8.560,00
ELETTRONICA	1.800,00	NON RINNOVATA
TOTALE	1.096.465,58	967.807,07

Punto 2): OBIETTIVO RAGGIUNTO.

Nei primi mesi del 2013, la gestione dei sinistri attivi cioè dei sinistri che comportano un danno ai beni comunali (es. abbattimento segnaletico, panchine, alberi, ect.) è stata reinternalizzata e viene gestita direttamente nella 1^a fase dall'Ufficio Assicurazioni.

Per quanto riguarda i sinistri attivi, l'Ufficio Assicurazioni, dopo aver ricevuto dal Corpo Polizia Municipale la segnalazione di un incidente stradale che ha causato danni al patrimonio comunale e dalla Direzione Infrastrutture e protezione civile la quantificazione del danno, provvede a formulare, con lettera raccomandata, ai danneggianti la richiesta di risarcimento invitandoli a prendere contatti entro 5 giorni con l'Ufficio medesimo per effettuare il relativo pagamento.

Questa attività comporta, peraltro, tutta una serie di contatti con le Compagnie di Assicurazione dei danneggianti, a cui i medesimi si rivolgono per la gestione dei sinistri.

In caso di pagamento l'Ufficio provvede a predisporre le determinazioni dirigenziali di accertamento di entrata, mentre nel caso di mancato pagamento, le pratiche vengono passate agli avvocati dell'Avvocatura Comunale per le eventuali azioni legali.

La gestione diretta da parte dell'Ufficio Assicurazioni ha comportato un'entrata pari ad € 10.155,14.

DANNEGGIANTE	DATA SX	SOMMA LIQUIDATA €	NOTE
F. PVC	05.10.2012	720,00	
F. D.	29.11.2012	2.600,00	
D. M. B.	20.12.2012	200,00	
TORINO T. SOC. COOP.	20.12.2012	400,00	
ATM	14.01.2013	450,00	
L. F.	19.01.2013	290,00	
B. M. C.	20.01.2013	700,00	
B. F.	24.01.2013	600,00	
P. G.	26.10.2012	345,00	sx gestito da ATM. Pertanto la somma è stata incassata in partita di giro e liquidata ad ATM
B. P.	19.10.2012	947,00	sx gestito da ATM liquidati ad ATM 805,61
P. P.	16.06.213	1.753,14	
R. O.	09.06.2013	300,00	
P. V. G.	23.06.2013	150,00	
F. S.	27.03.2013	150,00	
P. M.	27.06.2013	150,00	
M. L.	23.10.2013	400,00	

Punto 3): OBIETTIVO RAGGIUNTO.

Il Comune di Alessandria, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 61 del 12.07.2012, ha dichiarato lo stato di dissesto finanziario e con D.P.R. 30.08.2012 è stato nominato l'Organo Straordinario di Liquidazione per l'amministrazione della gestione e dell'indebitamento pregresso, nonché per l'adozione di tutti i provvedimenti per l'estinzione dei debiti dell'Ente.

Con successiva determinazione dirigenziale n. 1373 del 06.09.2012 è stata costituita l'Unità di Progetto con funzioni di supporto all'OSL e i dipendenti individuati, pur continuando a svolgere le loro consuete mansioni, hanno svolto la loro attività in orario d'ufficio e con prestazioni di lavoro straordinario che, per il periodo gennaio – settembre 2013, sono ammontate ad € 2.800,41.

L'Unità di Progetto ha provveduto a predisporre gli atti deliberativi adottati dai Commissari e alla loro pubblicazione sul sito dell'Ente, ai conteggi delle somme indicate nelle fatture, parcelle e liquidazioni allegate alla domanda di insinuazione alla massa passiva, alla corrispondenza con le Direzioni e/o Uffici e soggetti esterni.

L'Avvocatura Comunale ha reso circa 700 certificazioni sulla sussistenza o meno del privilegio del credito.

Inoltre l'Avvocatura ha curato la redazione di pareri, la cui formulazione è stata richiesta per la particolare complessità del quesito, dai Dirigenti e/o dagli Organi Politici, per un totale di 160 pareri, per cui si può prevedere un risparmio di € 240.000,00 (n. 160 pareri x un costo medio di € 1.500,00).

Punto 4): OBIETTIVO RAGGIUNTO.

Nel corso del 2013 si è registrato un incremento nell'utilizzo della PEC per la trasmissione delle dichiarazioni ex art. 547 c.p.c. agli avvocati di controparte in caso di pignoramento, per l'invio di memorie a supporto di atti redatti da legali esterni individuati dall'Amministrazione e per le comunicazioni tra i vari uffici dell'Ente.

Un'ulteriore riduzione di spesa si è ottenuta riciclando fogli per stampe interne o elaborazione di bozze di atti o stampando solo la prima pagina di una determinazione dirigenziale con i dati contabili per gli eventuali controlli con il programma CIVILIA e/o con l'Ufficio Spese – Mandati.

Si è ottimizzato, inoltre, l'uso del riscaldamento conciliando l'accensione con i rientri pomeridiani, previsti dall'orario di servizio, e le esigenze dei componenti dell'OSL e dell'Unità di Progetto per garantire il regolare funzionamento degli stessi.

I risparmi sono quantificati a livello di Ente.



CITTA' DI ALESSANDRIA

SERVIZIO AUTONOMO AVVOCATURA

Centro di Costo
Tutti i cdc

Direttore Delegato
Avv. Orietta BOCCHIO

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2013

15/09/2013

30/09/2013

31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012;

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell' 1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

La “Stella della Qualità” è uno strumento che permette, attraverso l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi degli anni precedenti.

I parametri presi in considerazione hanno permesso al Servizio di mantenere lo standard qualitativo dell'anno 2012.

Le performances che hanno permesso la riconferma dell'obiettivo sono da individuarsi nella collaborazione all'interno del Servizio, per cui è sentita l'appartenenza “al gruppo”, e tra i vari Uffici dell'Ente, che sono efficacemente supportati attraverso l'adozione di procedure di trasmissione via e-mail di documentazione, richieste, pareri, transazioni.

Inoltre l'attività degli appartenenti all'Avvocatura, si è svolta, nel corso dell'anno, con risultati lusinghieri in termini di sentenze favorevoli all'Ente, con notevole risparmio per le casse comunali.

Da rilevare, nel contesto organizzativo interno, la caparbietà con la quale alcuni dipendenti dell'Avvocatura hanno svolto la loro attività, garantendo il rispetto dei termini giuridici e regolamentari, nonostante il disagio creatosi, all'interno di alcuni Uffici, da rilevanti infiltrazioni d'acqua dal tetto.

Per ogni ulteriore approfondimento si rinvia allo specifico report della “Stella di Qualità”.



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

*Direzione SERVIZI ALLA PERSONA, POLITICHE EDUCATIVE,
CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO*

Dott.ssa Angela Biscaldi

Marzo 2014

Centro Stampa Comunale



CITTÀ DI ALESSANDRIA

**DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA, POLITICHE EDUCATIVE, CULTURALI E
DEL TEMPO LIBERO**

**Centro di Costo
tutti i cdc**

**Direttore
dott.ssa Maria Angela Biscaldi**

OBIETTIVO a): “Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione”

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Per la realizzazione di questo obiettivo sono state attuate tre operazioni in diretta successione, ciascuna delle quali caratterizzata da un grado di dettaglio sempre maggiore. Inizialmente si è infatti provveduto a censire tutti i procedimenti amministrativi di competenza della Direzione Servizi alla Persona mediante la creazione di un'elencazione estremamente sintetica, cosicché potere disporre d'una piattaforma certa sulla quale fondare un più dettagliato lavoro di rilevazione. Dopodiché, è stata predisposta una griglia di inserimento dati ove immettere per ciascun procedimento le informazioni da destinarsi alla pubblicazione sul sito Internet istituzionale dell'Ente Comunale ai sensi del D. Lgs. n.33/2013. A mappatura avvenuta (52 procedimenti suddivisi in 7 settori di attività), i dati così rilevati sono stati oggetto di un'ulteriore analisi particolareggiata al fine di individuare dei possibili approfondimenti aggiuntivi utili al corretto inserimento delle informazioni del caso nello specifico applicativo informatico fornito del Servizio Organizzazione. Tale operazione di inserimento è avvenuta al termine dell'anno 2013, protraendosi oltre il termine temporale del 31 dicembre 2013 in ragione della proroga stabilita a livello generale per detto obiettivo onde consentire al Segretario Generale e al Direttore della Direzione Affari Generali di fornire una serie di delucidazioni resesi nel frattempo necessarie in merito a questa tematica e fornite dai medesimi durante apposita riunione avvenuta nel mese di gennaio 2014 a cui hanno partecipato esponenti di tutte le Direzioni Comunali. In successione è stata quindi predisposta una verifica sull'intero lavoro svolto apportando alcuni aggiornamenti alle schede già inserite, così da restituire un risultato finale omogeneo secondo le indicazioni ottenute. Alla luce di ciò l'obiettivo è stato realizzato al 100%. Infine, è stata effettuata anche un'analisi sulla base delle risorse umane disponibili e la loro professionalità, determinante per ognuno dei procedimenti mappati l'attribuzione della responsabilità dell'istruttoria ai dipendenti così individuati.



CITTÀ DI ALESSANDRIA

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA, POLITICHE EDUCATIVE, CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO

Centro di Costo
tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
dott.ssa Maria Angela Biscaldi

OBIETTIVO b): “Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell’ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell’Ente”

FINALITA' STRATEGICHE:

Servizio Funzioni Educative e Scolastiche (A)

Ridefinizione del generale assetto gestionale dei servizi educativi comunali (asili nido, scuole comunali dell’infanzia, extrascuola) comprendente possibili accorpamenti/modificazioni di classi/sezioni. Avvio del processo di statalizzazione per una parte delle scuole comunali dell’infanzia (piano/processo pluriennale soggetto ad approvazione da parte della Regione Piemonte).

Servizio Attività Culturali, Biblioteca e Tutela Animali (B)

Massima compressione dei costi da sostenersi per l’acquisto di beni da parte della Biblioteca Civica (libri, periodici, DVD, CD), nonché di quelli inerenti l’organizzazione da parte del Servizio del tradizionale evento culturale per ragazzi denominato “*Librinfe-sta*” nella sua edizione 2013.

Servizio Coesione, Sicurezza e Integrazione Sociale (C)

Realizzazione senza costi per il Comune di attività avente natura socio-assistenziale (assistenza odontoiatrica per soggetti in condizioni di disagio economico) in totale sostituzione della precedente onerosa, realizzata nel medesimo ambito settoriale e indirizzata verso la stessa tipologia di utenza. Mantenimento dell’apertura dell’area verde denominata “*Isola delle Sensazioni*” con realizzazione al suo interno di attività ludiche e di animazione per bambini e famiglie in completa assenza di costi.

Servizio Sport (D)

Formulazione proposta di riduzione spesa per consumi energetici di alcune strutture sportive/palestre gestite direttamente dall’Ente Comunale e ritenute maggiormente idonee per l’applicazione di tale piano di diminuzione dei costi.

STIMA DELLA COMPLESSIVA ENTITÀ FINANZIARIA DELLE OPERAZIONI DI RISANAMENTO ECONOMICO (RIDUZIONI DI SPESA) CONTEMPLATE NEI DIVERSI PUNTI ED EFFETTUATA SU BASE ANNUA: EURO 1.271.000,00 CIRCA.

DI SEGUITO SONO INVECE INDICATE LE STIME DELLE RIDUZIONI DI SPESA REALIZZABILI NEL CORSO DEI DIVERSI ESERCIZI E DERIVANTI DALLE OPERAZIONI DI RISANAMENTO INDICATE NEI SUCCESSIVI PUNTI OPERANDO SEMPRE IL CONFRONTO CON IL PASSATO:

EURO 408.000,00 CIRCA → RIDUZIONE REALIZZABILE DURANTE L’ESERCIZIO CORRENTE;

EURO 1.047.000,00 CIRCA → RIDUZIONE REALIZZABILE A PARITÀ DI CONDIZIONI DURANTE L’ESERCIZIO 2014;

EURO 1.271.000,00 CIRCA → RIDUZIONE REALIZZABILE A PARITÀ DI CONDIZIONI DURANTE L’ESERCIZIO 2015.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Servizio Funzioni Educative e Scolastiche (A)

A.1 – Avvio piano/processo pluriennale di statalizzazione afferente il servizio di scuole dell’infanzia comunali e comprendente il numero massimo di sezioni consentite sulla base degli accordi da avviarsi tra Ministero dell’Istruzione – Ufficio Scolastico Regionale, Regione Piemonte – Assessorato Istruzione, Provincia di Alessandria – Assessorato Istruzione e Comune di Alessandria – Assessorato al Sistema Educativo. Detto percorso consentirà di realizzare economie di spesa di ragguardevole entità per l’Ente Comunale senza però inficiare in alcun modo l’odierna offerta locale di servizi scolastici dell’infanzia.

Analisi previsionale: riduzione di spesa ottenibile in maniera incrementale in più anni e non precisamente quantificabile all’attualità ancorché plausibilmente ipotizzabile di rilevante entità, giacché realizzabile soltanto in successione alla concretizzazione del passaggio gestionale dal Comune allo Stato delle scuole dell’infanzia comunali paritarie, i cui esiti positivi non sono totalmente determinabili dall’Ente Comunale poiché anche condizionati dalle disponibilità finanziarie statali a ciò destinabili ogni anno (il valore economico del risparmio prospettabile è comunque di circa Euro **335.000,00** annui iniziali, quantificato sulla base dei costi in passato sostenuti per la gestione diretta di una scuola dell’infanzia comunale paritaria ed eliminabili in quanto riferiti alla minima struttura scolastica proponibile per la prima fase attuativa del piano di statalizzazione, quantunque l’effetto economico della riduzione di spesa potrà aversi a partire dall’anno scolastico successivo a quello di presentazione alla Regione delle dovute istanze di statalizzazione. Trattasi infatti di procedura pluriennale i cui effetti – pur essendo rinvenibili in un tempo successivo – sono ottenibili esclusivamente grazie all’espletamento del processo complesso sopra menzionato entro il termine del 15 novembre del corrente esercizio).

A.2 – Rimodulazione dell'offerta locale dei servizi educativi/scolastici comunali oltreché del loro generale assetto gestionale in considerazione dell'operatività esplicabile in tale settore da parte dell'Azienda Speciale Multiservizi *"Costruire Insieme"*. Tale evoluzione potrà essere sviluppata anche tramite l'accorpamento di alcune classi/sezioni in modo tale da ottenere il corretto funzionamento delle strutture destinate a punti d'erogazione dei servizi in questione nonché la migliore calibratura di questi ultimi secondo criteri di economicità e di efficienza in funzione dell'entità della domanda sociale emergente, così da rendere tali riduzioni di spesa di fatto neutre relativamente all'effettiva resa qualitativa e quantitativa di questi servizi rispetto all'utenza richiedente.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di circa Euro **775.000,00** annui (valore economico complessivo quantificato sulla base dei costi sostenuti durante l'ultimo esercizio finanziario caratterizzato dalla gestione diretta da parte dell'Ente Comunale per il mantenimento in apertura di almeno tre strutture dedicate al servizio di asilo nido comunale, in quanto plessi totalmente assoggettabili a processi di accorpamento con altre strutture comunali similari in esito all'applicazione del succitato piano riorganizzativo dei servizi educativi comunali, riuscendo altresì a fornire le medesime prestazioni agli utenti interessati. L'entità dell'abbattimento di spesa prospettato per il corrente esercizio – mantenendo a riferimento i dati finanziari dei costi gestionali come sopra indicati – è invece pari alla minore somma di circa Euro **258.000,00**, corrispondente a 4/12 circa del valore complessivo di cui sopra, essendo questa la sola porzione di anno corrente durante la quale potranno essere ottenuti i risultati della razionalizzazione ivi indicata).

Servizio Attività Culturali, Biblioteca e Tutela Animali (B)

B.1 – Revisione della spesa per l'acquisto di beni destinati alla pubblica fruibilità tramite la Biblioteca Civica (libri, periodici, CD, DVD), ottenibile in virtù della positiva realizzazione sperimentale di iniziativa promozionale avente lo scopo di rendere partecipi i cittadini – a partire dagli abituali frequentatori di detta struttura pubblica – a una vera e propria operazione di ricerca nei confronti della comunità locale di sostegni economici indiretti, grazie ai quali potere ridurre nel corso dell'anno la spesa a carico dell'Ente Comunale per l'acquisto di parte dei sopra citati beni in quanto sostituibili con analoghi prodotti (nuovi) ordinariamente inseribili nelle disponibilità della Biblioteca e donati dai cittadini così sensibilizzati al predetto percorso di sostegno civico a favore d'una delle principali fonti cittadine di diffusione culturale.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di circa Euro **47.000,00** (valore economico corrispondente alla spesa affrontata in passato per gli acquisti di beni mobili destinati ad aggiornare annualmente l'offerta culturale della Biblioteca Civica e totalmente comprimibile in ragione alla positiva messa in atto dell'iniziativa).

B.2 – Ricerca del pieno coinvolgimento operativo dell'associazione culturale *"Il Contastorie"* onde determinare il fattivo inserimento dei relativi membri nel processo organizzativo comunale e attuazione d'una contestuale gestione delle risorse umane e logistiche in disponibilità dell'Ente Comunale fortemente impostata alla massima valorizzazione delle potenzialità esistenti, cosicché potere realizzare senza depauperazioni qualitative e in assenza di impegni finanziari da porsi a carico dell'Ente Comunale il tradizionale evento culturale denominato *"Librinfešta 2013"* e conseguire conseguentemente delle economie di spesa grazie all'assenza di costi in precedenza affrontati per lo stesso evento anche a causa dell'utilizzo di locali di non proprietà Comunale.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di circa Euro **8.000,00**.

Servizio Coesione, Sicurezza e Integrazione Sociale (C)

C.1 – Stipula di protocollo d'intesa con medici odontoiatri operanti localmente al fine di ottenere gratuitamente una serie di prestazioni ambulatoriali, e rilascio di certificati (con applicativo informatico realizzato internamente al Servizio in assenza di costi) attestanti la condizione economica di disagio ai soggetti richiedenti del caso affinché possano fruire gratuitamente di assistenza odontoiatrica urgente per determinate tipologie di intervento.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di circa Euro **76.000,00** annui (valore economico quantificato in giusta considerazione dalla sostituzione della precedente attività socio-assistenziale relativa all'esenzione ticket per prestazioni sanitarie – il cui costo annuale era di circa Euro 76.000,00 a totale carico dell'Ente Comunale – con quella summenzionata dotata di similare natura, il cui valore economico è oggettivamente quantificabile in circa Euro 100.000,00 annui ancorché realizzabile in totale assenza di costi per l'Ente Comunale in virtù dell'azione di negoziazione posta in essere dallo stesso nei confronti di 12/13 medici odontoiatri operanti localmente).

C.2 – Possibile concessione in comodato d'uso gratuito a cooperativa sociale dell'area verde denominata *"Isola delle Sensazioni"* a fronte dell'ottenimento di un insieme di attività prestate gratuitamente da parte di tale soggetto beneficiario (apertura/chiusura, sorveglianza e presidio, pulizia, animazione per bambini, organizzazione eventi ludici, ecc...), necessarie al mantenimento dell'apertura al pubblico di tale giardino durante l'intero periodo estivo e parte di quello autunnale nonché quello primaverile e secondo standard qualitativi consoni alla specifica natura di questa struttura, ottenendo in tale maniera non soltanto la salvaguardia di un'attività di interesse pubblico dedicata ai minori e alle relative famiglie in totale assenza di oneri finanziari per il Comune, ma conseguendo altresì un suo rafforzamento e miglioramento qualitativo, oltreché quantitativo per via dell'estensione del periodo di apertura rispetto al passato.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di Euro **15.000,00** (valore economico corrispondente alla spesa affrontata in passato per la gestione del parco ed evitabile grazie alla scelta gestionale sopra indicata).

Servizio Sport (D)

D – Elaborazione proposta di razionalizzazione in merito alle modalità di funzionamento delle strutture sportive/palestre sportive gestite direttamente dall'Ente Comunale, con la finalità di ridurre i relativi costi di funzionamento (perlopiù rappresentati dai consumi energetici) tramite possibili variazioni degli orari di apertura allorché le diverse realtà da prendersi in esame risultino contraddistinte da un'offerta pubblica sovradimensionata in rapporto alla domanda e perciò produttive di diseconomie gestionali non compatibili con una corretta ed efficiente distribuzione delle risorse disponibili.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di circa Euro **15.000,00** annui (valore economico calcolato sulla base dei minori costi ottenibili tramite la riduzione degli orari di funzionamento di alcune strutture sportive/palestre durante le fasce orarie caratterizzate da un basso numero di richieste di utilizzo, e riguardo alle quali sia comunque possibile soddisfare gli utenti del caso tramite lo spostamento temporale dei periodi di fruizione degli impianti in altri orari egualmente compatibili con le esigenze dell'utenza richiedente, garantendo in tale modo l'invarianza quantitativa e qualitativa dei servizi rendibili. Considerando invece la riduzione di spesa ponendo a riferimento il solo corrente esercizio finanziario, e quindi considerando un periodo di tempo di soli tre mesi e mezzo circa, l'entità del risparmio ipotizzabile è di circa Euro **4.375,00**).

Tempistica:	Scadenze previste per fasi progettuali:
➤ Fase 1: stipula protocollo d'intesa con medici odontoiatri e realizzazione applicativo informatico (C.1)	30/04/2013
➤ Fase 2: realizzazione evento " <i>Librin festa 2013</i> "	30/04/2013
➤ Fase 3: realizzazione evento/campagna di sensibilizzazione per l'ottenimento di beni a titolo gratuito (B.1)	31/05/2013
➤ Fase 4: elaborazione proposta iniziale di statalizzazione scuole comunali dell'infanzia (A.1 sub a)	15/07/2013
➤ Fase 5: definizione comodato d'uso area " <i>Isola delle Sensazioni</i> " ovvero avvio di altra procedura per le stesse finalità (C.2)	15/08/2013
➤ Fase 6: ridefinizione assetto gestionale dei servizi educativi comunali con eventuale accorpamento/modificazione di classi/sezioni (A.2)	31/08/2013
➤ Fase 7: definizione proposta di riduzione costi utenze strutture sportive/palestre comunali (D)	15/09/2013
➤ Fase 8: avvio procedura di statalizzazione con proposta di deliberazione e trasmissione alla Regione delle schede/istanze (A.1 sub b)	15/11/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo:	31/12/2013

Risultato atteso:

Obiettivo raggiunto al 100%:

se vengono realizzate otto fasi

Obiettivo raggiunto al 75%:

se vengono realizzate sei fasi

Obiettivo raggiunto al 50%:

se vengono realizzate quattro fasi

Obiettivo non raggiunto:

se non viene realizzata alcuna fase

Indicatori di Risultato: stipula protocollo d'intesa, realizzazione elaborato informatico e numero di certificazioni poi rilasciate (Fase 1); realizzazione evento "*Librin festa 2013*" (Fase 2); attuazione evento/campagna di sensibilizzazione e quantificazione del risparmio poi realizzato (Fase 3); redazione piano/progetto iniziale di statalizzazione per le scuole comunali dell'infanzia (Fase 4); realizzazione presentazione progetto/atto deliberativo per concessione comodato d'uso area verde "*Isola delle Sensazioni*" ovvero sviluppo di altra procedura individuabile come efficace per l'ottenimento del medesimo risultato (Fase 5); definizione proposta relativa a un nuovo assetto gestionale dei servizi educativi comunali (Fase 6); presentazione piano di riduzione dei costi di strutture sportive/palestre gestite direttamente dal Comune (Fase 7); presentazione piano/processo definitivo di statalizzazione e predisposizione del relativo atto di deliberazione e delle schede/istanze da inviarsi alla Regione (Fase 8).

VINCOLI:

- 1) **ESITO DELLE VALUTAZIONI DI OPPORTUNITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE (FASE 7).**
- 2) **PIANO/PROCESSO DI STATALIZZAZIONE CONDIZIONATO ALL'APPROVAZIONE DELLA REGIONE PIEMONTE IN BASE ALL'ENTITÀ DEI FONDI DISPONIBILI (FASE 8).**

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Finalità: A.1) – Ridefinizione del generale assetto gestionale dei servizi educativi comunali (asili nido, scuole comunali dell'infanzia, extrascuola) comprendente possibili accorpamenti/modificazioni di classi/sezioni. A.2) – Avvio del processo di statalizzazione per una parte delle scuole comunali dell'infanzia (piano/processo pluriennale soggetto ad approvazione da parte della Regione Piemonte).

L'attuazione del presente punto – finalizzato all'abbattimento dei costi gestionali dei servizi nell'ambito dei servizi comunali per la prima infanzia (nidi e scuole dell'infanzia) – è avvenuta tramite una complessiva riorganizzazione gestionale di questi ultimi a partire dall'anno scolastico 2013/2014, permettendo di mantenere il controllo pubblico sull'attività scolastica comunale in generale, e quindi, sulle modalità di resa dei servizi erogati in maniera conciliabile con le necessarie misure di risanamento finanziario da attuarsi, senza tuttavia determinare alcuna riduzione qualitativa delle attività in questione. Le principali azioni di razionalizzazione poste in essere a tale fine sono suddivisibili in due percorsi paralleli: la rimodulazione generale dell'assetto organizzativo dei servizi ivi considerati e l'avvio di un processo pluriennale di statalizzazione per alcune scuole dell'infanzia.

A.1 – A seguito di verifica circa l'andamento del numero di iscrizioni afferenti il servizio educativo dei nidi d'infanzia comunali, è emersa la presenza d'una minore domanda rispetto al passato (- 29 % dei posti disponibili), onde per cui si è ravvisata la necessità di attuare una complessiva razionalizzazione di tali servizi al fine di soddisfare la domanda sociale con un'offerta comunale efficace e fondata su dei minori costi – che unitamente alle altre operazioni costituite dall'avvio del processo di statalizzazione per alcune sezioni di scuole dell'infanzia comunali e soprattutto alla reinternalizzazione di gran parte dei servizi dati in gestione all'Azienda Speciale Multiservizi *“Costruire Insieme”* nel passato anno – ha reso necessaria una generale riorganizzazione dell'intero sistema scolastico di competenza comunale dedicato alla prima infanzia (0/6 anni). Infatti, nel mese di agosto 2013 molti dei citati servizi educativi sono tornati a essere gestiti direttamente dall'Ente Comunale, mantenendo in capo alla menzionata Azienda la sola gestione della scuola comunale *“Bovio”* in quanto non assorbibile nell'ambito dell'operazione di razionalizzazione messa in atto, nonché affidando contestualmente alla medesima Azienda l'espletamento dell'extrascuola poiché intervento necessario affinché il personale comunale prima addetto a tale servizio potesse essere impiegato proficuamente per garantire l'erogazione diretta da parte del Comune dei servizi riacquisiti. Di seguito si riporta il nuovo assetto gestionale di tutti i servizi educativi comunali (nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia comunali e servizio di extrascuola):

GESTIONE COMUNALE		AZIENDA SPECIALE MULTISERVIZI	
Scuola dell'infanzia c.li	Nidi d'infanzia c.li	Scuola dell'infanzia c.li	Altro
<i>“G. Carducci”</i>	<i>“Arcobaleno”</i>	<i>“Bovio”</i>	servizio Extrascuola
<i>“S. di Santarosa”</i>	<i>“Rossini”</i>		
<i>“P. Micca”</i>	<i>“Trucco”</i>		
<i>“Via Campi”</i>	<i>“Micca”</i>		
<i>“San Michele”</i>	<i>“Spinetta M.go”</i>		
<i>“Spinetta M.go”</i>	<i>“Campanellino” (*)</i>		
<i>“Cascinagrossa”</i>			

(*) nido già affidato in gestione pluriennale alla Cooperativa Bios.

In diretta conseguenza del rientro in servizio presso l'Ente Comunale di tutto il personale scolastico comunale distaccato pro-tempore all'Azienda e impiegato a tempo indeterminato con profilo professionale di Educatore, Collaboratore Servizi Educativi e Assistente Socio Educativo, è stato attuato un significativo intervento di riorganizzazione interna delle risorse e nel mese di settembre sono state definite nel dettaglio la collocazione delle varie unità nelle diverse strutture e l'organizzazione dei servizi forniti tenendo conto delle reali esigenze dell'utenza. Relativamente agli asili nido, le iscrizioni dei minori alle strutture

“Campi”, “Tonso” e “Cascinagrossa” – dopo essere state accorpate in sezioni sulla base dei requisiti numerici previsti dalla vigente legislazione di settore – sono state inserite presso le altre strutture comunali aventi la medesima destinazione d'uso. Pertanto, la successiva sospensione delle attività nei complessi ove erano attivi i 3 asili nido sopra indicati, pur non incidendo sulla qualità dei servizi erogati e nemmeno comportante l'esclusione di alcuni minori dalla fruizione del servizio a causa della diminuzione del numero delle strutture attive, ha potuto generare una significativa **riduzione di spesa quantificabile per l'anno di riferimento in Euro 260.000,00 circa** (trattasi di calcolo riferito ai soli primi 4 mesi dell'anno scolastico 2013/2014, da settembre a dicembre 2013), essendo ammontanti annualmente a complessivi Euro 787.000,00 circa i minori costi così ottenuti rispetto al passato (dati del conto economico riferito all'esercizio 2011 in quanto ultimo anno caratterizzato dalla gestione completa da parte del Comune di questi asili nido prima dell'affidamento all'Azienda Speciale Multiservizi “Costruire Insieme”). La tabella seguente precisa l'articolazione strutturale inerente l'offerta del servizio asili nido a partire dal mese di settembre 2013:

Denominazione asilo nido	Posti disponibili	Divers. abili	Educatori	Assistenti
“Arcobaleno”	54	1	10	2
“Rossini”	24	0	4	2
“Trucco”	30	2	5	2
“Micca”	20	0	3	1
“Spinetta M.go”	24	1	4	2
“Il Campanellino” (*)	60	0	10	3
TOTALI =	252 posti	+ 4	36	12

(*) nido già affidato in gestione pluriennale alla Cooperativa Bios.

Per quanto invece riguarda la rete educativa dedicata alle scuole dell'infanzia comunali, si è provveduto all'effettuazione dell'accorpamento delle 2 scuole presenti a Spinetta M.go, inserendo tutte le relative iscrizioni dei minori presso la sola struttura precedentemente identificata come Spinetta 1 e sospendendo l'attività dell'altra scuola denominata Spinetta 2, riuscendo così a mantenere in un unico complesso le 3 sezioni preesistenti e creando i presupposti per generare delle ulteriori economie di spesa a partire dal mese di settembre 2013 senza provocare decadimenti qualitativi o quantitativi in merito al servizio offerto. Lo schema seguente mostra l'organizzazione delle scuole dell'infanzia comunali paritarie posta in essere:

Denominazione scuola	Posti disponibili	Divers. abili	Educatori	Assistenti
“Carducci”	75 – 3 sezioni	3	6	3
“S. di Santarosa”	50 – 2 sezioni	0	4	2
“Micca”	50 – 2 sezioni	1	5	2
“Campi”	75 – 3 sezioni	1	6	3
“San Michele”	47 – 2 sezioni	0	4	2
“Spinetta M.go”	75 – 3 sezioni	1	6	3
“Cascinagrossa”	50 – 2 sezioni	1	4	2
“Bovio” (*)	75 – 3 sezioni	0	6	3
TOTALI =	497 posti	+ 7	41	20

(*) scuola affidata in gestione all'Azienda Speciale Multiservizi “Costruire Insieme” per l'anno scolastico 2013/2014.

La riorganizzazione dei servizi educativi ha inoltre interessato anche il servizio di preparazione pasti per i minori frequentanti i 5 asili nido reinternalizzati, affidato direttamente ad Aristor S.r.l. grazie alla negoziazione condotta in modo particolarmente efficace e alla stipula del successivo atto di sottomissione a integrazione dell'originario contratto già in essere e valevole sino al 2018. La spesa conseguente a questa estensione del servizio fornita da Aristor S.r.l. agli asili nido gestiti direttamente dal Comune per l'anno scolastico 2013/2014 è stata di Euro 189.616,96 (ovviamente comprensiva del costo delle vivande necessarie alla preparazione dei cibi) di cui Euro 68.860,90 relativi all'anno 2013, e in merito all'entità di tale spesa si sottolinea che se il suddetto servizio fosse stato espletato come in passato a prescindere dalla natura del soggetto fornitore, il suo costo per l'Ente Comunale sarebbe stato di almeno Euro 275.000,00 circa all'anno (con 10 collaboratori/assistenti) quantificabili in Euro 91.666,00 per i mesi ricadenti nell'anno 2013. In consi-

derazione di ciò si è potuta conseguire **una riduzione di spesa per l'anno 2013 pari a Euro 22.800,00 circa**, garantendo però un servizio analogo a quello fornito in passato.

A.2 – Da un punto di vista operativo, per addivenire alla formulazione di un piano pluriennale di statalizzazione delle scuole dell'infanzia comunali paritarie, primariamente si è proceduto allo studio del quadro normativo di riferimento in materia di ordinamento scolastico del primo ciclo di istruzione, facendo altresì particolare riferimento alla deliberazione del Consiglio Regionale n. 184 del 27.07 2012 avente ad oggetto *“Atto di indirizzo e criteri per la programmazione e la definizione del piano regionale di dimensionamento delle autonomie scolastiche piemontesi e per la programmazione dell'offerta formativa per l'anno scolastico 2013/2014 e successivi”*. Difatti, in tale atto di indirizzo si esplicita che l'Istituto Comprensivo si configura quale modello organizzativo ottimale per le istituzioni scolastiche del primo ciclo d'istruzione e che l'istituzione di nuove sezioni di scuole dell'infanzia statali è autorizzata dalla Regione sulla base di istanze presentate dai Comuni interessati e soprattutto alla luce delle specifiche programmazioni elaborate in sede locale e approvate dalla medesima Regione sulla base delle risorse disponibili. Si è pertanto preso in esame l'orientamento della Regione Piemonte relativamente all'organizzazione della rete scolastica secondo quanto stabilito anche dalla deliberazione del Consiglio Regionale n. 252 del 29.10.2013 rubricato come *“Atto di indirizzo e criteri per la programmazione e la definizione del piano regionale di dimensionamento delle autonomie scolastiche piemontesi e per la programmazione dell'offerta formativa per l'anno scolastico 2014-2015”*, con la quale sono stati confermati i preesistenti indirizzi privilegiando l'assegnazione di nuove sezioni di scuola dell'infanzia nei Comuni dove viene meno tale servizio pubblico. Gli orientamenti emergenti sono poi stati contestualizzati alla realtà scolastica – statale e comunale – esistente sul territorio comunale della Città di Alessandria relativamente alla prima infanzia, cosicché potere elaborare un processo di statalizzazione coinvolgente alcune scuole dell'infanzia comunali paritarie al fine di creare una maggiore integrazione scolastica (Istituti Comprensivi) così come favorevolmente indicato dalla Regione. Dopodiché, onde procedere sulla base di analisi preventivamente condivise dai principali soggetti che in esito all'applicazione del suddetto piano di statalizzazione sarebbero stati direttamente interessati a livello operativo, sono stati interpellati i direttori didattici delle scuole statali locali in merito al suddetto passaggio di competenze gestionali, ottenendosi a tale riguardo un positivo riscontro circa quanto prospettato. In successione, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 91 del 18 luglio 2013 è stato perciò approvato l'avvio di un processo pluriennale di statalizzazione delle scuole dell'infanzia comunali paritarie, nonché formalmente stabilito un percorso attuativo comprendente la stipula di un apposito Protocollo d'Intesa tra il Comune di Alessandria, la Provincia di Alessandria, la Regione Piemonte e il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (Direzione Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte) al fine di concordare anticipatamente le possibili azioni sviluppabili da ciascuno dei soggetti pubblici coinvolgibili durante il periodo di validità del predetto processo di statalizzazione. Infatti, la prima azione utile individuata è stata quella di operare un immediato e pieno coinvolgimento istituzionale dei citati Enti in funzione della trasformazione graduale di parte delle scuole comunali. Tale accordo – anticipatorio rispetto alla formale decisione ultima operabile dalla Regione solamente nel 2014 e opportunamente preceduto da un incontro avvenuto a Torino con la competente dirigenza dell'Ente regionale oltreché dall'elaborazione di un iter procedurale fondato sulla condivisione dei convenienti passaggi tecnici da eseguirsi allo scopo – si è concretizzato mediante la deliberazione della Giunta Comunale n. 280 del 05.11.2013, consentendo di inserire i diversi punti programmati nel piano provinciale e regionale di dimensionamento della rete scolastica, e quindi, di fissare in maniera certa la durata del piano pluriennale i cui effetti si produrranno in concomitanza all'avvio degli anni scolastici 2014/2015 e 2015/2016, nonché di sancire in numero di cinque le sezioni comunali che saranno complessivamente oggetto di statalizzazione durante il citato periodo. Il processo di statalizzazione delineato e avviato nel corso dell'anno 2013 come da obiettivo, condurrà alla formale approvazione da parte della Regione delle sezioni da statalizzarsi per l'anno scolastico 2014/2015 in seguito alla pubblicazione di un apposito bando nel mese di marzo 2014 e

riguarderà il passaggio all'Istituto Comprensivo Statale "*Bovio/Cavour*" di tre sezioni comunali (intera scuola "*Bovio*", attualmente gestita dall'Azienda Speciale Multiservizi "*Costruire Insieme*"), permettendo di ottenere per l'Ente Comunale una **riduzione di spesa stimabile in circa Euro 386.000,00 nell'anno scolastico 2014/2015** pur mantenendosi inalterato il livello di servizio erogato alle famiglie alessandrine.

Servizio Attività Culturali, Biblioteca e Tutela Animali (B)

Finalità: B.1) – Massima compressione dei costi da sostenersi per l'acquisto di beni da parte della Biblioteca Civica (libri, periodici, DVD, CD), nonché di quelli inerenti l'organizzazione da parte del Servizio del tradizionale evento culturale per ragazzi denominato "*Librinfeſta*" nella sua edizione 2013 (B.2).

B.1 – Il principale vincolo posto alla base del presente intervento di contenimento dei costi è stato quello della pressoché completa assenza di risorse finanziarie da destinarsi all'aggiornamento delle raccolte librerie messe a disposizione del pubblico presso la biblioteca. Per sopperire quanto più possibile agli esiti di tale scelta – resasi obbligatoria in diretta conseguenza dalle procedure di risanamento economico avviate in tutto l'Ente Comunale – e produrre quantomeno un affievolimento dell'effetto negativo sulla soddisfazione degli utenti a causa dalla mancanza di nuove acquisizioni, è stata organizzata e messa in atto una campagna di sensibilizzare pubblica denominata "*Dona un libro alla biblioteca*". A questo fine, onde ottenere un fattivo contributo dai possibili aderenti all'iniziativa realizzabile tramite donazioni di beni in favore della biblioteca – soprattutto di libri di nuova pubblicazione – si è proceduto ad avviare la campagna mediante inviti all'adesione direttamente rivolti agli stessi utenti della biblioteca, ad associazioni operanti localmente, oltreché al pubblico indistinto utilizzando come fonti informative la rete Internet e alcune strutture comunali caratterizzate da contatti con il pubblico piuttosto elevati. Contestualmente, per meglio indirizzare le possibili scelte di donazioni ed evitare acquisizioni scarsamente interessanti, sono stati predisposti degli elenchi di libri giudicati essere meritevoli di entrare nelle disponibilità della summenzionata struttura comunale e reperibili negli esercizi commerciali cittadini resisi disponibili a partecipare a quest'azione collettiva di sostegno. Riguardo a tali librerie, si precisa il fatto che quale ulteriore incentivo all'adesione dei cittadini è stata ottenuta l'applicazione di un sconto pari al 10% sul prezzo di vendita dei testi da destinarsi alla biblioteca, prevedendosi oltretutto la facoltà esercitabile dai possibili compratori di conservare per un limitato periodo di tempo i libri così acquistati cosicché poterli leggere prima di consegnarli alla biblioteca. Contemporaneamente all'azione promozionale circa le donazioni di libri disponibili e acquistabili nelle librerie alessandrine, è stata intrapresa un'azione aggiuntiva di coinvolgimento diretto degli utenti specificatamente mirata all'ottenimento di libri usati, e quindi già posseduti dai cittadini e da inserire in un apposito circuito di prestiti presso uno spazio della biblioteca predisposto all'uso. In virtù di tutto ciò, è possibile affermare che a fronte della severa riduzione di stanziamento come all'inizio menzionato, si è mantenuta un minimo di competitività dell'offerta della biblioteca anche in relazione alle più recenti pubblicazioni, oltreché prodotta in una parte dell'utenza un certo clima di entusiasmo dovuto alla partecipazione diretta a una vera e propria azione di salvaguardia di parte del patrimonio culturale della città. Infatti, grazie alle positive adesioni riscontrate sono stati acquisiti 160 libri e 50 films in DVD oltreché ulteriori 150 volumi usati dal valore di Euro 5.000,00 circa, riuscendo così a congiungere in modo accettabile la **riduzione di spesa di Euro 47.000,00** corrispondente alla somma originariamente prevista per gli acquisti di beni da parte della biblioteca, con il mantenimento del servizio senza accusare pesanti cedimenti dell'offerta.

B.2 – Per la prima volta da quando è stata istituita, la manifestazione "*Librinfeſta*" – evento di promozione della lettura tradizionalmente dedicato ai bambini e ai ragazzi delle scuole cittadine – è stata ospitata all'interno dei locali della biblioteca e non invece presso strutture esterne, realizzando in tal modo una parte del complessivo abbattimento delle spese che nelle passate edizioni hanno dovuto essere affrontate dall'Ente Comunale. Specificatamente, i locali delle sale dei bambini e dei ragazzi, della sezione multimediale,

dell'atrio e della sala “*Bobbio*”, durante i quattro giorni della manifestazione sono stati allestiti per lo svolgimento degli spettacoli teatrali, dei laboratori didattici, di pittura e fumetti e degli incontri con autori, mentre relativamente alle risorse umane impiegate per rendere possibile le citate azioni, gli aderenti all'associazione culturale “*Il Contastorie*” – che organizza da dieci anni la manifestazione – grazie alla negoziazione preventivamente condotta si sono occupati gratuitamente degli allestimenti e del reperimento dei soggetti addetti ai vari eventi. Al personale della biblioteca, è stato invece affidata la sorveglianza delle sale, l'azione informativa sul programma e la presentazione del saggio finale del corso di lettura in pubblico. Le soluzioni organizzative così adottate hanno garantito la totale mancanza di costi a carico del Comune, e quindi una **riduzione di spesa pari a Euro 8.000,00** equivalente alla spesa complessiva sostenuta il passato anno per le prestazioni dell'associazione “*Il Contastorie*” e per l'utilizzo di spazi ubicati in strutture non di proprietà comunale.

Servizio Coesione, Sicurezza e Integrazione Sociale (C)

Finalità: C.1) – Realizzazione senza costi per il Comune di attività avente natura socio-assistenziale (assistenza odontoiatrica per soggetti in condizioni di disagio economico) in totale sostituzione della precedente onerosa, realizzata nel medesimo ambito settoriale e indirizzata verso la stessa tipologia di utenza. C.2) – Mantenimento dell'apertura dell'area verde denominata “*Isola delle Sensazioni*” con realizzazione al suo interno di attività ludiche e di animazione per bambini e famiglie in completa assenza di costi.

C.1 – L'applicazione della spending review interna al settore sociale ha trovato particolare riscontro nell'operazione denominata “*OdontoAiuto*”, poiché intervento contraddistinto dall'estrema efficacia ed efficienza conseguite parallelamente all'assenza di costi a carico dell'Ente Comunale, potendo così ottenere l'attivazione e il mantenimento di un vero e proprio servizio di natura socio-assistenziale in ambito sanitario. In aggiunta è da dirsi che con detta operazione sono stati posti in maniera piuttosto concreta i presupposti per lo sviluppo futuro di un sistema produttivo fondato su di un partenariato pubblico-privato fortemente innovativo – non soltanto a livello locale – e ottimamente integrabile alla rete istituzionale già esistente dei servizi di assistenza alle persone. Per potere giungere al risultato fattivo, innanzitutto sono stati effettuati più incontri preliminari con alcuni medici odontoiatri operanti localmente e l'Assessore di riferimento, cosicché potere raggiungere congiuntamente un'intesa circa le possibili azioni attivabili da parte dei diversi soggetti interessati. Dopodiché, è seguito uno studio prettamente incentrato sugli aspetti giuridici e legali connessi ai rapporti scaturenti con l'avvio dell'operazione tra il Comune di Alessandria, i medici aderenti e l'utenza, e i cui esiti hanno permesso la precisa formalizzazione in un apposito protocollo d'intesa di tutti i possibili impegni dalle parti nonché le caratteristiche dell'attività sperimentale. Per quanto attiene all'impegno fornito dall'Ente Comunale, è stato individuato come ufficio operativo per il rilascio della certificazione di disagio economico – documento necessario per fruire delle prestazioni gratuite da parte degli utenti richiedenti e aventi diritto – quello dedicato alle agevolazioni sociali (bonus gas e bonus energia), così da sfruttare la professionalità già maturata dal personale ivi operante data la presenza di molti fattori di somiglianza tra la nuova procedura attivata e quelle già espletate presso questo sportello. Contestualmente è stato anche creato, internamente alla Direzione e sempre a costo zero, un elaborato informatico con il quale gestire le pratiche e i certificati rilasciati. L'impegno dei medici aderenti è stato quello di offrire mensilmente alle persone munite della certificazione rilasciata dal Comune, almeno dieci prestazioni sanitarie gratuite suddivise convenzionalmente nelle seguenti quattro tipologie:

Definizione prestazione	Descrizione sintetica prestazione
Intervento d'emergenza	trattamento di ogni sintomatologia dolorosa di origine odontogena
Estrazione	semplice o complessa
Otturazione	trattamento della carie
Devitalizzazione	trattamento dei canali dentari

Il risultato di tutto ciò è stato quello di fare fruire gratuitamente alle persone residenti sul territorio comunale della Città di Alessandria e versanti in condizione di disagio economico

alcune tipologie di prestazioni odontoiatriche offerte presso gli studi ambulatoriali dai medici aderenti all'operazione, e senza alcun trattamento differenziato rispetto agli altri loro pazienti abituali. A livello operativo l'attività in questione è stata avviata sperimentalmente per un semestre a partire dal mese di aprile con tredici medici aderenti dopo la stipula del primo protocollo d'intesa, per poi essere confermata negli stessi termini con dodici medici in virtù della stipula di un secondo protocollo d'intesa valevole per un ulteriore periodo di sperimentazione da ottobre 2013 a marzo 2014. Riguardo al grado di continuità raggiunto, si precisa inoltre che sono attualmente in atto i preparativi per proseguire con tredici medici una fase non più sperimentale a partire dal mese di aprile 2014. Grazie all'attivazione di questa nuova attività non comportante alcuna spesa per il Comune di Alessandria e sostitutiva degli interventi socio-assistenziali comunali attuati in ambito sanitario e relativi all'esenzione del pagamento del ticket per prestazioni, si è potuta conseguire una **riduzione di spesa di Euro 76.000,00 circa**, corrispondente alla somma che l'Ente Comunale era giunto a stanziare nel passato anno relativamente all'esenzione ticket offerta dall'Ente Comunale e non più prevista nel 2013 in quanto solamente integrativa rispetto alle esenzioni già vigenti in tale ambito assistenziale e a carico del sistema sanitario nazionale. Detto ciò, si sottolinea l'ulteriore rilevanza del grado di economicità raggiunta, dato che al risparmio diretto sopra indicato è possibile aggiungere in modo realistico **un ulteriore risparmio annuo di Euro 24.000,00 circa (Euro 18.000,00 circa per i nove mesi di attività nel 2013)**. Questo dato è ottenibile ponendo in giusta considerazione il fatto che il servizio di "OdontoAiuto" – soggettivamente gratuito per gli utenti fruitori e per il Comune di Alessandria – ha un potenziale valore economico verosimilmente stimabile nella somma di circa 100.000,00 all'anno, e ciò alla luce della seguente analisi: Euro 70,00 (valore medio di 1 delle prestazioni odontoiatriche previste dal protocollo d'intesa) X 10 (numero minimo di prestazioni odontoiatriche fornite mensilmente da ciascun medico aderente) X 12 (numero di mesi) X 12 (numero di medici aderenti) = Euro 100.800,00 all'anno (considerando solo 12 medici e non 13). Sebbene il riscontro numerico delle prestazioni fornite nella fase sperimentale del 2013 è corrispondente a nove mesi, pur risultando inferiore ai valori massimi teorici appena precisati (i certificati rilasciati dal Comune nel corso dell'anno di riferimento sono stati 183 e le prestazioni gratuite eseguite dai medici 159), l'ulteriore risparmio di spesa prima calcolato a livello teorico è nondimeno considerabile sussistente, giacché l'impegno formalmente assunto dai medici aderenti e conseguentemente l'effettiva presenza e disponibilità del servizio nelle quantità concordate, è pienamente vigente e corrispondente ai suddetti valori economici.

C.2 – Al fine di coniugare il mantenimento dell'apertura dell'area verde denominata "*Isola delle Sensazioni*" con la forte riduzione di spesa programmata, durante l'anno di riferimento si è provveduto ad affidare in comodato d'uso per un periodo di due anni la menzionata area al Consorzio ABC – Società Cooperativa Sociale. L'obiettivo primario perseguito mediante tale operazione è stato infatti quello di individuare un soggetto terzo in possesso dei requisiti necessari a realizzare una serie di attività imprescindibili al fine di garantire il mantenimento in funzione del citato giardino urbano, realizzando tuttavia un grado di economicità maggiore di quello ottenuto in passato per il medesimo scopo. Secondariamente, dacché l'individuazione è stata attuata basandosi anche su aspetti progettuali qualitativi oltretutto di natura prettamente finanziaria, è stato anche posto in debita considerazione un aumento dell'orario di apertura dell'area nonché la realizzazione di possibili miglioramenti in merito alle attività ludiche organizzabili al suo interno, essendo predominante la fruizione del parco da parte di minori e delle relative famiglie. Il contratto di comodato d'uso predisposto su tali presupposti e successivamente stipulato con il soggetto suindicato, infatti, prevede che a fronte della totale assenza di spesa da parte del Comune di Alessandria, il comodatario svolga una serie di attività i cui costi direttamente e unicamente sostenuti dallo stesso potranno essere parzialmente compensabili grazie all'apertura e alla gestione diretta all'interno del parco di un piccolo chiosco per la rivendita di bibite e gelati, ottenendosi in tale modo anche una migliore offerta di servizi per gli utenti del parco. In sintesi, in

cambio del comodato d'uso gratuito sono state attribuite in capo al comodatario le seguenti incombenze:

- garanzia dell'apertura durante tutte le stagioni con orari differenziato nei diversi periodi dell'anno (apertura ordinaria a tempo pieno dal 01 aprile al 30 ottobre);
- svolgimento di attività di sorveglianza durante le ore di apertura;
- effettuazione della manutenzione ordinaria del verde a completamento di quella standard fornibile dall'Ente Comunale;
- effettuazione della pulizia e della manutenzione ordinaria di tutti gli spazi del parco. In particolare, con cadenza almeno giornaliera per i servizi igienici, le zone calpestabili, le strutture ludiche e gli arredi, con l'attribuzione in capo agli uffici comunali della sola manutenzione straordinaria;
- realizzazione al mattino di eventi ludici per bambini o di visite guidate per gruppi scolastici (in numero variabile sulla base delle richieste delle classi scolastiche interessate ovvero concordandolo con gli uffici comunali), oltreché non meno di sei eventi di animazione in orario pomeridiano o serale nella stagione estiva (giugno, luglio e agosto) e di due durante il rimanente periodo dell'anno, ferma restando la possibilità di concordarne con gli uffici comunali un numero maggiore per particolari ricorrenze o esigenze e sempre senza costi aggiuntivi.

Risulta inoltre opportuno rimarcare che in aggiunta al consolidamento dei periodi e degli orari giornalieri di apertura già in essere negli anni precedenti, mediante questa soluzione gestionale sono state previste alcune possibili aperture anche durante i mesi invernali ed eliminati completamente i costi in passato sostenuti dall'Amministrazione Comunale per l'affidamento delle attività inerenti la gestione di questo parco, le quali, alla luce del risultato ora ottenuto, si evidenziano peraltro come fossero di minore entità rispetto a quelle attualmente concordate. Difatti, già durante l'estate il parco ha potuto ospitare una serie di iniziative a costo zero e racchiuse nel programma intitolato *"all'Isola che c'è... tra terra e cielo"*, tutte realizzate grazie a interventi prestati gratuitamente del comodatario. In generale, l'operazione ha quindi permesso non soltanto di mantenere l'apertura di un parco pubblico prevalentemente destinato ai minori, a ingresso gratuito, custodito e curato, ma di generare una **riduzione di spesa di Euro 15.000,00** per l'Ente Comunale, essendo questo l'importo mediamente sostenuto negli anni passati per la gestione di questa struttura (pulizia, vigilanza, animazione), migliorando oltremodo la resa finale del servizio in termini quantitativi e qualitativi.

Servizio Sport (D)

Finalità: formulazione proposta di riduzione spesa per consumi energetici di alcune strutture sportive/palestre gestite direttamente dall'Ente Comunale e ritenute maggiormente idonee per l'applicazione di tale piano di diminuzione dei costi.

D – In relazione alle finalità strategiche indicate per il Servizio Sport, la prima azione compiuta è stata quella di elaborare per molte delle palestre scolastiche di proprietà comunale una diversa programmazione dei relativi orari d'utilizzo serale da parte delle associazioni/società sportive, cosicché potere anticipare alle ore 20,00 la chiusura del riscaldamento essendo questa la principale fonte di onerosità per l'Ente Comunale in tale ambito. Ciononostante, tale ipotesi di rimodulazione dei tempi di utilizzo non è stata poi percorsa alla luce della situazione nel frattempo creatasi. Infatti, l'anticipo dell'ora di chiusura avrebbe comportato per le associazioni/società sportive operanti oltre le ore 20,00 l'abbandono delle palestre scolastiche comunali a quel momento utilizzate, criticità questa, che avrebbe potuto essere sostenuta solamente se adeguatamente compensata non soltanto dal risparmio complessivo conseguibile grazie alle minori ore di riscaldamento, ma pure dal contemporaneo mantenimento di un'offerta di servizio comunque utile a soddisfare la domanda esistente, vale a dire in presenza di un limitato numero di associazioni attive oltre le ore 20,00 e tale da potere rendere fattibili degli *"spostamenti"* presso altre palestre tenute aperte e soggette a minori costi. Dato però che al termine del periodo estivo si è evidenziato un incremento delle richieste di utilizzo delle palestre, dopo avere sentito le valu-

tazioni di merito dell'Assessore competente in materia e accolti i relativi indirizzi, si è proceduto con un secondo percorso dal minore impatto logistico, che potesse fare conseguire un risparmio di spesa ma al tempo stesso fosse il più possibile compatibile con il soddisfacimento delle esigenze delle associazioni/società sportive alessandrine, piano oltretutto avvalorato dalla previsione degli introiti derivanti dalle tariffe orarie pagabili dalle organizzazioni sportive ulteriormente ammissibili all'uso delle palestre sino alla piena copertura di tutte le ore disponibili. In successione è stato quindi disposto il limite d'utilizzo alla fascia oraria 18,00 – 20,00 per la sola palestra della “Scuola Media Vochieri” (con annessa la cosiddetta “palestrina”), essendo i costi energetici orari di detta struttura estremamente elevati in base alle indicazioni ottenute dagli uffici comunali competenti per la gestione e il controllo degli impianti calore (Euro 78,09 all'ora + IVA), ottenendo una riduzione del tempo di accensione del riscaldamento complessivamente pari a 129 ore serali per il periodo settembre/dicembre e corrispondente a una **riduzione di spesa di Euro 10.073,61 al netto dell'IVA**. In merito all'operazione condotta, si precisa altresì che le associazioni/società sportive richiedenti tale impianto nella fascia oraria serale non più attiva hanno avuto la possibilità di svolgere le proprie attività in altre palestre scolastiche comunali. Altra azione di risparmio introdotta, è stata poi quella di non procedere alla proroga del contratto – scaduto e in attesa di rinnovo – avente a oggetto l'affidamento a un soggetto terzo la gestione delle palestre scolastiche comunali e sostanzialmente consistente nella realizzazione delle operazioni di apertura, chiusura, vigilanza, oltretutto di pulizia in funzione dell'utilizzo dei locali da parte delle associazioni/società sportive (gli altri interventi di pulizia derivanti dagli utilizzi mattutini e pomeridiani degli studenti sono a carico dell'amministrazione scolastica). La scelta di non più procedere con questo affidamento è stata resa possibile dall'attribuzione di tali incombenze in capo alle stesse associazioni/società sportive fruitrici degli spazi, dacché resesi disponibili a una formula di autogestione a fronte del mantenimento degli orari d'utilizzo serali come sopra spiegato e ottenendo in tale modo una **riduzione di spesa di altri Euro 39.000,00**. In aggiunta, è stato avviata – giungendo ad una fase prossima all'ultimazione – la redazione del nuovo Regolamento del Campo di Atletica Leggera, che oltre a disciplinare l'utilizzo della relativa palestra polifunzionale, ha l'intento di razionalizzare l'utilizzo dell'intero complesso e rendere gli attuali orari di apertura al pubblico maggiormente adeguati in funzione delle necessità di utilizzo espresse dai gruppi più numerosi di persone (scuole e associazioni/società sportive). Tale razionalizzazione comporterà una modifica degli orari di apertura soprattutto nel periodo invernale e un conseguente contenimento dei consumi energetici i cui effetti saranno però valutabili per l'anno 2014.

Il risultato complessivamente raggiunto in relazione alle finalità previste e scaturente dalle diverse azioni descritte ai vari punti precedenti, ha consentito di raggiungere il presente obiettivo al 100%, avendo procurato all'Ente Comunale un **risparmio complessivo per i macrosettori considerati di Euro 435,873,00 circa per l'anno 2013** e quindi in linea all'entità finanziaria preventivata di Euro 408.000,00 (+6,39% circa), nonché il compimento di tutte le 8 fasi programmatiche correlate agli stessi punti. Si precisa che la somma totale appena indicata è calcolata per difetto, non comprendendo alcuni cifre inerenti a risparmi di spesa ottenuti poiché calcolati solo teoreticamente ovvero di non facile quantificazione, ancorché reali e quasi tutti menzionati nella presente relazione data la loro natura di spese effettivamente non sostenute in virtù delle scelte operate al fine di mantenere inalterati i livelli delle prestazioni rese utilizzando minori risorse (trattasi di Euro 60.000,00 circa = somma non quantificata per il mantenimento in apertura di 1 struttura scolastica in meno a Spinetta M.go + Euro 42.000,00 per la biblioteca + Euro 18.000,00 quali surplus di economia per l'“OdonAiuto”).



CITTÀ DI ALESSANDRIA

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA, POLITICHE EDUCATIVE, CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO

Centro di Costo
Servizio Attività Culturali, Biblioteca e Tutela Animali

Direttore
dott.ssa Maria Angela Biscaldi

OBIETTIVO c): Customer Satisfaction

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Realizzazione di indagini periodiche di customer satisfaction del Servizio Attività Culturali, Biblioteca e Tutela Animali (per la sola Biblioteca – estendibile per l'anno 2014 ai musei in ragione dell'internalizzazione di una parte di essi durante il corrente anno, nonché ai servizi educativi/scolastici comunali date le azioni di razionalizzazione previste in merito ai relativi assetti gestionali), per garantire e implementare le forme di partecipazione e consultazione degli utenti, per sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra il Comune e i cittadini/utenti.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: Servizio Attività Culturali, Biblioteca e Tutela Animali

Tempistica:

- **Fase 1:** preparazione del questionario
- **Fase 2:** raccolta dati
- **Fase 3:** elaborazione e interpretazione dei dati
- **Fase 4:** presentazione e utilizzazione dei risultati
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

30/09/2013
30/11/2013
15/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: grado di soddisfazione – giudizio complessivo almeno pari a “buono” – espresso dagli utenti fruitori del/i Servizio/i monitorato/i

Obiettivo raggiunto al 100%:

se il giudizio complessivo è pari a “buono” o “ottimo”

Obiettivo raggiunto al 75%:

se il giudizio complessivo è pari a “discreto”

Obiettivo raggiunto al 50%:

se il giudizio complessivo è pari a “sufficiente”

Obiettivo non raggiunto:

se il giudizio complessivo è pari a “inadeguato”

Indicatori di Attività/Risultato:

indicatori di performance: giudizio complessivo espresso da un campione significativo - almeno il 30% - di utenti (cliente esterno/interno)

VINCOLI: DEFINIZIONE MICROSTRUTTURA E ASSEGNAZIONE RISORSE UMANE DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE IN NUMERO E PROFESSIONALITÀ TALI DA POTERE GARANTIRE UN FUNZIONAMENTO DELLA BIBLIOTECA CONSONO ALLE ASPETTATIVE DELL'UTENZA.

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Durante l'anno di riferimento il presente obiettivo è stato attuato mediante la somministrazione per 15 giorni lavorativi (collocati su di un arco temporale di 3 settimane) di un questionario a un campione di 509 utenti della biblioteca comunale su di una platea complessiva di circa 3.375 utenti. Al proposito si precisa che tale campione, corrispondente al 15% circa dei visitatori totali durante il periodo considerato (la media aritmetica degli accessi alla struttura in parola, calcolata su base giornaliera e distribuita sui 12 mesi dell'anno, è di 225 unità), è da ritenersi significativo per la realtà ivi trattata e quindi per la finalità perseguita in virtù di più ragioni. Innanzitutto per via della sua rappresentatività qualitativa fondata sulla robusta componente di frequentatori abituali ricompresa nel campione, i quali costituiscono un punto di riferimento valutativo estremamente valido proprio per la maggiore cognizione di causa posseduta da questa categoria di utenti circa le variazioni – positive o negative che siano – intervenute nel tempo in merito a tutti gli aspetti percepibili dal pubblico circa la struttura della biblioteca e i servizi in essa erogati. Oltre a ciò è anche di indubbia importanza la considerazione che tale campione ottenuto rappresenta piuttosto realisticamente il limite fisiologico utile per una rilevazione basata su di un'autentica e veritiera partecipazione da parte degli utenti della biblioteca, poiché frutto di un'operazione non forzata oltre misura sebbene adeguatamente pubblicizzata e proposta ai visitatori dal personale addetto. Diversamente, e cioè in presenza di un'estensione numerica del campione in conseguenza d'una più insistente azione di somministrazione, sarebbe divenuta assai plausibile la perdita di valore delle risposte fornite dagli utenti coinvolti in questa maniera, in quanto il tutto sarebbe stato recepito da questi ultimi non più come un'azione atta a consentire una sincera partecipazione finalizzata al miglioramento dei servizi, quanto piuttosto come un mezzo burocraticamente imposto, da compilarsi velocemente e quindi senza ponderazione. Altra ragione posta a suffragio della validità del campione è quella dovuta al fatto che la presente indagine è stata eseguita in continuità con altre due rispettivamente eseguite nel 2007 e nel 2009 secondo un'analoga metodologia d'indagine, affinché, così operando, potere giungere a delle valutazioni attuali costruite su di un'inquadratura temporale ben più estesa dacché caratterizzata dall'assunzione di stesse classi di dati raccolti orizzontalmente, e cioè in più momenti temporali successivi, consentendo pertanto l'emersione di risultanze più significative circa i possibili cambiamenti avvenuti e le relative cause rispetto a quanto ottenibile sulla base di dati non congruamente confrontabili fra loro nel tempo. Riguardo a tale aspetto metodologico è da precisarsi che tanto gli indicatori utilizzati quanto l'estensione numerica del campione rappresentano il risultato di una stretta sinergia avvenuta prima a livello concettuale, e poi anche operativo per certi aspetti, con l'ufficio preposto al controllo di gestione. Fondamentalmente, i quesiti posti agli utenti tramite il questionario hanno riguardato la struttura della biblioteca, i servizi in essa offerti e la frequenza d'utilizzo, il personale addetto e la qualità operativa rilevata, giungendo al termine delle elaborazioni statistiche del caso all'individuazione complessiva del grado di giudizio fondato convenzionalmente su 4 definizioni sintetiche ritrovabili per le ragioni suesposte nelle indagini svolte in passato. Sebbene da un punto di vista meramente *"formale"* il risultato complessivo dell'indagine colloca la maggiore parte dei rispondenti ottenuti nella classe di soddisfazione denominata nella scheda obiettivo come *"discreto"* (54%) – determinando conseguentemente il raggiungimento del presente obiettivo nella misura del 75% – ponendo a mente i vincoli già precisati nella scheda obiettivo sono di fondamentale importanza alcune considerazioni di merito affinché sia evidenziato piuttosto oggettivamente un aspetto *"sostanziale"* comportante un differente esito. Di seguito sono riportate le percentuali ottenute per ciascuna classe di giudizio sintetico elaborato:

- 16% giudizio *"completamente soddisfatto"* (sul questionario) corrispondente a *"buono o ottimo"* (sulla scheda obiettivo);
- 54% giudizio *"soddisfatto"* (sul questionario) corrispondente a *"discreto"* (sulla scheda obiettivo);

- 26% giudizio *“parzialmente soddisfatto”* (sul questionario) corrispondente a *“sufficiente”* (sulla scheda obiettivo);
- 4% giudizio *“insoddisfatto”* (sul questionario) corrispondente a *“inadeguato”* (sulla scheda obiettivo).

Sommandolo le percentuali delle voci indicate sulla scheda obiettivo come *“buono o ottimo”* e *“discreto”*, rispettivamente corrispondenti ai due giudizi emergenti dall'analisi del questionario come *“completamente soddisfatto”* e *“soddisfatto”*, si ottiene un giudizio di gradimento positivo totale del 70%. Come prima accennato, l'analisi del contesto in cui tale giudizio positivo è stato espresso, consente una lettura sostanzialmente diversa del risultato complessivo dell'obiettivo da un punto di vista gestionale, soprattutto ponendo all'attenzione gli aggregati considerati nell'indagine (struttura, servizio e personale). Difatti, le principali criticità si riferiscono agli orari, alle attrezzature e all'ambiente (pulizia dei locali e comfort) perlopiù presenti a causa dei diversi vincoli gestionali di seguito riassunti:

- fortissima diminuzione delle risorse finanziarie impiegabili a causa della generale condizione di criticità economico-finanziaria in cui versa l'Ente Comunale e a causa della quale si sono inevitabilmente ridotti gli abbonamenti a giornali e parte degli aggiornamenti relativi ai beni librari e alle tecnologie multimediali. La presenza di tali fattori involutivi a sua volta ha ridotto parte dell'attrattiva esercitata sugli utenti da questa struttura e dai relativi servizi;
- consistente riduzione degli interventi di manutenzione e pulizia della struttura della biblioteca per le stesse ragioni di cui sopra, in ragione della quale il livello del comfort ambientale percepito dagli utenti è andato progressivamente abbassandosi;
- carenza sempre maggiore di unità lavorative addette alla biblioteca in generale, e in particolare, anche in possesso delle giuste caratteristiche al fine di fornire degli output produttivi adeguati sia in termini quantitativi che qualitativi rispetto alle tipologie di servizi forniti presso la struttura in parola, non potendosi pertanto effettuare un ampliamento dell'orario di apertura al pubblico né il potenziamento di molti dei servizi presenti.

Stante le criticità provocate da tali fattori, il generale giudizio di sostanziale soddisfazione espresso dal 70% del campione – ancorché suddiviso convenzionalmente in due differenti classi di giudizio – è da considerarsi un risultato gestionale di sicura e chiara valenza positiva, equiparabile a un grado di raggiungimento dell'obiettivo superiore a quello attribuibile non considerando l'ambito complessivo e i forti vincoli entro cui si è operato.



CITTÀ DI ALESSANDRIA

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA, POLITICHE DUCATIVE, CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO

Centro di Costo
tutti i centri di costo dei Servizi

Direttore
dott.ssa Maria Angela Biscaldi

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

Scadenze previste per fasi progettuali:

➤ Fase 1: Rivisitazione/riesame dei parametri	01/09/2013
➤ Fase 2: Coinvolgimento dei responsabili di Servizio	15/09/2013
➤ Fase 3: Redazione reportistica	30/09/2013
➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo:	31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012;

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell' 1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012.

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

Le azioni poste in essere in funzione del raggiungimento del presente obiettivo sono perlopiù consistite in una serie di valutazioni espresse sulla base di 8 parametri afferenti diversi aspetti gestionali di 6 macrosettori facenti parte della Direzione Servizi alla Persona, Politiche Educative e Culturali. I 6 risultati emergenti ed espressi in valori percentuali, ciascuno corrispondente a uno dei citati macrosettori e ottenuto sommando i valori numerici corrispondenti alle valutazioni date per ognuno degli 8 aspetti gestionali del macrosettore, rappresentato le variazioni – negative, positive o nulle – derivanti dal confronto effettuato con analoghi dati relativi al precedente anno, e la loro ulteriore sommatoria finale ha evidenziato un valore complessivo positivo dello 0,5% e quindi il completo raggiungimento dell'obiettivo per la predetta Direzione. Lo scostamento complessivo positivo appena indicato rappresenta un utile indicatore circa la messa in atto di una serie di azioni organizzative volte all'ottenimento d'una progressiva razionalizzazione avviata al fine di fare fronte ai sempre più stringenti vincoli di economicità distinguenti l'odierna conduzione delle attività pubbliche. Al proposito emerge la sostanziale invarianza dei risultati per 4 macrosettori (1 inerente lo sport e 3 i servizi educativi e scolastici), per i quali l'assenza di scostamento rispetto al passato è indice di un positivo consolidamento del grado qualitativo preesistente sebbene questo sia stato messo a rischio dai notevoli mutamenti organizzativi intervenuti (la gestione di gran parte del settore educativo e scolastico è stata infatti reinternalizzata ad agosto 2013), mentre invece per i rimanenti 2, vale a dire quelli inerenti la biblioteca e la solidarietà sociale (welfare), v'è stato un decremento dello 0,3% per il primo e un incremento pari allo 0,5% per il secondo. Per quanto concerne la diminuzione del valore relativo alla biblioteca si evidenzia come questa risultanza sia una conseguenza della carenza di risorse economiche disponibili oltretutto umane adeguatamente impiegabili, poiché trattasi di vincoli d'investimento estremamente incidenti e non completamente surrogabili per un settore il cui indice di qualità complessiva è sensibilmente legato alle condizioni della struttura ove viene reso, agli orari di apertura al pubblico a loro volta tarati sulle effettive unità lavorative presenti, nonché alla pronta disponibilità di adeguate quantità di beni librari di nuova immissione sul mercato e al mantenimento di un cospicuo numero di abbonamenti a riviste e giornali. Per tale ragione si sottolinea che proprio in considerazione degli anzidetti fattori, l'abbassamento percentuale di cui sopra costituisce in realtà una risultanza considerabile già notevolmente mitigata così come emergente nella presente relazione nella parte dedicata all'obiettivo b), punto B.1 e c). Relativamente al settore dedicato al welfare, il miglioramento qualitativo è stato ottenuto in virtù della riorganizzazione funzionale e logistica di alcuni sportelli al pubblico in precedenza situati all'interno di uffici condivisi con altri settori e completamente sprovvisti di adeguati spazi da dedicarsi all'attesa dell'utenza, costringendosi quest'ultima a sostare nel corridoio principale dell'ala sinistra del palazzo comunale al piano terra. A questo scopo è stato ricollocato presso il salone U.R.P. lo sportello dedicato ai bonus sociali riguardanti la maternità (2 distinte tipologie di contributi erogati con fondi dell'INPS), implementando due postazioni e assegnandovi altrettanti

dipendenti cosicché potere garantire l'espletamento di tale attività in modo molto più rapido e confortevole a chiaro vantaggio del pubblico, ed eliminando contestualmente la situazione di sovraffollamento prima esistente nello spazio di passaggio suindicato, resolvendo efficacemente tale criticità anche in relazione agli altri uffici limitrofi.



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

*Obiettivi, Funzioni e Attività
Relazioni al 31.12.2013*

Direzione AFFARI GENERALI

Dott.ssa Orietta Bocchio

Febbraio 2014

Centro Stampa Comunale



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE AFFARI GENERALI

Centro di Costo

Tutti i cdc

Direttore

Avv. Orietta Bocchio

OBIETTIVO a): "Ridefinizione della Mappatura dei Procedimenti e dei Processi della Direzione"

FINALITA' STRATEGICHE: Ridefinire l'organizzazione della struttura comunale attraverso una mappa aggiornata di procedimenti e processi, anche al fine di verificare la congruità della dotazione organica (n° risorse umane assegnate e relativi profili) derivante dall'assegnazione del personale alle Direzioni e la sua eventuale redistribuzione.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE: Effettuare il censimento dei procedimenti/processi della struttura di riferimento analizzandone i flussi operativi, con le informazioni di cui all'articolo 35 del Decreto Legislativo n.33/2013 (obiettivo pluriennale)

Tempistica:

- **Fase 1:** individuazione dei processi/procedimenti
- **Fase 2:** mappatura dei procedimenti
- **Fase 3:** rilevazione criticità organizzativo/procedurali
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

31/10/2013
31/12/2013
31/12/2013
31/12/2013

Risultato atteso: aggiornamento della mappatura dei procedimenti che fanno capo alla Direzione

Obiettivo raggiunto al 100%:

se tutti i procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 75%:

se almeno il 75% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo raggiunto al 50%:

se almeno il 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Obiettivo non raggiunto:

se meno del 50% dei procedimenti sono stati mappati alla data del 31/12/2013

Indicatori di Risultato: completezza della mappatura in riferimento alla microstruttura della Direzione, nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 35 del D.Lgs.n. 33/2013 e delle scadenze definite per fasi progettuali

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

La realizzazione dell'obiettivo ha comportato un primo censimento dei procedimenti amministrativi il cui espletamento è di competenza della Direzione Affari Generali. Dopodiché, ciascuno dei 27 procedimenti mappati è stato integrato da una serie di dati informativi ponendo particolare attenzione a quelli da destinarsi alla pubblicazione on-line secondo quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 33/2013. Quindi, tali informazioni sono state oggetto di un primo inserimento nell'applicativo informatico predisposto per tale scopo. L'obiettivo è stato infine raggiunto al 100% con un ulteriore affinamento dei dati inseriti grazie alla proroga concessa in merito alla scadenza per la sua ultimazione, essendosi infatti resa necessaria nel mese di gennaio 2014 una riunione con tutti i funzionari dell'Ente preposti all'inserimento dei predetti dati e indetta dal Segretario Generale al fine di fornire una serie di chiarimenti sull'argomento.



CITTÀ DI ALESSANDRIA

DIREZIONE AFFARI GENERALI

Centro di Costo
Tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
Avv. Orietta Bocchio

OBIETTIVO b): “Razionalizzazione della spesa/internalizzazione dei servizi, nell’ambito della Direzione, finalizzata al risanamento dell’Ente”

FINALITA' STRATEGICHE:

INTERA DIREZIONE (A)

Riorganizzazione delle risorse umane dell’intera Direzione per migliorare il grado di efficienza generalmente ottenibile in termini sia qualitativi che quantitativi a fronte dell’analisi delle potenzialità professionali fruibili. Implementazione di soluzione organizzativo-gestionale coinvolgente sinergicamente parte delle risorse della Direzione con quelle di altri Servizi/Direzioni dell’Ente onde garantire il congruo supporto giuridico e amministrativo-logistico all’O.S.L. con conseguente abbattimento della spesa da sostenersi in presenza di supporti professionali esterni.

Servizio Assistenza al Consiglio Comunale (B)

Sviluppo e applicazione di una nuova strutturazione previsionale dei costi connessi allo svolgimento delle attività istituzionali dei membri del Consiglio Comunale, così da definire in maniera empirica l’allocazione di minori ma appropriate risorse finanziarie per tali tipologie di spesa. Individuazione di ulteriori e possibili azioni di razionalizzazione del processo lavorativo sottostante la redazione dei verbali dell’organo consigliare al fine di ridurre i costi di produzione mantenendone inalterate qualità e caratteristiche.

Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico e Partecipazione (C)

Realizzazione di introiti finanziari tramite il cambiamento dell’attuale modello gestionale afferente l’utilizzazione di alcuni immobili di proprietà comunale da parte di soggetti terzi. Aumento del grado di economicità dell’operatività del Servizio grazie alla produzione di economie di spesa in condizione di pareggio dell’output produttivo in virtù dell’eliminazione del formato cartaceo per talune tipologie di documenti.

Servizio Prevenzione e Protezione (D)

Ridefinizione organizzativa del Servizio al fine di consentirne il corretto funzionamento con la sola presenza delle risorse umane ivi presenti ed eliminando il ricorso a ogni consulenza/collaborazione esterna all’Ente.

STIMA SU BASE ANNUA DELLA COMPLESSIVA ENTITÀ FINANZIARIA DELLE OPERAZIONI DI RISANAMENTO ECONOMICO (RIDUZIONI DI SPESA + INCREMENTI DI ENTRATA): EURO 84.000,00 CIRCA.

DIRETTIVE SPECIFICHE - DESCRIZIONE:

Intera Direzione Affari Generali (A)

A.1 – Predisposizione e presentazione di proposta organizzativa afferente le risorse umane in forza presso l’intera Direzione ed elaborata in funzione dell’ottenimento di un loro utilizzo organicamente propedeutico all’**affievolimento di possibili ridondanze funzionali/operative**, con conseguente declinazione pratica di un generale assetto lavorativo consoni all’adozione di un paradigma operativo fondato sull’**incremento sostenibile della produttività** grazie al maggiore valore ottenibile **in termini di economicità ed efficacia** e scaturente dal rapporto tra le quantità di funzioni-attività da espletarsi in condizioni di piena operatività e il congruo numero di addetti proficuamente impiegabili sulla base delle capacità caratterizzanti ciascuno di essi.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** non quantitativamente misurabile poiché sostanzialmente emergente in maniera indiretta, ancorché realistica e obiettivamente rinvenibile in giusta considerazione del miglioramento produttivo conseguenziale alla messa in pratica dell’intervento gestionale come sopra espresso.

A.2 – Implementazione di un’unità di progetto extra-direzionale al cui interno inserire personale facente parte della Direzione e del Servizio di Advocatura Comunale, così da costituire un adeguato nucleo di dipendenti dotati di idonee competenze giuridiche in grado di fornire i giusti supporti tecnico-amministrativo e gestionale necessari per ottenere un’effettiva e totale autonomia della struttura burocratica dell’Ente impegnata nella sua funzione di affiancamento all’O.S.L., producendo in tal modo la **realizzazione di rilevanti economie di spesa** in virtù del consistente **impiego di professionalità già presenti internamente** all’Ente e fattivamente indirizzabili verso obiettivi sfidanti di accrescimento della produttività e della qualità in una situazione caratterizzata dall’ineluttabilità della prosecuzione di un processo globale di forte abbassamento dei costi di gestione.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di circa Euro **50.000,00** annui (valore economico attribuibile alla spesa necessaria per disporre di alcuni servizi necessari al corretto espletamento delle funzioni previste in capo all’O.S.L. e ottenibili tramite il ricorso ad

almeno due consulenze esterne, la cui presenza sarà tuttavia da considerarsi superflua in termini di efficacia in virtù dell'applicazione del sùesposto intervento di implementazione dell'unità di progetto così ideata).

Servizio Assistenza al Consiglio Comunale (B)

B.1 – Ridisegno e applicazione del metodo d'analisi concernente la definizione dei costi posti a carico dell'Ente e derivanti dall'esercizio di talune funzioni istituzionali da parte dei Consiglieri Comunali per le quali è previsto il rimborso di spese/oneri, così da potere quantificare in sede previsionale delle **più precise entità finanziarie da destinarsi** sui relativi stanziamenti di bilancio e **ridurre quindi in maniera fattibile e realistica il possibile surplus di spesa preventivata** rispetto al concreto fabbisogno annuale a chiaro vantaggio di una complessiva azione amministrativa orientata alla migliore conduzione possibile della gestione economico-finanziaria dell'Ente.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di Euro **5.000,00** annui.

B.2 – Sviluppo analisi/studio delle diverse fasi di lavoro rientranti nella filiera tecnologica già implementata per la corretta esecuzione delle verbalizzazioni delle sedute consiglieri, di modo da **individuare** delle possibili riduzioni di **azioni/sotto-processi** rilevabili come **non indispensabili** al fine di assicurare il mantenimento qualitativo dei prodotti finali a fronte del solo aumento delle tempistiche essenziali per la presentazione definitiva dei verbali. Applicazione successiva di un'opportuna modificazione della metodologia di lavoro in essere, nonché contemporaneo avvio e **conduzione** nei confronti del soggetto terzo attuatore delle fasi finali del processo di lavoro in questione **d'una negoziazione contrattuale** proficuamente tesa all'ottenimento consensuale d'una riduzione delle prestazioni rendibili dallo stesso con sequenziale **variazione in diminuzione della spesa** prevista in origine.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di Euro **9.000,00** annui.

Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico e Partecipazione (C)

C.1 – Sviluppo, presentazione ed esecuzione di un piano di razionalizzazione inerente la gestione degli immobili in precedenza assegnati alle ex Circoscrizioni di Decentramento, così da potere **realizzare introiti finanziari** derivanti dalla loro **concessione in uso** a soggetti terzi (sia in maniera temporanea per quanto concerne i saloni per le riunioni, sia continuativamente per i complessivi **15 locali/spazi** disponibili) non più a titolo gratuito bensì a prezzi di mercato, o agevolati – in questo ultimo caso con decurtazioni variabili dei prezzi commerciali valutabili di volta in volta dall'organo giuntale – laddove stipulabili protocolli d'intesa/convenzioni utili a istituire/formalizzare lo svolgimento di attività riconoscibili dall'Amministrazione comunale come di pubblico interesse e sussidiariamente integrabili ai servizi resi dall'Ente comunale e/o dai suoi enti strumentali da parte dei soggetti terzi beneficiari dei predetti canoni agevolati. Eventuale attivazione successiva di azioni volte a mettere in piena disponibilità i locali qualora i relativi occupanti non aderissero in numero adeguato al suindicato piano o non fossero comunque in grado di svolgere delle attività sufficientemente consistenti secondo l'impostazione sussidiaria già sopra precisata, non permettendo pertanto né un significativo abbattimento dei costi dovuti per le utenze energetiche né la resa di servizi di pubblico interesse.

Analisi previsionale: **incremento di entrata** di circa Euro **4.000,00** annui (circa Euro 3.000,00 annui per le concessioni temporanee + circa Euro 1.000,00 annui per quelle continuative). Trattasi di valori medi calcolati sulla base di stime effettuate tenendo conto delle effettive potenzialità di spesa possedute dai soggetti attualmente occupanti e plausibilmente interessati all'utilizzo dei locali in questione. L'analisi condotta su basi puramente teoretiche che non considerino le scelte e i comportamenti ragionevolmente prevedibili di tali soggetti, infatti, porterebbe a quantificare il ben maggiore introito complessivo di circa Euro 17.000,00 annui, essendo già la somma di circa Euro 14.000,00 annui derivante dalla concessione in locazione a canoni di mercato di tutte le stanze in possesso dell'Ente Comunale presso i Centri Civici, operazione questa, che alla luce delle summenzionate ragioni e d'una realistica valutazione dell'odierna situazione socio-economica generale è tuttavia ragionevolmente considerabile di sola parziale realizzabilità, rendendosi perciò congruo il riferimento all'entità finanziaria all'inizio evidenziata.

C.2 – Ottenimento in uso a titolo gratuito del necessario hardware corredato dal relativo software d'utilizzo onde potere trasferire su supporto informatico determinati documenti cartacei, cosicché implementare in successione nuove procedure gestionali finalizzate all'**abbattimento strutturale** di parte dei **costi variabili** generati dalla presenza di flussi documentali cartacei, data la funzione del Servizio come punto di riferimento/collettore informativo anche in merito a svariate fattispecie di comunicazioni provenienti dall'esterno in ragione dell'ancora elevata diffusione del mezzo comunicativo cartaceo.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** non precisamente quantificabile in termini puramente finanziari e separabili da quelli del più ampio contesto operativo del Servizio, in quanto trattasi di operazione dotata di ragguardevole valore strategico in funzione d'una rapida messa in pratica di ulteriori azioni essenziali per l'ottenimento della massima dematerializzazione dei flussi documentali cartacei interni/esterni, e quindi, generativa in successione di più estese economie di spesa.

Servizio Prevenzione e Protezione (D)

D – Definizione e presentazione di un assetto organizzativo specifico **per questo Servizio** che contempli il **solo utilizzo del personale già operante presso lo stesso**, e soprattutto, l'attribuzione delle varie e connesse responsabilità delineabili (Servizio, Ufficio, procedimento) in esito alla valutazione delle esistenti doti e capacità professionali possedute dagli stessi dipendenti a prescindere dalla presenza di fattori limitanti meramente formali quali le loro qualifiche funzionali, in quanto non inficianti in alcun modo tutti gli aspetti sostanziali delle prestazioni effettuabili dai medesimi poiché pienamente affrontabili efficacemente alla luce dei percorsi qualificanti già compiuti dai predetti interessati, così da permettere la concretizzazione di un evidente **risparmio di spesa** non dovendosi avvalere di figure professionali attingibili esternamente all'Ente a mezzo di consulenze/collaborazioni.

Analisi previsionale: **riduzione di spesa** di Euro **16.000,00** annui (valore economico quantificabile sulla base dello stanziato effettuato in sede previsionale e relativo alla spesa da affrontarsi per disporre d'una serie di servizi oggettivamente obbligatori per l'Ente Comunale e ottenibili tramite il ricorso ad almeno una consulenza esterna, la cui presenza sarà non più necessaria grazie alla messa in atto della presente azione di riorganizzazione delle risorse disponibili).

Tempistica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fase 1: recupero hardware, definizione procedura e suo avvio sperimentale e immediato (C.2) ➤ Fase 2: presentazione proposta organizzativa risorse umane dell'intera Direzione (A.1) e assetto organizzativo Servizio Prevenzione e Protezione con relative responsabilità (D) ➤ Fase 3: presentazione piano razionalizzazione immobili con relativa nota informativa (C.1 sub I) ➤ Fase 4: presentazione proposta implementazione unità di progetto extra-direzionale (A.2) ➤ Fase 5: applicazione nuova metodologia di quantificazione delle spese per i Consiglieri Comunali e rielaborazione dati (B.1) ➤ Fase 6: presentazione valutazioni in merito al processo di coinvolgimento dei soggetti terzi idonei e disponibili alla resa di servizi di pubblica utilità (C.1 sub II) ➤ Fase 7: definizione riduzione costi per il processo di verbalizzazione delle sedute consiglieri, negoziazione ed elaborazione atti per modificazioni contrattuali e di spesa (B.2) ➤ Fase 8: definizione/negoziazione delle possibili attività rendibili dai soggetti terzi interessabili alla concessione in uso continuativo dei locali, elaborazione e stipula convenzioni/protocolli d'intesa (C.1 sub III) ➤ Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo: 	Scadenze previste per fasi progettuali: 15/07/2013 31/08/2013 31/08/2013 31/08/2013 15/09/2013 30/09/2013 30/09/2013 30/11/2013 31/12/2013
--	--

Risultato atteso:

Obiettivo raggiunto al 100%:

se vengono realizzate sei fasi

Obiettivo raggiunto al 75%:

se vengono realizzate cinque fasi

Obiettivo raggiunto al 50%:

se vengono realizzate quattro fasi

Obiettivo non raggiunto:

se non viene realizzata alcuna fase

Indicatori di Risultato: raggiungimento completa operatività del processo di dematerializzazione – realizzazione economie di spesa su carta e toner fax (Fase 1), redazione documento esplicativo e sua presentazione con nota informativa – eliminazione ridondanze funzionali e realizzazione economie di spesa (Fase 2), presentazione nota informativa contenente il piano tariffe applicabili e il successivo atto deliberativo di approvazione – avvio realizzazione introiti per concessioni in uso temporaneo dei saloni per le riunioni (Fase 3), redazione progetto esplicativo e sua presentazione con nota informativa – ottenimento supporto O.S.L. in assenza di spesa per incarichi/consulenze esterne (Fase 4), rimodulazione verso il basso dell'entità delle spese dovute per i Consiglieri Comunali (Fase 5), presentazione nota informativa contenente le valutazioni esperite in merito all'idoneità e alla disponibilità dei soggetti terzi occupanti a svolgere attività di pubblico interesse (fase 6), applicazione nuove condizioni contrattuali con soggetto terzo addetto alle operazioni di verbalizzazione delle sedute consiglieri – realizzazione economie di spesa (Fase 7), realizzazione introiti per concessioni ad uso continuativo di locali e attivazione di servizi di pubblico interesse con soggetti terzi occupanti (Fase 8).

VINCOLI:

- 1) **DEFINIZIONE DELLA MICRO STRUTTURA CON ASSEGNAZIONE DELLE RISORSE UMANE (FASI 2 E 4).**
- 2) **DISPONIBILITÀ E IDONEITÀ DELLE ORGANIZZAZIONI NO-PROFIT INTERESSATE ED ESITO DELLE VALUTAZIONI DI MERITO DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE (FASE 8).**

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

DIREZIONE AFFARI GENERALI (A)

La Direzione Affari Generali si caratterizza per una azione di supporto organizzativo e gestionale al servizio sia del funzionamento della struttura amministrativa dell'ente sia del funzionamento degli organi politici (art. 4 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi)

Come da finalità strategica ad essa assegnata è stato richiesto un impegno sul fronte della razionalizzazione di risorse sia umane che economiche, per innescare e consolidare un processo di miglioramento quali quantitativo del grado di efficienza delle funzioni di propria competenza, finalizzata al risanamento dell'ente.

A riguardo sono state implementate soluzioni organizzativo gestionali che hanno visto il coordinamento/coinvolgimento con altre Direzioni/Servizi in particolare per le funzioni che si sono aggiunte a quelle "ordinariamente" facenti capo alla Direzione stessa:

1) per obblighi legislativi di recente entrati in vigore:

- Adempimenti inerenti il controllo di regolarità amministrativa e contabile ai sensi del D.L. n.174/2012 convertito nella legge n.213/2012 e del relativo regolamento attuativo;
- Attività di verifica dell'attuazione del piano di prevenzione della corruzione e della sua idoneità alla verifica della rotazione degli incarichi negli uffici e collaborazione nell'individuazione del personale da inserire in programmi di formazione, di cui alla Legge n.190/2012

2) per la specifica situazione determinata dalla dichiarazione di dissesto con deliberazione del C.C. n. 61 del 12/7/2012.

Con D.P.R. 30 agosto 2012 è stato nominato l'Organo straordinario di liquidazione (O.S.L.) per l'amministrazione della gestione e dell'indebitamento pregresso, nonché per l'adozione di tutti i provvedimenti per l'estinzione dei debiti dell'Ente.

Come da Verbale di deliberazione n. 1 del 3 settembre 2012, il suddetto Organo, ha provveduto a definire compiti e modalità operative ed a perfezionare la richiesta di "...disponibilità di locali idonei per l'espletamento del proprio mandato, nonché di garantire senza riserve l'accesso a tutti gli atti dell'Ente... le attrezzature strumentali ed il personale necessario, da individuarsi con separato e formale atto", riservandosi in proposito "... di adottare, sentita la Giunta comunale, appositi provvedimenti per la definizione dell'assetto organizzativo di supporto, utilizzando risorse umane non reperibili all'interno della struttura del Comune solo nell'eventualità in cui ne venisse certificata l'inesistenza o indisponibilità all'interno dello stesso Comune"

Nel suddetto provvedimento l'O. S. L. ha affidato all'Avv. Orietta Bocchio l'incarico di coordinare le attività operative, coordinamento che ha comportato, in primis, l'individuazione di un nucleo di dipendenti in grado di offrire un adeguato supporto tecnico- amministrativo, necessario all'adempimento delle funzioni di affiancamento all'OSL.

Infatti, con Det. Dir.n. 1373 divenuta esecutiva il 6 settembre 2012, si è costituita l'Unità di progetto a supporto all'organo straordinario di liquidazione.

Le attività connesse all'affiancamento all'OSL si sono dimostrate particolarmente rilevanti e complesse: hanno prestato la propria attività 4 unità di personale interdirezionale, in orario d'ufficio e con prestazione di lavoro straordinario il cui costo, per il periodo gennaio- settembre 2013, è stato di euro 2.800,41 (come da Det. Dir. n. 1241 e 1638/2013).

E' di tutta evidenza la riduzione di spesa confrontata con l'analisi previsionale stimata in circa euro 50.000,00.

La scelta e l'utilizzo di detto personale, ha contribuito al buon andamento delle operazioni legate all'iter procedurale delle numerosissime istanze pervenute all'OSL e all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi legati all'attività dell'OSL.

Si tratta di personale che per capacità e motivazione ha contribuito a produrre quella realizzazione di economie di spesa, andando ad accrescere le proprie competenze professionali e il knowhow organizzativo, utile e necessario in una visione di maggior efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché, al miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze interne.

L'obiettivo di maggior efficienza nell'impiego di risorse, siano esse umane, strumentali, finanziarie, è stato perseguito all'interno della Direzione Affari Generali, nel suo complesso: sono tre i servizi della Direzione a cui sono stati assegnati obiettivi considerati strategici, come evidenziato dalle relazioni di seguito riportate, ma l'azione di miglioramento e semplificazione, è stata estesa a tutti i servizi/uffici della direzione: a fronte di mobilità interne di personale (interdirezionali, vedasi Servizio URP e partecipazione) sono stati ridistribuiti carichi di lavoro, sono state perseguite procedure

di snellimento nella gestione documentaria, per es. del sistema di protocollo, orientata alla dematerializzazione e valorizzando l'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) e del fascicolo informatico per la raccolta degli atti, dei documenti e dei dati inviati in formato digitale.

SERVIZIO ASSISTENZA AL CONSIGLIO COMUNALE (B) + SERVIZIO ATTI ISTITUZIONALI

Le funzioni assegnate alla Presidenza del Consiglio Comunale si articolano rispettivamente in:

- 1) compiti di rappresentanza ed attività di supporto alla Presidenza del Consiglio Comunale;
- 2) istruttoria e gestione degli atti del Consiglio Comunale, delle mozioni, ordini del giorno, interpellanze ed interrogazioni;
- 3) attività di informazione e comunicazione istituzionale del Consiglio Comunale;
- 4) gestione delle risorse assegnate ai Gruppi Consiliari;
- 5) supporto all'attività dei Consiglieri Comunali, delle Commissioni Consiliari e dei Gruppi Consiliari;
- 6) liquidazione dell'indennità di funzione al Presidente del Consiglio Comunale e dei gettoni di presenza ai Consiglieri Comunali;
- 7) rimborso spese al Presidente del Consiglio Comunale ed ai Consiglieri Comunali;
- 8) gestione dei rapporti con i datori di lavoro dei Consiglieri Comunali;
- 9) tenuta ed aggiornamento dell'Albo dei Consiglieri Comunali ad honorem.

La Dott.ssa Orietta Bocchio ha sostituito la Dott.ssa Rosella Legnazzi alla Direzione Affari Generali, Supporto alla Presidenza del Consiglio Comunale, dal 1/03/2013.

In merito ai capitoli di spesa:

Cap. 10101130 "Spese per la Presidenza del Consiglio": lo stanziamento di €. 4.000 per l'anno 2013 è stato utilizzato per €. 450 quale contributo per la fornitura, ad un prezzo ridotto, di 45 volumi dal titolo "Sulle tracce di Aleramo. Dalla Borgogna al Monferrato", distribuito agli Amministratori Comunali il 20/12/2013.

Cap. 10101136 "Indennità di carica al Presidente del Consiglio Comunale ed indennità di presenza ai Consiglieri Comunali per le sedute del Consiglio e delle Commissioni": è stato utilizzato per l'indennità di funzione del Presidente del Consiglio Comunale, stabilita in €. 2.146,12 mensili, per un totale annuo di €. 25.753,44.

Il gettone di presenza ai Consiglieri Comunali, stabilito in €. 25,31 a seduta, per il 2013 ha comportato una spesa totale per la partecipazione in Consiglio e nelle Commissioni di €. 52.087,98.

Viste le risultanze delle spese, il capitolo è stato ridotto di €. 15.000 (det. n. 1967 del 11/12/2013) per concorrere al riequilibrio di bilancio.

Cap. 10101222 "Irap Presidente del Consiglio Comunale e Consiglieri": prevedeva €. 10.000: è stato utilizzato per €. 6.831,65 ed è stato ridotto di €. 700 (det. n. 1967 del 11/12/2013) per concorrere al riequilibrio di bilancio.

Cap. 10101137 "Rimborso ai datori di lavoro": prevedeva €. 45.000; in base alle richieste pervenute sono stati rimborsati €. 39.070,27.

Cap. 10101138 "Rimborso spese di viaggio ai Consiglieri Comunali": a fronte di uno stanziamento di €. 8.000 ha comportato una spesa annuale di €. 6.432,44 ed è stato ridotto di €. 1.200 (det. n. 1967 del 11/12/2013) per concorrere al riequilibrio di bilancio.

Cap. 10101140 "Risorse Fondo Gruppi Consiliari": per il 2013 prevedeva €. 10.000 che ripartiti dalla Conferenza dei Presidenti è stato utilizzato per €. 2.669,41 (€. 7.330,59 sono stati risparmiati).

Gli atti di indirizzo presentati nel corso del 2013 sono stati rispettivamente:

Interpellanze n. 72

Mozioni n. 28

Ordini del giorno n. 8

Interrogazioni n. 34

Le convocazioni del Consiglio Comunale nel 2013 sono state n. 23 (25 nel 2012) e quelle delle Commissioni n. 251 (208 nel 2012).

Il raffronto delle attività di anni diversi deve sempre considerare le peculiarità insite in ogni periodo e le volontà di approfondimento da parte dei Consiglieri delle problematiche competenti.

Con riferimento alle attività d'ufficio, sono state e vengono adottate quotidianamente misure idonee per contenere il consumo di materiale cartaceo utilizzando la posta elettronica e i sistemi informatici per la trasmissione della documentazione. Solo a richiesta dei Consiglieri sono rilasciate fotocopie necessarie per l'espletamento delle attività di Consiglio e Commissioni.

Da fine estate per concorrere al contenimento delle risorse umane, i segretari verbalizzanti delle Commissioni Consiliari hanno assunto il compito della registrazione informatica delle sedute che si svolgono in sala Consiglio.

Anche il Servizio Atti istituzionali ha messo in atto misure di contenimento della spesa relativa alle funzioni cui è preposto, documentate dalle relative Determine Dirigenziali, di seguito riportate: .

- Con Determina dirigenziale n. 759 del 29 aprile 2013: veniva assunto l'impegno di spesa di Euro 18.000,00 iva compresa al cap. 10102065 dell'ipotesi di bilancio stabilmente riequilibrato 2013 per l'affidamento di incarico alla Ditta Stenotype Service di Giancarlo Giovannini, per il servizio di resocontazione integrale dei dibattiti delle sedute del Consiglio Comunale e delle Commissioni consiliari;
- Con successiva Determinazione dirigenziale n. 1155 del 10 luglio 2013, a fronte di un minor costo del servizio di resocontazione, non più comprensivo dell'immediata trascrizione durante la seduta consiliare, è stata disimpegnata la somma di euro 8.000,00 dall'impegno 565/2013 del cap. 10102065 dell'ipotesi di bilancio stabilmente riequilibrato esercizio 2013.

SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E PARTECIPAZIONE (C)

L'URP rappresenta uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico (legge 150/2000 art 8 comma 2).

Per quanto riguarda le attività afferenti al Servizio URP e Partecipazione relative all'obiettivo di cui al Punto C, sono state individuate due tipologie di intervento:

Punto C):

- C.1 Realizzazione di introiti finanziari tramite il cambiamento dell'attuale modello gestionale afferente l'utilizzazione di alcuni immobili di proprietà comunale da parte di soggetti terzi –
- C.2 Aumento del grado di economicità dell'operatività del Servizio grazie alla produzione di economie di spesa in condizione di pareggio dell'output produttivo in virtù dell'eliminazione del formato cartaceo per talune tipologie di documenti.

Punto C.1

A seguito della assegnazione degli incarichi dirigenziali operata in seno all'Ente Comunale nel corso degli anni 2012-2013, fra le competenze attribuite alla Direzione Affari Generali/Servizio URP e partecipazione, è rientrata anche la gestione dei locali in precedenza assegnati alle ex Circoscrizioni di Decentramento.

Dopo avere esperito una serie di ricognizioni circa lo stato dei luoghi nonché sulla modalità di utilizzo – continuativa o temporanea – di detti locali da parte di soggetti terzi, si è intrapreso una mappatura dettagliata della materia in oggetto, finalizzata ad una analisi conoscitiva dello stato dell'arte di detti locali, nell'ipotesi di una complessiva riorganizzazione gestionale: si è infatti ipotizzato, a fronte di un "bilanciamento" tra spese di utenze sostenute dal Comune (luce, gas, manutenzione) e fruizione da parte di soggetti terzi, di poter giungere ad una diversa modalità di gestione ed utilizzo di detti locali.

I locali in questione – al momento della ricognizione, erano costituiti in ciascun cespite da almeno un salone riunioni, a cui si aggiungevano in maniera differenziata sia per numero che per dimensione una serie di stanze con annessi servizi igienici – ubicati presso le quattro strutture a loro volta site in:

- 1) via Venezia n. 7 – ex Circoscrizione Centro;
- 2) via P. Gozzo n. 3, fraz. Spinetta M.go – ex Circoscrizione Frascetta;
- 3) via F. Parri n. 8 – ex Circoscrizione Alessandria Sud;
- 4) via R. Wagner n. 38/D – ex Circoscrizione Europista.

Una prima elaborazione teorica e la relativa analisi previsionale dei possibili introiti realizzabili (comprendente stime della platea di fruitori ricavata dalle effettive richieste d'uso dei saloni rilevate nel primo semestre 2013) - è stata costruita con tariffe studiate in maniera differenziata per ogni salone, sulla base delle caratteristiche strutturali degli stessi (capienza, facilità di accesso, presenza/assenza di barriere architettoniche) oltreché in funzione delle differenti fasce orarie d'utilizzo (mezza giornata, intera giornata).

E' stata anche prevista una ulteriore variante dei prezzi per l'uso dei saloni riunioni, costituita da diminuzioni dei costi orari da applicarsi incrementalmente all'aumento delle ore d'utilizzo richiedibili, e ciò al fine di determinare una fidelizzazione degli utilizzatori.

Adottando un punto di vista gestionale maggiormente orientato a criteri commerciali, si è ipotizzata una distribuzione omogenea degli utilizzatori su tutti i saloni, così da creare un'offerta differenziata e contestualmente limitare il più possibile l'insorgenza di fenomeni di sottoutilizzo caratterizzati da sprechi energetici per alcuni saloni, ovvero, di surplus di richieste non soddisfabili per altri saloni. Dopodiché, relativamente agli utilizzi continuativi di alcune stanze da parte di associazioni no-profit in passato già autorizzate dai Consigli Circoscrizionali, dopo avere effettuato anche per tali tipologie di concessioni una previsione di introiti, è stato prospettato un possibile percorso di coinvolgimento operativo dei soggetti in questione, incentrato su forme di agevolazioni sul prezzo, da applicarsi nei locali concedibili in modo continuativo e da quantificarsi in funzione dell'espletamento da parte di detti soggetti, di attività di pubblico interesse, riconosciute come tali dall'Amministrazione Comunale, nonché sussidiariamente integrabili ai servizi resi dall'Ente comunale o dai suoi enti strumentali.

Le risultanze di questo lavoro di analisi e mappatura, sono state inserite in un'apposita tabella riassuntiva (in allegato): quindi, come da crono programma dell'obiettivo, è stata elaborata e presentata specifica nota informativa contenente tutti gli elementi fondamentali del piano di razionalizzazione in questione oltre ad alcune proposte circa le possibili scelte gestionali da applicarsi in seguito e riguardanti anche la suddivisione delle competenze inerenti la gestione tecnico-amministrativa di detti immobili nei casi di concessioni ad uso continuativo.

Sebbene la proposta sopra descritta sia stata concretizzata a mezzo di nota informativa regolarmente presentata, la sua discussione è stata procrastinata in considerazione del fatto che a partire dal mese di settembre l'intera procedura è stata oggetto di ulteriori considerazioni, principalmente emerse in merito al raffronto dei costi sociali rappresentati dall'eventuale pagamento dei saloni riunioni da parte degli utilizzatori – per la maggior parte associazioni no-profit – a fronte, in ultima analisi, dell'entità non rilevante degli introiti realizzabili (stimati in circa Euro 4.000,00 annui).

In tale ottica, l'assetto gestionale in essere, vale a dire il mantenimento della gratuità delle concessioni temporanee dei saloni riunioni, ha trovato piena conferma al termine dell'anno 2013, quando l'Assessorato competente ha manifestato definitivamente la propria positiva valutazione circa l'opportunità di sostenere le associazioni no-profit richiedenti gli utilizzi del caso, sostegno da attuarsi tramite il mantenimento della non onerosità delle concessioni temporanee e offribile anche alla luce della diminuzione del numero dei saloni disponibili.

Va infatti precisato che nel frattempo, è stato inserito nel piano delle alienazioni immobiliari, il salone riunioni della ex Circoscrizione Centro, reso di fatto non più utilizzabile per via dello spegnimento dell'impianto di riscaldamento.

Punto C.2

L'intervento in questione è stato reso possibile dall'iniziale reperimento a costo zero di uno scanner piano e di un software freeware per la scannerizzazione dei documenti cartacei da sottoporre a dematerializzazione. Nella seconda metà dell'anno sono quindi state implementate una serie di misure di contenimento in relazione ad un uso della carta e della stampa di materiale di qualsiasi genere non sempre necessario, potendo fare ricorso in maniera consistente a documenti informatici.

Tale modalità operativa ha quindi trovato applicazione non solamente per quanto attiene alle comunicazioni con gli altri uffici dell'Ente Comunale come previsto inizialmente, ma si è progressivamente sostituita ai precedenti modelli di lavoro, definendo pertanto un cambiamento in termini di stili comportamentali delle prassi lavorative, proprie degli uffici del Servizio U.R.P. e Partecipazione.

Il risultato riscontrabile nell'attività quotidiana è rintracciabile nella presenza di soli flussi documentali cartacei esclusivamente dedicati al pubblico esterno (moduli per istanze varie, sondaggi di customer satisfaction, ecc...).

Inoltre, si elencano sinteticamente alcune attività del Servizio URP realizzate nell'anno di riferimento 2013.

1. In primo luogo si è inteso razionalizzare il servizio URP e partecipazione (sia in termini di risorse umane e di carico di lavoro ad esse assegnato, sia in termini di ambiente di lavoro, rimodulando di volta in volta gli spazi a disposizione) a cui far corrispondere una struttura "polifunzionale" in grado di fornire informazioni e/o servizi di competenza di uffici diversi.

La polifunzionalità è da intendersi soprattutto come svolgimento coordinato tra Direzioni ed erogazione congiunta di servizi oltre che condivisione e diffusione di informazioni: ci si riferisce per es. alla gestione voucher per la sosta e abbonamenti residenti nei mesi di aprile maggio 2013; alla

iscrizione al servizio mensa delle scuole materne comunali svoltosi nei mesi di settembre-ottobre; alla registrazione da parte di cittadini privi di idonei strumenti/conoscenze/competenze, per ottenere il contributo allo studio nei mesi di ottobre novembre.

In tutte queste situazioni, il servizio URP ha fornito supporto tecnico-organizzativo, contribuendo a gestire flussi di utenza elevati (quantificabili nell'ordine di migliaia di utenti), concentrati in tempi limitati (non spalmati lungo l'intero arco dell'anno), con scadenze prefissate, migliorando in termini di efficienza ed efficacia il servizio reso: pur in assenza di idonea strumentazione, non si sono riscontrate, per esempio, criticità significative nella gestione code, problema più volte registrato nel corso degli anni.

2. Alle attività istituzionali cui il Servizio URP è preposto da normativa nazionale (es. gestione delle segnalazioni/reclami, accesso agli atti, comunicazione esterna/interna) si sono aggiunte alcune attività/servizi al fine di favorire la cultura dei diritti e l'ampliamento delle libertà personali e delle opportunità di scelta del cittadino, nello specifico:

- si è curato l'intero iter regolamentare e procedimentale del D.A.T. Dichiarazione Anticipata di trattamento, con il quale gestire le manifestazioni di volontà dei cittadini relativamente ai trattamenti sanitari a cui i medesimi interessati possono chiedere di essere o non essere sottoposti in determinati frangenti della vita. E' stato istituito per i cittadini residenti nel Comune di Alessandria un Registro delle Dichiarazioni Anticipate di Trattamento (D.A.T.), il c.d. "testamento biologico": tutte le informazioni sono rintracciabili sul sito ufficiale del Comune, dove è possibile scaricare il modello D.A.T. proposto, i contatti per la registrazione e la conservazione del documento (si allegano regolamento e modulistica). Attualmente sono stati registrati n. 10 D.A.T.

- al Servizio U.R.P. e Partecipazione afferisce l'ufficio competente in materia di Servizio Civile Nazionale. Il personale a ciò dedicato (n. due unità), ha curato l'iter procedimentale di tre progetti per l'inserimento in altrettante strutture comunali di volontari del servizio civile nazionale. L'iter si è concluso con l'approvazione di una graduatoria dei volontari risultati idonei (in numero di tredici unità) e a breve termine sarà attivata la fase di formazione, propedeutica allo svolgimento del Servizio civile presso le strutture del Comune individuate come sedi per la concreta realizzazione dei progetti approvati dalla regione Piemonte.

3. Come da scheda obiettivi Punto A.1, in funzione di una più efficace gestione del personale afferente alla Direzione Affari Generali, si è ritenuto opportuno affidare al Servizio URP il coordinamento della gestione del personale addetto alla portineria/guardiola e accoglienza al piano del Sindaco. Si tratta di n. 4 unità di personale, organizzato in turni, dal lunedì al sabato, cui si aggiungono n. 2 unità di personale il cui utilizzo è caratterizzato da un livello di maggior flessibilità all'interno della Direzione Affari Generali.

A margine della relazione sopra esposta, si riportano in sintesi, parte delle risultanze dell'indagine di customer satisfaction condotta presso il servizio URP, nel periodo ottobre/dicembre 2013.

La valutazione di customer assume particolare significato per quanto riguarda il servizio URP e Partecipazione, struttura di confine per eccellenza, luogo dell'interazione tra amministrazione e cittadino-utente: si tratta comunque per il servizio URP, di prassi e metodologia continua di valutazione della propria capacità di ascolto e presa in carico dei bisogni degli utenti e della propria capacità di soluzione dei problemi, quale funzione fondamentale del servizio di "attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti" (l. 150/2000 art. 8 comma 2) per verificarne il livello di efficienza ed efficacia dei servizi resi così come percepiti dagli utenti.

Struttura dell'indagine quantitativa.

I fase: predisposizione del questionario.

Si è costruito un questionario di semplice e immediata comprensione, in grado di far emergere soprattutto, tra le tipologie di servizi/sportelli collocati all'interno dell'ambiente URP, quelli per cui più frequentemente l'utenza accede all'URP: l'indagine è stata infatti temporalmente avviata dopo la riorganizzazione e rimodulazione degli spazi del salone URP che hanno consentito la collocazione "fisica" di sportelli di servizi resi alla cittadinanza, facenti parte di altre direzioni.

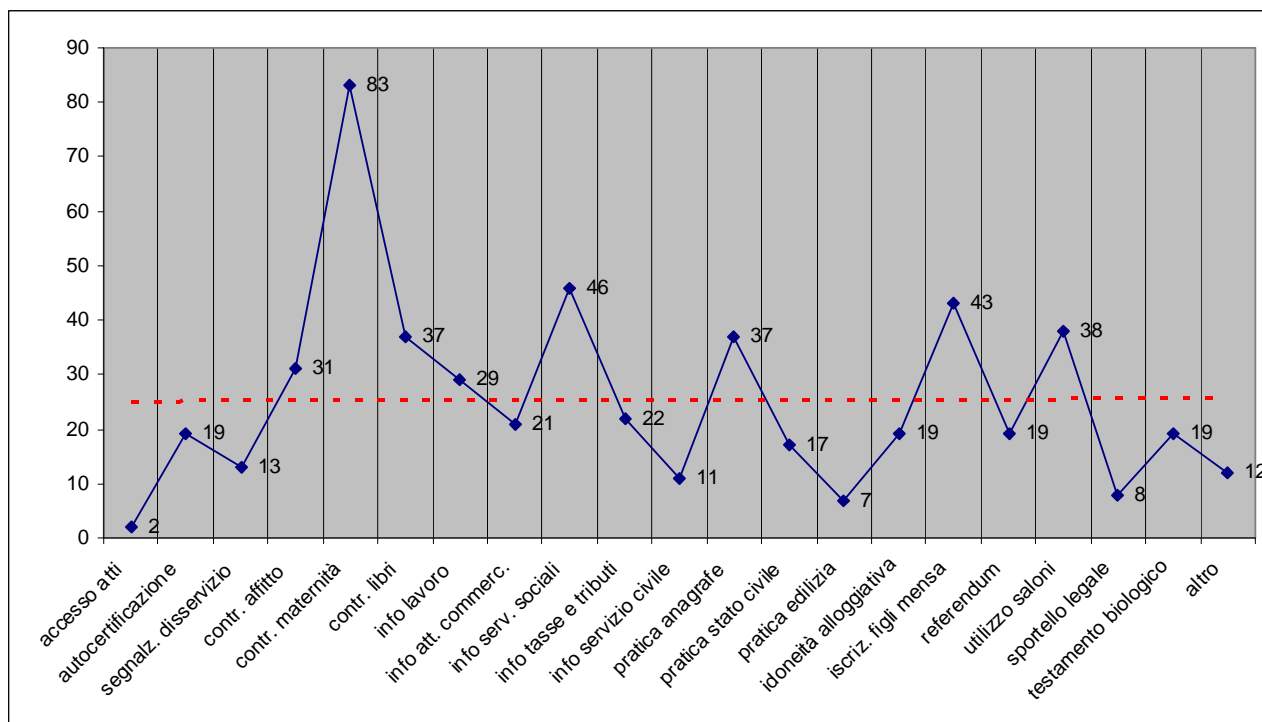
II fase: avvio dell'indagine prevista per ottobre-novembre 2013 con somministrazione del questionario in auto compilazione.

Campione: non definito; si è stimato che nel periodo ottobre- novembre, un numero di almeno 400 questionari possa essere significativo rispetto all'universo di riferimento, considerando un accesso medio mensile di utenti che a vario titolo accedono al servizio (circa 500/600).

Metodo: somministrazione di questionario auto compilato.

Risultanze: su 332 questionari compilati.

TIPOLOGIA TEMATICHE	quantità	F rel	%
accesso atti	2	0,004	0,38%
autocertificazione	19	0,036	3,56%
segnalz. disservizio	13	0,024	2,44%
contr. affitto	31	0,058	5,82%
contr. maternità	83	0,156	15,57%
contr. libri	37	0,069	6,94%
info lavoro	29	0,054	5,44%
info att. commerc.	21	0,039	3,94%
info serv. sociali	46	0,086	8,63%
info tasse e tributi	22	0,041	4,13%
info servizio civile	11	0,021	2,06%
pratica anagrafe	37	0,069	6,94%
pratica stato civile	17	0,032	3,19%
pratica edilizia	7	0,013	1,31%
idoneità alloggiativa	19	0,036	3,56%
iscriz. figli mensa	43	0,081	8,07%
referendum	19	0,036	3,56%
utilizzo saloni	38	0,071	7,13%
sportello legale	8	0,015	1,50%
testamento biologico	19	0,036	3,56%
altro	12	0,023	2,25%
TOTALE TEMATICHE RICHIESTE=	533	1	100,00%



SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (D)

Il servizio Prevenzione e protezione svolge una serie di fondamentali funzioni/attività finalizzate:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;

- ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di cui all'art. 28, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 81/2008 e i sistemi di controllo di tali misure;
- ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza di cui all'art. 35 del D.Lgs. 81/2008;
- a fornire ai lavoratori le informazioni di cui all'art. 36 del D.Lgs. 81/2008.

Si tratta di attività che implicano un alto grado di responsabilità e competenza specifica, da sempre caratterizzante il personale ad esse dedicato.

A partire da tale considerazione, nell'ambito dell'obiettivo strategico di razionalizzazione delle risorse e di contenimento delle spese, la scelta della Direzione si è orientata all' utilizzo del personale già operante- n. 4 unità – con l'attribuzione di connesse responsabilità delineabili sulla base di reali e certificate competenze, senza il ricorso di personale esterno, come avvenuto negli anni passati, a mezzo di consulenze/collaborazioni.

Tale scelta non ha inficiato minimamente gli aspetti sostanziali delle prestazioni effettuate (l'intero ciclo di analisi, valutazione, monitoraggio in materia di individuazione dei fattori di rischio e delle relative misure preventive e di sicurezza e salubrità da adottare negli degli ambienti di lavoro) e della relativa documentazione da produrre.

Nel corso del 2013 il Servizio è stato riorganizzato provvedendo ad affidare al dipendente in possesso dei titoli richiesti, il ruolo di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, incarico fino a Maggio 2013 affidato a professionisti esterni.

Tale scelta ha comportato un conseguente risparmio di spesa per l'ente così quantificabile:

Spesa anno 2012 - € 13.700,00 per affidamento incarico a professionista esterno

Spesa anno 2013 (4 mesi) - € 5.700,00

Confronto con Anno 2013:

Anno 2013 - € 2.420,00 (d.d. 489 del 2013).

Si elencano in sintesi le attività svolte nell'anno 2013 dal Servizio prevenzione e protezione:

La redazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi relativi ai luoghi:

- Palazzo Comunale,
- Verde pubblico e giardino botanico,
- Protezione Civile;

e il Documento di Valutazione dei Rischi inerente l'assunzione bevande alcoliche, con la relativa Procedura di emergenza in caso di stato di ebbrezza.

Interventi di adeguamento in materia di sicurezza:

nell' ambito degli interventi evidenziati e segnalati a seguito dell'approvazione dei DVR, sono stati differenziati gli interventi non onerosi rispetto a quelli che comportano un impegno di risorse economiche.

Redazione valutazioni del rischio amianto

Si è proceduto alla redazione delle valutazioni sullo stato di conservazione dei manufatti contenenti amianto presenti in tutti gli edifici di proprietà comunale.

Al fine di effettuare una continua valutazione di tale rischio, annualmente viene ripetuta la verifica dello stato di conservazione dei materiali.

In particolare, nel corso del mese di Febbraio saranno approvati:

- Aggiornamento PVR amianto Centri sportivi comunali
- Aggiornamento PVR amianto Edifici vari (soms, palestre e piscine, centri d'incontro, ecc.)
- Aggiornamento PVR amianto Scuole statali asili e materne comunali
- Aggiornamento PVR amianto Cimiteri comunali

Redazione DUVRI

in conformità a quanto indicato dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, il Servizio Prevenzione e Protezione ha provveduto a realizzare i Documenti Unici di Valutazione dei Rischi da Interferenza relativi ai contratti di appalto stipulati dall'Ente.

Il documento ha una notevole importanza, in quanto ha l'obiettivo di eliminare o, laddove non sia possibile, ridurre al minimo il rischio di infortuni dovuti alle interferenze tra lavoratori appartenenti a organizzazioni diverse. In caso di infortunio di un lavoratore, i datori di lavoro committenti che non hanno provveduto alla redazione del Duvri, potrebbero essere ritenuti responsabili anche se il lavoratore coinvolto è dipendente della ditta appaltatrice che sta eseguendo il lavoro.

In particolare, nell'anno 2013 sono stati redatti i seguenti Duvri:

- Tributi municipio 2 Aspal
- Aree verdi istituti scolastici
- Trasloco Tribunale e Procura
- Distributori automatici
- Biblioteca - Informagiovani
- Mensa scolastica Aristor
- Sistemi informatici C.S.I.
- Servizi cimiteriali e di facchinaggio Magestic
- Servizio assistenza disabili Cissaca
- Servizio extrascuola Costruire insieme

Prove di evacuazione in caso di emergenza

Sono state effettuate anche nell'anno 2013 le prove di evacuazione delle Scuole Comunali dell'infanzia (nel mese di Ottobre).

Nella prossima primavera si svolgeranno altre prove nelle Scuole dell'Infanzia e negli Asili nido.

Nel 2013 sono state previste e programmate le attività di formazione dei lavoratori, in particolare:

- Corso di Aggiornamento per il Primo soccorso (ex D.M. 388/2003).
- Corsi per l'utilizzo dei Defibrillatori Semiautomatici (DAE) presenti presso alcuni edifici comunali (Palazzo Rosso, Comando Polizia Municipale), in collaborazione con la Regione Piemonte;
- Formazione e aggiornamento sulla nuova disciplina regionale per i lavoratori dell'Ente (D.Lgs. 81/2008, Accordi stato-regioni del 21/12/2011 e 25/07/2012), in particolare dipendenti di: Verde pubblico, Protezione civile, Campo di atletica leggera e per gli Uscieri palazzo comunale.
- Progettazione di un corso di formazione per i lavoratori che utilizzano i video terminali con metodologia E-Learning, in modo da ottimizzare tempi e costi.

Formazione relativa ad attrezzature che implicano responsabilità particolari e esperienza: è stata richiesta la mappatura da parte dei datori di lavoro, del personale che utilizza attrezzature che comportano conoscenze e responsabilità particolari per cui è necessaria una formazione specifica obbligatoria, come indicato dal D.Lgs. 81/2008 e nell'accordo stato-regioni del 22/12/2012 (es. attrezzature movimento terra, mezzi di sollevamento merci e sollevamento persone, ecc).

Si è proceduto al monitoraggio delle verifiche iniziali e periodiche sulle attrezzature di lavoro in base a quanto indicato dal D.M. 11/04/2011 e della tenuta di un registro sul quale vengono annotate le verifiche fatte in base alla normativa vigente e a quanto indicato dal fabbricante (es. apparecchi di sollevamento merci, apparecchi per il sollevamento delle persone, attrezzature a pressione, trattori agricoli, ecc.).

DPI:

nel corso dell'anno 2013 su richiesta del Datore di Lavoro, il SPP ha collaborato all'individuazione dei Dispositivi di Protezione Individuale indicati nella Valutazione dei Rischi per il personale del Comando di Polizia Municipale, delineando tipologia e caratteristiche tecniche.

A tal proposito si sottolinea l'utilità di una necessaria collaborazione tra il SPP e la Direzione competente per l'acquisto dei DPI, al fine di acquistare materiale idoneo.

Si ricorda che il Datore di lavoro ha l'obbligo di fornire i DPI e sostituirli in caso di usura e/o rottura e formare il lavoratore in merito all'utilizzo. E' obbligo del lavoratore utilizzare correttamente i dispositivi, mantenerne la pulizia e la buona conservazione degli stessi.

Prevenzione Incendi e CPI:

Si precisa che a seguito dell'entrata in vigore del D.P.R. 151/2011, alcune attività del comune di Alessandria sono rientrate nella categoria delle attività soggette al controllo dei Vigili del Fuoco.

Il Servizio Prevenzione e Protezione, nel 2013 ha effettuato un primo censimento degli edifici comunali sottoposti alla nuova disciplina per i quali sarebbe necessaria una verifica degli adempimenti necessari, al fine di adeguarsi alla normativa in materia di prevenzione incendi. L'elenco è già stato trasmesso alla Direzione Infrastrutture e Protezione civile.

Per queste attività occorrerà elaborare la pratica da inviare al Comando provinciale dei Vigili del Fuoco per ottenere l'autorizzazione. Questa attività può essere svolta in collaborazione tra il Servizio Prevenzione e Protezione e la Direzione Infrastrutture e protezione civile.

RISULTATO FINALE DELL'OBIETTIVO b):

L'obiettivo di Direzione relativo alla spending review interna è raggiunto al 100% in quanto realizzate 6 fasi delle 8 preventivate (fase 6 e 8 non realizzate per le ragioni sopra menzionate e inerenti delle valutazioni di merito esperite dal competente Assessorato che hanno comportato un differente indirizzo operativo rispetto a quanto originariamente proposto).

ULTERIORI ATTIVITA' DI RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA DELLA DIREZIONE AFFARI GENERALI

In coerenza con le finalità strategiche da perseguire, si elencano, in sintesi , le risultanze dell'attività svolta da altri servizi/uffici afferenti alla Direzione Affari Generali, nell'ambito di una complessiva riorganizzazione gestionale delle risorse e di contenimento di spesa.

PROTOCOLLO/SPEDIZIONI (Cap. 10102060)

Nel corso dell'anno 2013 si è registrata una considerevole riduzione della spesa relativa alle spedizioni rispetto all'anno precedente:

per affrancare la corrispondenza in partenza sono stati spesi euro 66.000,00 circa nell'anno 2013 a fronte di una spesa di euro 80.000 circa nel 2012. L'economia di spesa risulta ancora maggiore se si tiene conto dell'aumento di parte delle tariffe postali a far data dal 1° gennaio 2013.

Tale economia di spesa deriva soprattutto dall'utilizzo sempre più massiccio della PEC in partenza: basti pensare che, mentre nel 2012 le PEC in partenza erano circa 1880, nel 2013 sono state 5180 circa. Ogni PEC in partenza permette un risparmio 4 € ed ha il valore giuridico di una raccomandata A.R..

Anche la convocazione del Consiglio Comunale viene comunicata ai Consiglieri tramite PEC e non più con telegramma e, anche in tal caso, il risparmio è considerevole.

Un'ulteriore riduzione della spesa si è ottenuta utilizzando il personale addetto alle spedizioni per la consegna a mano delle lettere agli Enti ubicati in prossimità del Comune.

Il personale del Protocollo ha cercato, nel corso dell'anno, anche di ridurre l'utilizzo della carta: le comunicazioni inviate all'Ente via PEC sono protocollate, ma viene stampata soltanto la prima pagina per evitare lo spreco di carta.

MESSI NOTIFICATORI

Per quanto concerne l'attività di notifica sono stati risparmiati circa 580 Euro di spese di spedizione utilizzando la PEC per le richieste di rimborso delle spese di notifica ai diversi Enti in luogo della posta ordinaria o raccomandata (vd. Allegato).

In esito ai risparmi ottenuti nell'ufficio notifiche si evidenzia che la richiesta trimestrale dei rimborsi richiesti agli enti che richiedono ai messi comunali la notificazione dei propri atti è stata effettuata nel corso dell'anno 2013 a mezzo e-mail o PEC.

Il risparmio è quantificabile in 544 spedizioni postali in meno, di cui 59 da effettuare per posta raccomandata e in 2.588 fogli di carta, oltre a 544 buste.

Per quanto concerne il resto dell'attività il trattamento delle notificazioni, realizzandosi in modo manuale, su supporto cartaceo, non comporta alcuna possibilità di riduzione dei costi, così come l'attività di deposito degli atti la cui certificazione di avvenuto ritiro è stampata e sottoscritta dal consegnatario che si presenta allo sportello della casa comunale.

Realizzando un accordo con Poste Italiane, gli atti depositati da questo ente (sono state 8.876 le cartelle esattoriali depositate dal portalettere nel corso dell'anno 2013) vengono registrati grazie ad un file spedito via mail, i cui dati il personale dell'ufficio integra, in relazione alla data del deposito ed all'indirizzo di residenza del destinatario, in modo tale che si è passati dal minuto, circa, per atto, a circa 30 secondi con un considerevole risparmio in termini di ore dedicate alla registrazione.

Purtroppo non si è riusciti a realizzare alcun accordo con gli ufficiali giudiziari i cui volumi di traffico meriterebbe identico iter (5.631 depositi nel 2013).



CITTA' DI ALESSANDRIA

DIREZIONE AFFARI GENERALI

Centro di Costo
Tutti i centri di costo della Direzione

Direttore
Avv. Orietta Bocchio

OBIETTIVO c): Analisi della qualità dei Servizi della Direzione

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

L'utilizzo ragionato dello strumento "Stella della Qualità", con l'analisi critica dei parametri oggetto di monitoraggio (comfort per gli utenti, dotazioni tecniche, rapporto con gli utenti, gestione delle attività, controllo delle attività, personale del servizio, integrazione con gli altri uffici, efficacia organizzativa interna), effettuata attraverso il metodo dell'autovalutazione da parte dei responsabili, consentirà di rilevare il mantenimento degli standard qualitativi rilevati con il monitoraggio effettuato lo scorso anno, in termini di perseguimento della situazione ottimale definita.

DIREZIONI/SERVIZI COINVOLTI: tutti i Servizi della Direzione

Tempistica:

- **Fase 1:** Rivisitazione/riesame dei parametri
- **Fase 2:** Coinvolgimento dei responsabili di Servizio
- **Fase 3:** Redazione reportistica
- **Scadenza finale prevista per raggiungimento obiettivo**

Scadenze previste per fasi progettuali:

01/09/2013
15/09/2013
30/09/2013
31/12/2013

Risultato atteso: Rilevazione della qualità percepita nell'ambito della Direzione col metodo della Stella della Qualità, con mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'analogo monitoraggio dell'esercizio 2012.

Obiettivo raggiunto al 100%: mantenimento degli standard qualitativi del 2012;

Obiettivo raggiunto al 75%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%;

Obiettivo raggiunto al 50%: con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%;

Obiettivo non raggiunto: con decremento degli standard qualitativi > dell' 1,50%

Indicatori di Attività/Risultato: media ponderata valore rilevato/valore ottimale parametri anno 2013 a confronto con quella del 2012

VINCOLI:

Il Direttore

Visto di Validazione: il Nucleo di Valutazione

RELAZIONE

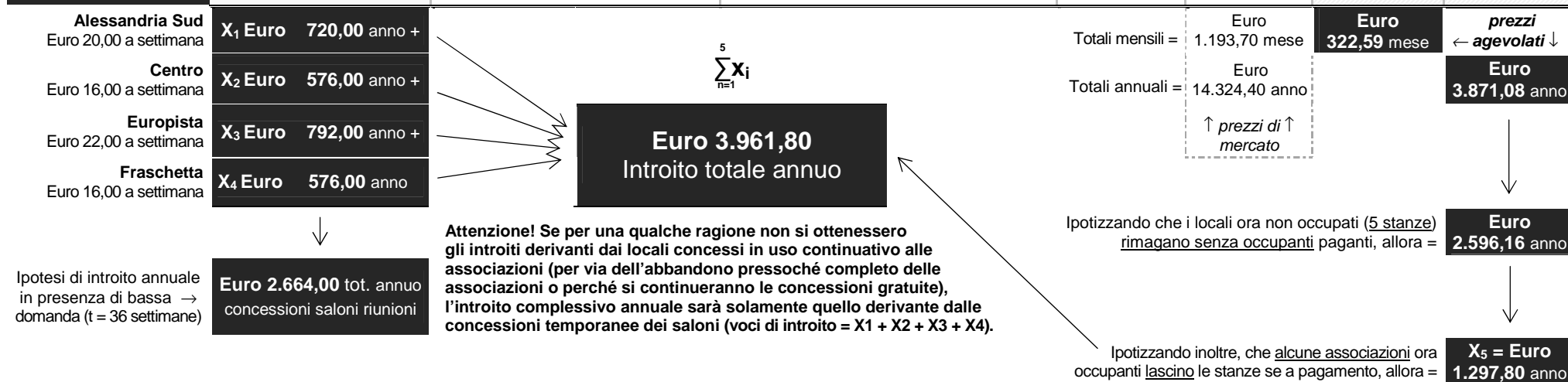
Rispetto agli altri obiettivi assegnati, quello presente si è caratterizzato per il fatto che il suo perseguimento non ha comportato l'adozione di misure o interventi direttamente volti all'ottenimento di un determinato output produttivo, in quanto sostanzialmente consistente nella "misurazione" di specifici indicatori riferiti all'anno 2013 e al successivo raffronto di tali valori con quelli aventi natura analoga ma rilevati al termine del precedente anno (2012). Metodologicamente sono stati presi in esame quattro settori della Direzione Affari Generali, ciascuno dei quali a sua volta scomposto in otto classi ognuna corrispondente a un particolare aspetto organizzativo del settore (confort, dotazioni tecniche, rapporti con utenti, ecc...) e collegata a un valore numerico generato sulla base di una serie di giudizi assegnati a più sottocategorie di maggiore dettaglio. Al termine delle operazioni di rilevazione e confronto come sopra menzionato, il risultato finale, costituito dalla sommatoria dei valori numerici ottenuti per ciascuna categoria di tutti i settori ivi considerati è stato quello di un incremento generale pari allo 0.99% rispetto al 2012, determinandosi conseguentemente il raggiungimento dell'obiettivo nella misura massima del 100%. Alla luce di tali dati, si è in grado di evidenziare il sostanziale mantenimento degli standard qualitativi già raggiunti in passato nei settori dedicati alla Presidenza del Consiglio e all'Archivio, mentre invece per il Protocollo e l'U.R.P. e Partecipazione è stato possibile registrare un innalzamento, che seppure non rilevante in termini empirici oggettivi (infatti i due valori percentuali sono rispettivamente +0.32% e +0.66%), lo diviene in giusta considerazione del fatto che per l'intero 2013 la carenza di risorse economiche ha di fatto comportato una gestione "emergenziale" continuativa, e in tale contesto critico l'ottenimento di una serie di migliorie – ancorché minime all'apparenza – evidenzia un grado di efficienza raggiunta ben più che proporzionale rispetto ai valori numerici. Nello specifico, i maggiori valori percentuali relativi al Protocollo sono stati ottenuti grazie alla progressiva applicazione di regole di qualità, mentre invece presso l'U.R.P. e Partecipazione è stata anche determinante la razionalizzazione e l'organizzazione degli spazi disponibili e degli sportelli esistenti.

NOTE METODOLOGICHE AL PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE DEI SALONI RIUNIONI E DEGLI ALTRI LOCALI ASSEGNATI ALLE EX CIRCOSCRIZIONI:

1. i mq. conteggiati sono solamente quelli “*calpestabili*”, misurati in loco. I valori risultanti sono stati arrotondati per difetto all'unità inferiore (es. 15,68 → 15,00);
2. i prezzi indicati come “*di mercato*” sono stati desunti dall'osservatorio delle unità immobiliari e variano in funzione della zona urbana in cui sono ubicati gli immobili/locali in questione, senza tenere in alcun conto le condizioni strutturali degli stessi ovvero la presenza o meno di bonus (es. aria condizionata, presenza di parcheggi gratuiti nelle vicinanze, ecc...);
3. i prezzi indicati come “*agevolati*” sono la risultanza di un abbattimento del 70% del prezzo di mercato. Tale percentuale di agevolazione è massima e non superabile, essendo oramai vietate le “*sponsorizzazioni*” a favore di soggetti terzi, ancorché si tratti di associazioni no-profit e meritevoli di sostegno. Per potere concedere gratuitamente un qualsiasi locale è infatti d'obbligo che il beneficiario renda oggettivamente un'attività ai cittadini che il Comune deve riconoscere come sussidiaria/complementare a un servizio istituzionalmente erogato dal medesimo (rapporto da disciplinarsi in modo rigoroso a mezzo di convenzione/protocollo d'intesa). Tale obbligo di ottenere una prestazione/attività di pubblico interesse è altresì valevole anche nei casi in cui si optasse per dei comodat “*agevolati*” e non totalmente gratuiti, e cioè applicando le tariffe agevolate (-70% del prezzo di mercato) di cui prima.

DENOMINAZIONE E UBICAZIONE CENTRO	SALONE RIUNIONI	ALTRI LOCALI	ATTUALI BENEFICIARI	PREZZO DI MERCATO mq. al mese	PREZZO DI MERCATO locale al mese	PREZZO AGEVOLATO * locale al mese	PREZZO AGEVOLATO * locale all'anno
	capienza / bonus / prezzi						
ALESSANDRIA SUD Via F. Parri, 8 Piano terra (zona Cristo ZR14)	Superficie: mq. 93,00 Capienza Max: 50 persone Aria Condizionata: no <u>Parcheggio gratuito: si</u> <u>Accesso disabili: si</u> Impianti tecnologici: no 1 Ora: Euro 10,00 ½ Giornata (8.00/14.00 – 14.00/19.00): Euro 36,00 1 Serata intera (19.00/24.00): Euro 40,00 1 Giornata (8.00/19.00): Euro 65,00	1 stanza di mq. 15,00 (con presenza caldaia riscaldamento autonomo)	NESSUN BENEFICIARIO OCCUPANTE	Euro 4,00	Euro 60,00	Euro 18,00	Euro 216,00
		1 stanza di mq. 20,00 (ex ufficio di presidenza)	NESSUN BENEFICIARIO OCCUPANTE		Euro 80,00	Euro 24,00	Euro 288,00
CENTRO Via Venezia, 7 Primo piano (con ascensore fruibile da disabili)	Superficie: mq. 55,00 Capienza Max: 36 persone Aria Condizionata: no Parcheggio gratuito: no <u>Accesso disabili: si</u> Impianti tecnologici: no 1 Ora: Euro 8,00 ½ Giornata (8.00/14.00 – 14.00/19.00): Euro 28,00 1 Serata intera (19.00/24.00): Euro 35,00 1 Giornata (8.00/19.00): Euro 45,00	1 stanza di mq. 19,00 (ex ufficio di presidenza)	NESSUN BENEFICIARIO OCCUPANTE	Euro 4,30	Euro 81,70	Euro 24,51	Euro 294,12
		1 stanza di mq. 17,00	NESSUN BENEFICIARIO OCCUPANTE		Euro 73,10	Euro 21,93	Euro 263,16
		1 stanza di mq. 24,00 (ad uso di più associazioni)	Ass. Regala un Sorriso		Euro 103,20	Euro 30,96 <i>(Prob. abban.)</i>	Euro 371,52 <i>(Prob. abban.)</i>
		1 stanza di mq. 23,00 (zona ristrutturata)	Ass. C.I.F.A. / Amici del Cappello		Euro 98,90	Euro 29,67 <i>(Prob. abban.)</i>	Euro 356,04 <i>(Prob. abban.)</i>
		1 corridoio di mq. 4,00 (ad uso magazzino)			Euro 17,20	Euro 5,16	Euro 61,92
		1 stanza di mq. 19,00	Ass. Mutilati sul Lavoro		Euro 81,70	Euro 24,51	Euro 294,12
		1 stanza di mq. 19,00			Euro 81,70	Euro 24,51	Euro 294,12
		1 stanza <i>“aperta”</i> di mq. 16,00 (parte di corridoio)	Ass. Per la Pace e la Non Violenza		Euro 68,80	Euro 20,64 <i>(Prob. abban.)</i>	Euro 247,68 <i>(Prob. abban.)</i>
		1 stanza <i>“aperta”</i> di mq. 11,00 (parte di corridoio)			Euro 47,30	Euro 14,19	Euro 170,28
		1 stanza di mq. 10,00 (zona ristrutturata)	Ass. Reduci di Guerra		Euro 43,00	Euro 12,90	Euro 154,80

EUROPISTA Via R. Wagner, 38/D Piano terra	Superficie: mq. 145,00 Capienza Max: 90 persone Aria Condizionata: si Parcheggio gratuito: si Accesso disabili: si Impianti tecnologici: no 1 Ora: Euro 11,00 ½ Giornata (8.00/14.00 – 14.00/19.00): Euro 40,00 1 Serata intera (19.00/24.00): Euro 45,00 1 Giornata (8.00/19.00): Euro 70,00	1 stanza di mq. 14,00 (ex saletta riunioni Capi Gruppo e Commissioni)	NESSUN BENEFICIARIO OCCUPANTE	Euro 4,25	Euro 59,50	Euro 17,85	Euro 214,20
	Superficie: mq. 72,00 Capienza Max: 40 persone Aria Condizionata: no Parcheggio gratuito: si Accesso disabili: si Impianti tecnologici: no 1 Ora: Euro 8,00 ½ Giornata (8.00/14.00 – 14.00/19.00): Euro 28,00 1 Serata intera (19.00/24.00): Euro 35,00 1 Giornata (8.00/19.00): Euro 45,00	1 stanza di mq. 37,00 (ex ufficio di presidenza ora occupato dal C.I.S.S.A.C.A. per attività ragazzi) 1 stanza di mq. 28,00 (ad uso magazzino). 1 stanza di mq. 28,00 (piccola biblioteca della Fraschetta)	C.I.S.S.A.C.A. Proloco Spinetta M.go Ass. ANPI / Amici della biblioteca della Fraschetta	Euro 3,20	Euro 118,40	Euro 00,00 comodato d'uso gratuito	Euro 00,00 comodato d'uso gratuito
FRASCHETTA Via P. Gozzo, 3 Piano terra (Spinetta M.go)					Euro 89,60	Euro 26,88	Euro 322,56
					Euro 89,60	Euro 26,88 (Prob. abban.)	Euro 322,56 (Prob. abban.)



OBIETTIVO c): “Analisi della qualità dei servizi della Direzione”		
DIREZIONE	INDICATORI	RISULTATO STANDARD QUALITATIVI
ORGANIZZAZIONE, PERSONALE E DEMOGRAFICI – DOTT.SSA BISTOLFI	<u>Obiettivo raggiunto al 100%:</u> mantenimento degli standard qualitativi del 2012; <u>Obiettivo raggiunto al 75%:</u> con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,01% e 0,50%; <u>Obiettivo raggiunto al 50%:</u> con decremento degli standard qualitativi compreso tra 0,51% e 1,50%; <u>Obiettivo non raggiunto:</u> con decremento degli standard qualitativi > dell’ 1,50%	<u>Personale:</u> -0,71% (integrato con aggiornamento del Servizio Organizzazione) <u>Demografici:</u> -7% (Vedi relazione per motivazioni scostamento)
INFRASTRUTTURE E P.C. – ING.NERI	idem	+ 0,7% (modificato a seguito di correzione nel calcolo di confronto)
PIANIFICAZIONE ATTUATIVA – ARCH.ROBOTTI	idem	+ 0,61%
POLIZIA MUNICIPALE – DOTT.SSA BOCCHIO	idem	+ 0,9%
PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE – ING.CERRUTI	idem	-1,3% (Vedi relazione per motivazioni scostamento)
AVVOCATURA – DOTT.SSA BOCCHIO	idem	0%
SERVIZI ALLA PERSONA – DOTT.SSA BISCALDI	idem	+ 0,15%
SERVIZI FINANZIARI – DOTT.ZACCONE	idem	+ 0,2%
AFFARI GENERALI – DOTT.SSA BOCCHIO	idem	+ 0,99%
SERVIZI GARE, CONTRATTI C.U.A. – DOTT.SSA LEGNAZZI	idem	0%



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

Stella della Qualità
Report di sintesi

Incrementi/Decrementi - Anni 2012/2013

Dicembre 2013

Centro Stampa Comunale

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Avvocatura

comfort	3,83	5,00	76,6%	3,83	5,00	76,6%	0,0%	9
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,47	5,89	75,9%	4,47	5,89	75,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,21	6,27	83,1%	5,21	6,27	83,1%	0,0%	
controllo	6,64	7,30	91,0%	6,64	7,30	91,0%	0,0%	
personale	5,95	7,00	85,0%	5,95	7,00	85,0%	0,0%	
integrazione	5,84	6,60	88,5%	5,84	6,60	88,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,9	6,84	86,3%	5,9	6,84	86,3%	0,0%	
							0,0%	0

Servizio Autonomo Avvocatura

incremento biennio 2012 - 2013:

0,00

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Gestione Personale

comfort	3,34	5,57	60,0%	3,34	5,57	60,0%	0,0%	6
dotaz.tecniche	5,31	7,22	73,5%	5,22	7,22	72,3%	-1,2%	
rapporto con utenti	4,65	6,65	69,9%	4,58	6,65	68,9%	-1,1%	
gestione ufficio	5,06	7,04	71,9%	5	7,04	71,0%	-0,9%	
controllo pratiche	5,53	7,09	78,0%	5,46	7,09	77,0%	-1,0%	
personale	4,94	6,95	71,1%	4,85	6,95	69,8%	-1,3%	
integrazione	5,33	6,89	77,4%	5,33	6,89	77,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,06	6,91	73,2%	5,02	6,91	72,6%	-0,6%	
							-0,8%	-0,25%

Organizzazione

comfort	3,8	5,57	68,2%	3,34	5,57	60,0%	-8,3%	3
dotazioni tecniche	5,18	7,06	73,4%	4,98	7,06	70,5%	-2,8%	
rapporto con utenti	4,45	6,59	67,5%	4,32	6,59	65,6%	-2,0%	
gestione ufficio	4,93	6,96	70,8%	4,76	6,96	68,4%	-2,4%	
controllo	4,93	6,95	70,9%	5,14	6,95	74,0%	3,0%	
personale	4,89	6,95	70,4%	4,65	6,95	66,9%	-3,5%	
integrazione	4,83	6,75	71,6%	4,56	6,75	67,6%	-4,0%	
efficacia organizz.	4,98	6,82	73,0%	4,83	6,82	70,8%	-2,2%	
							-2,8%	-0,46%

Stipendi

comfort	3,8	6,14	61,9%	3,8	6,14	61,9%	0,0%	9
dotaz.tecniche	4,56	6,53	69,8%	4,56	6,53	69,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,36	6,55	66,6%	4,36	6,55	66,6%	0,0%	
gestione ufficio	4,47	6,8	65,7%	4,47	6,8	65,7%	0,0%	
controllo pratiche	4,7	6,86	68,5%	4,7	6,86	68,5%	0,0%	
personale	4,28	6,78	63,1%	4,28	6,78	63,1%	0,0%	
integrazione	4,44	7,4	60,0%	4,44	7,4	60,0%	0,0%	
efficacia organizz.	4,38	6,74	65,0%	4,38	6,74	65,0%	0,0%	
							0,0%	0,00%

Direzione Organizzazione, Personale e Servizi Demografici (Personale)

incremento biennio 2012 - 2013:

-0,71%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Anagrafe e Statistica

comfort	4,66	5,57	83,7%	4,83	5,57	86,7%	3,1%	27
dotazioni	5,37	7,27	73,9%	4,96	7,20	68,9%	-5,0%	
rapporto con utenti	5,36	6,61	81,1%	4,92	6,48	75,9%	-5,2%	
gestione ufficio	5,4	7	77,1%	4,80	7,08	67,8%	-9,3%	
controllo	5,66	7,12	79,5%	5,22	7,11	73,4%	-6,1%	
personale	5,82	7,06	82,4%	4,99	7,12	70,1%	-12,4%	
integrazione	5,27	6,82	77,3%	4,56	6,91	66,0%	-11,3%	
efficacia organizz.	5,3	6,85	77,4%	4,87	6,85	71,1%	-6,3%	
							-7%	-3,93%

Elettorale

comfort	5,00	5,57	89,8%	5,00	5,57	89,8%	0,0%	5
dotazioni tecniche	5,85	7,20	81,3%	5,45	7,20	75,7%	-5,6%	
rapporto con utenti	5,91	6,48	91,2%	5,30	6,48	81,8%	-9,4%	
gestione ufficio	6,18	7,08	87,3%	5,54	7,08	78,2%	-9,0%	
controllo	6,44	7,11	90,6%	6,02	7,11	84,7%	-5,9%	
personale	6,60	7,11	92,8%	5,82	7,11	81,9%	-11,0%	
integrazione	5,64	6,91	81,6%	4,80	6,91	69,5%	-12,2%	
efficacia organizz.	6,07	6,85	88,6%	5,56	6,85	81,2%	-7,4%	
							-7,6%	-0,84%

Stato Civile

comfort	5,00	5,57	89,8%	5,00	5,57	89,8%	0,0%	13
dotaz.tecniche	5,19	7,2	72,1%	4,76	7,20	66,1%	-6,0%	
rapporto con utenti	5,58	6,54	85,3%	5,00	6,54	76,5%	-8,9%	
gestione ufficio	5,46	7,08	77,1%	4,75	7,08	67,1%	-10,0%	
controllo pratiche	5,87	7,06	83,1%	5,41	7,06	76,6%	-6,5%	
personale	5,8	7,12	81,5%	4,80	7,12	67,4%	-14,0%	
integrazione	5,15	6,91	74,5%	4,33	6,91	62,7%	-11,9%	
efficacia organizz.	5,46	6,85	79,7%	4,90	6,50	75,4%	-4,3%	
							-7,7%	-2,23%

Direzione Organizzazione, Personale e Servizi Demografici (Demografici)

incremento biennio 2012 - 2013:

-7,00%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Rapporti Contrattuali

comfort	4,43	6,29	70,4%	4,43	6,29	70,4%	0,0%	10
dotazioni	5,45	7,31	74,6%	5,45	7,31	74,6%	0,0%	
rapporto con utenti	4,85	6,75	71,9%	4,85	6,75	71,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,55	7,17	77,4%	5,55	7,17	77,4%	0,0%	
controllo	5,59	7,17	78,0%	5,59	7,17	78,0%	0,0%	
personale	5,45	7,13	76,4%	5,45	7,13	76,4%	0,0%	
integrazione	5,91	7,00	84,4%	5,91	7,00	84,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,34	7,00	76,3%	5,34	7,00	76,3%	0,0%	
							0,0%	0

Provveditorato

comfort	5,62	6,00	93,7%	5,62	6,00	93,7%	0,0%	35,5
dotazioni	6,28	7,46	84,2%	6,28	7,46	84,2%	0,0%	
rapporto con utenti	5,72	6,56	87,2%	5,72	6,56	87,2%	0,0%	
gestione ufficio	6	7,13	84,2%	6	7,13	84,2%	0,0%	
controllo	6,01	7,19	83,6%	6,01	7,19	83,6%	0,0%	
personale	6,14	7,11	86,4%	6,14	7,11	86,4%	0,0%	
integrazione	6,30	7,14	88,2%	6,30	7,14	88,2%	0,0%	
efficacia organizz.	5,88	6,96	84,5%	5,88	6,96	84,5%	0,0%	
							0,0%	0

45,5

Direzione Serv. Gare, Contratti,...

incremento biennio 2012 - 2013:

0,00

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizio Manutenzione Infrastrutture

93

comfort	5,25	6,13	85,6%	5,25	6,13	85,6%	0,0%
dotazioni	5,75	7,13	80,6%	5,75	7,13	80,6%	0,0%
rapporto con utenti	5,73	6,67	85,9%	5,73	6,67	85,9%	0,0%
gestione ufficio	5,9	7,37	80,1%	6,09	7,40	82,3%	2,2%
controllo	5,90	7,21	81,8%	5,90	7,21	81,8%	0,0%
personale	6,10	7,40	82,4%	6,25	7,44	84,0%	1,6%
integrazione	6,24	7,40	84,3%	6,24	7,40	84,3%	0,0%
efficacia organizz.	5,8	7,19	80,7%	5,94	7,21	82,4%	1,7%
							0,7%

Direzione Infrastrutture

incremento biennio 2012 - 2013:

0,7%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Corpo P.M.

112

comfort	4,48	6,38	70,2%	4,48	6,38	70,2%	0,0%
dotazioni	4,45	6,40	69,5%	4,61	6,4	72,0%	2,5%
rapporto con utenti	4,91	6,17	79,6%	4,98	6,17	80,7%	1,1%
gestione ufficio	4,95	6,03	82,1%	4,98	6,03	82,6%	0,5%
controllo	4,84	6,48	74,7%	4,95	6,48	76,4%	1,7%
personale	5,16	6,60	78,2%	5,16	6,60	78,2%	0,0%
integrazione	4,30	6,00	71,7%	4,42	6,00	73,7%	2,0%
efficacia organizz.	4,18	5,64	74,1%	4,15	5,64	73,6%	-0,5%
							0,9%

Direzione Polizia Municipale

incremento biennio 2012 - 2013:

0,9%

2012		%	2013		%	incom. decom.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

18

31

52

8

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Sport								10
comfort	3,54	5,57	63,6%	3,54	5,57	63,6%	0,00%	
dotaz.tecniche	7,12	7,33	97,1%	7,12	7,33	97,1%	0,00%	
rapporto con utenti	5,70	6,67	85,5%	5,70	6,67	85,5%	0,00%	
gestione ufficio	6,84	7,04	97,2%	6,84	7,04	97,2%	0,00%	
controllo pratiche	6,83	7,00	97,6%	6,83	7,00	97,6%	0,00%	
personale	6,69	6,88	97,2%	6,69	6,88	97,2%	0,00%	
integrazione	7,00	7,00	100,0%	7,00	7,00	100,0%	0,00%	
efficacia organizz.	6,53	6,86	95,2%	6,53	6,86	95,2%	0,00%	0,00
Famiglia e Sol.Soc.								18
comfort	4,88	6,00	81,3%	5,52	6	92,0%	10,67%	
dotazioni	5,65	7,00	80,7%	5,8	7	82,9%	2,14%	
rapporto con utenti	5,23	6,54	80,0%	5,57	6,54	85,2%	5,20%	
gestione ufficio	5,68	6,89	82,4%	5,81	6,89	84,3%	1,89%	
controllo	5,29	6,86	77,1%	5,46	6,86	79,6%	2,48%	
personale	5,03	6,43	78,2%	5,03	6,43	78,2%	0,00%	
integrazione	5,86	6,57	89,2%	5,86	6,57	89,2%	0,00%	
efficacia organizz.	5,56	6,71	82,9%	5,68	6,71	84,6%	1,79%	0,5%

Direzione Servizi alla Persona

incremento biennio 2012 - 2013:

0,15%

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizi Economico Finanziari

24

comfort	3,89	5,43	71,6%	3,89	5,43	71,6%	0,0%
dotazioni	5,58	7,17	77,8%	5,64	7,18	78,6%	0,7%
rapporto con utenti	4,62	6,12	75,5%	4,85	6,18	78,5%	3,0%
gestione ufficio	5,58	7,06	79,0%	5,63	7,13	79,0%	-0,1%
controllo	5,75	7,14	80,5%	5,88	7,23	81,3%	0,8%
personale	5,44	7,07	76,9%	5,55	7,18	77,3%	0,4%
integrazione	5,61	6,94	80,8%	5,49	7,00	78,4%	-2,4%
efficacia organizz.	5,39	6,85	78,7%	5,43	6,90	78,7%	0,0%
							0,3%

0,2%

Tributi

15

comfort	4,80	5,57	86,2%	4,80	5,57	86,2%	0,0%
dotazioni tecniche	5,40	7,27	74,3%	5,40	7,27	74,3%	0,0%
rapporto con utenti	5,13	6,48	79,2%	5,13	6,48	79,2%	0,0%
gestione ufficio	5,45	7,16	76,1%	5,45	7,16	76,1%	0,0%
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,60	7,11	78,8%	0,0%
personale	5,56	7,12	78,1%	5,56	7,12	78,1%	0,0%
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%
efficacia organizz.	5,36	6,95	77,1%	5,36	6,95	77,1%	0,0%
							0,0%

0%

Patrimonio Demanio e Catasto

7,5

comfort	4,54	5,71	79,5%	4,54	5,71	79,5%	0,0%
dotazioni tecniche	5,57	7,38	75,5%	5,57	7,38	75,5%	0,0%
rapporto con utenti	5,35	6,44	83,1%	5,35	6,44	83,1%	0,0%
gestione ufficio	5,61	6,83	82,1%	5,61	6,83	82,1%	0,0%
controllo	5,63	7,00	80,4%	5,63	7,00	80,4%	0,0%
personale	5,86	7,17	81,7%	5,86	7,17	81,7%	0,0%
integrazione	5,87	6,56	89,5%	5,87	6,56	89,5%	0,0%
efficacia organizz.	5,41	6,58	82,2%	5,41	6,58	82,2%	0,0%
							0,0%

0%

46,5

Direzione Servizi Finanziari

incremento biennio 2012 - 2013:

0,2%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Pianificazione Edilizia								17
comfort	3,80	5,71	66,5%	3,80	5,71	66,5%	0,0%	
dotazioni	4,07	7,29	55,8%	4,07	7,29	55,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,19	6,44	65,1%	4,19	6,44	65,1%	0,0%	
gestione ufficio	4,02	6,83	58,9%	4,18	6,88	60,8%	1,9%	
controllo	3,92	7,00	56,0%	3,92	7,00	56,0%	0,0%	
personale	4,47	7,17	62,3%	4,65	7,21	64,5%	2,2%	
integrazione	3,91	6,56	59,6%	3,91	6,56	59,6%	0,0%	
efficacia organizz.	4,04	6,58	61,4%	4,16	6,63	62,7%	1,3%	
							0,7%	0,43%
Ambiente								6,83
comfort	3,91	5,86	66,7%	3,91	5,86	66,7%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,47	6,67	67,0%	4,47	6,67	67,0%	0,0%	
rapporto con utenti	4,74	6,77	70,0%	4,74	6,77	70,0%	0,0%	
gestione ufficio	5,07	6,85	74,0%	5,07	6,85	74,0%	0,0%	
controllo	5,26	6,76	77,8%	5,26	6,76	77,8%	0,0%	
personale	4,88	6,95	70,2%	5,04	7,00	72,0%	1,8%	
integrazione	5,49	6,91	79,5%	5,7	7,00	81,4%	2,0%	
efficacia organizz.	5,02	6,82	73,6%	5,11	6,85	74,6%	1,0%	
							0,6%	0,15%
Unità Coordinamento Amministrativo e Tecnico								3
comfort	4,03	5,57	72,4%	4,03	5,57	72,4%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,78	7,15	80,8%	5,78	7,15	80,8%	0,0%	
rapporto con utenti	5,38	6,45	83,4%	5,38	6,45	83,4%	0,0%	
gestione ufficio	6,09	7,10	85,8%	6,17	7,14	86,4%	0,6%	
controllo	6,11	7,20	84,9%	6,11	7,2	84,9%	0,0%	
personale	6,2	7,13	87,0%	6,31	7,19	87,8%	0,8%	
integrazione	6,00	6,78	88,5%	6,00	6,78	88,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,73	6,85	83,6%	5,81	6,89	84,3%	0,7%	
							0,3%	0,03%
								26,83
Direzione Pianificazione Attuativa			incremento biennio 2012 - 2013:				0,61%	

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Commercio

comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%	17
dotaz.tecniche	5,64	7,29	77,4%	5,31	7,29	72,8%	-4,5%	
rapporto con utenti	5,55	6,62	83,8%	5,42	6,62	81,9%	-2,0%	
gestione ufficio	5,94	7,07	84,0%	5,79	7,13	81,2%	-2,8%	
controllo pratiche	5,98	7,08	84,5%	5,77	7,08	81,5%	-3,0%	
personale	6,35	7,25	87,6%	6,34	7,29	87,0%	-0,6%	
integrazione	6,00	7,25	82,8%	5,80	7,25	80,0%	-2,8%	
efficacia organizz.	5,7	7,19	79,3%	5,82	7,24	80,4%	1,1%	
							-1,8%	-1,63%

Lavoro e Orientamento Professionale

comfort	6,13	8,00	76,6%	6,13	8,00	76,6%	0,0%	2
dotaz.tecniche	4,40	7,57	58,1%	5,01	7,57	66,2%	8,1%	
rapporto con utenti	5,30	7,76	68,3%	5,50	7,76	70,9%	2,6%	
gestione ufficio	4,91	7,79	63,0%	5,14	7,79	66,0%	3,0%	
controllo pratiche	5,00	7,54	66,3%	5,45	7,54	72,3%	6,0%	
personale	5,79	7,44	77,8%	5,88	7,44	79,0%	1,2%	
integrazione	5,30	7,88	67,3%	5,50	7,88	69,8%	2,5%	
efficacia organizz.	5,04	7,44	67,7%	5,31	7,44	71,4%	3,6%	
							3,4%	0,35%

19

Direzione Programmazione Territoriale

incremento biennio 2012 - 2013:

-1,3%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

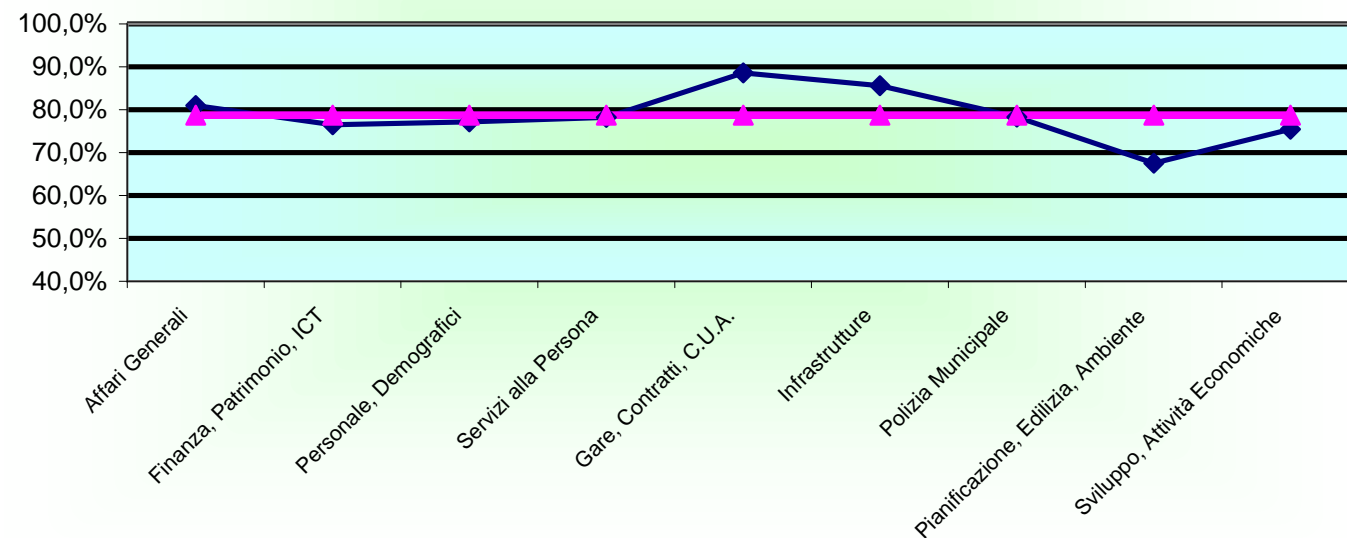
Stella della Qualità – Report di Sintesi

Anno 2013

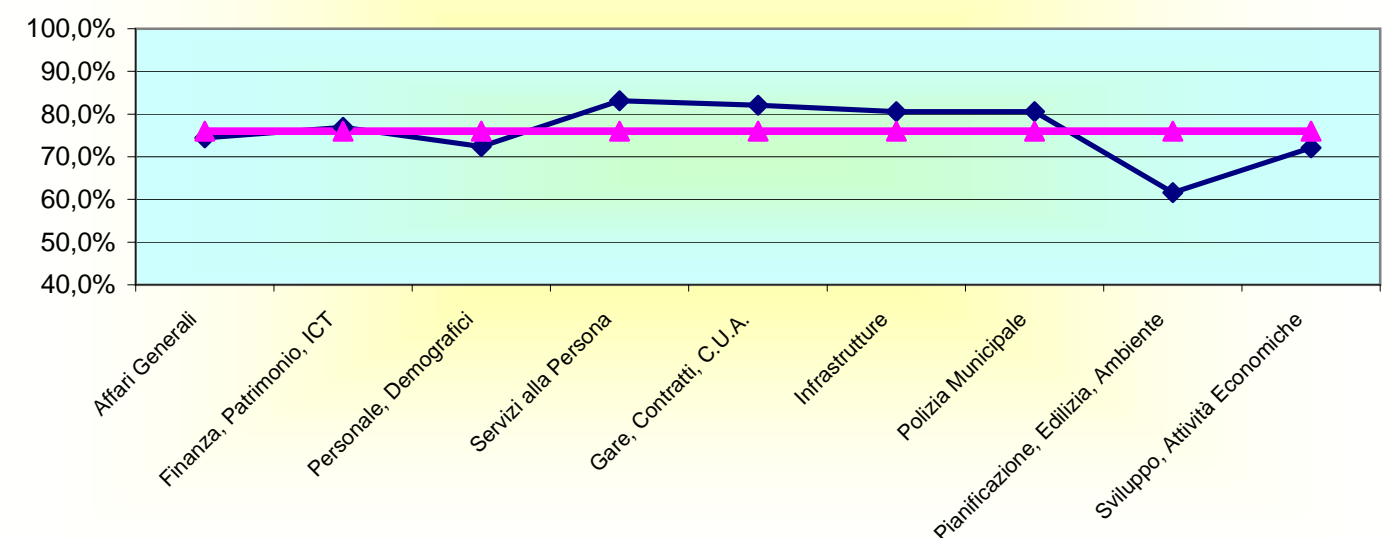
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

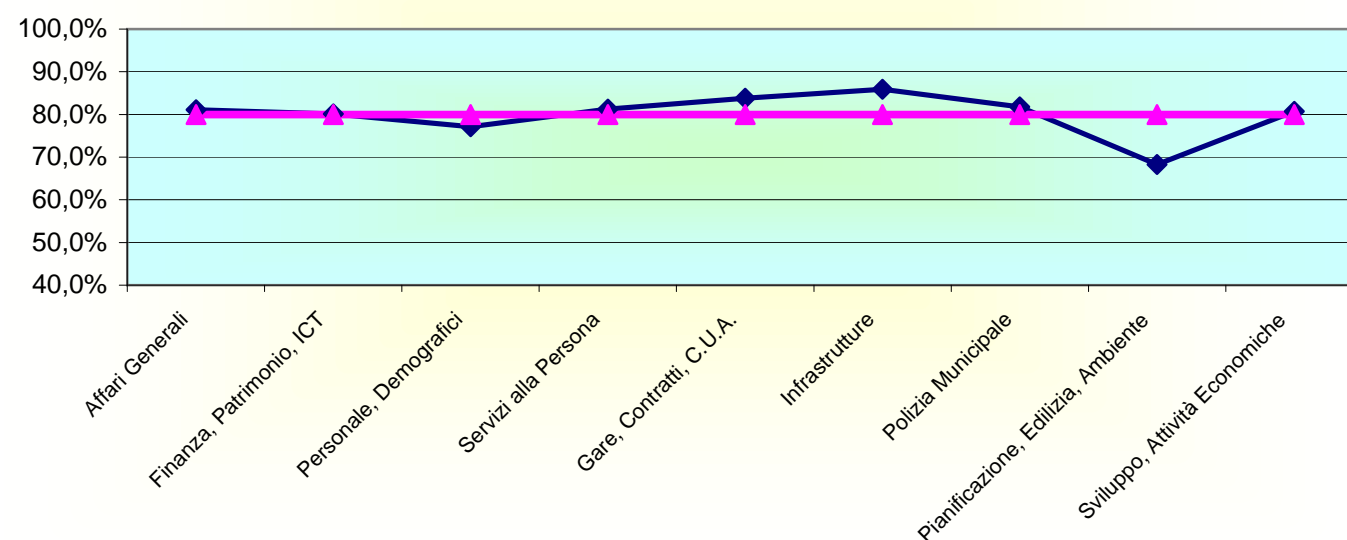
Città di Alessandria
Comfort per utenti - anno 2013



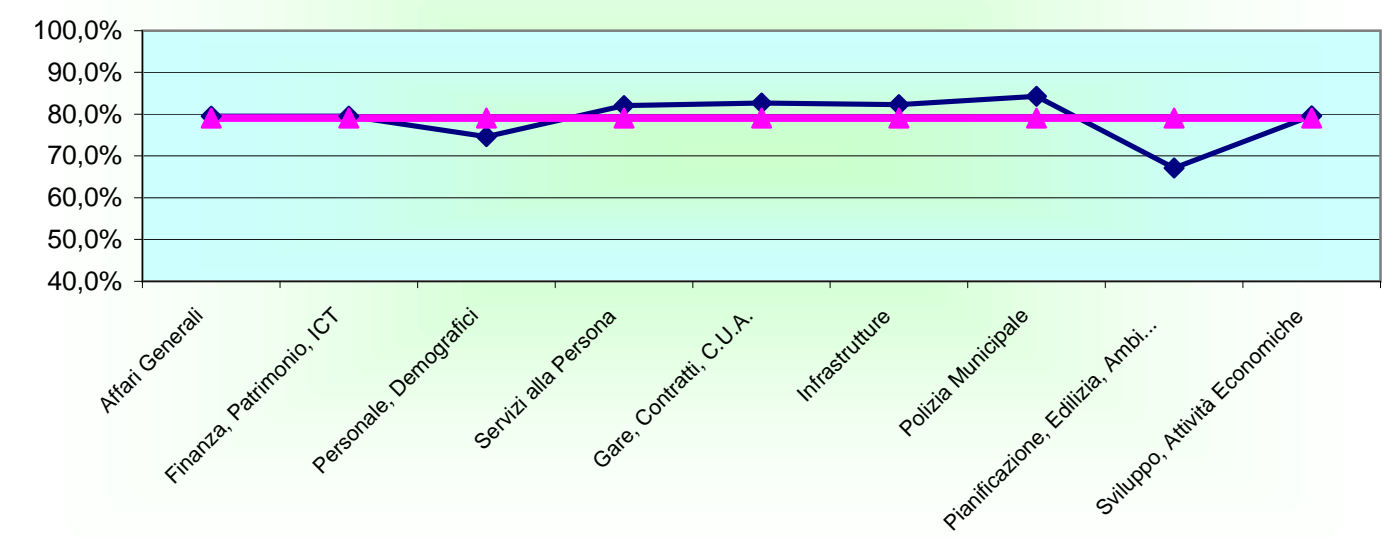
Città di Alessandria
Dotazioni tecniche - anno 2013



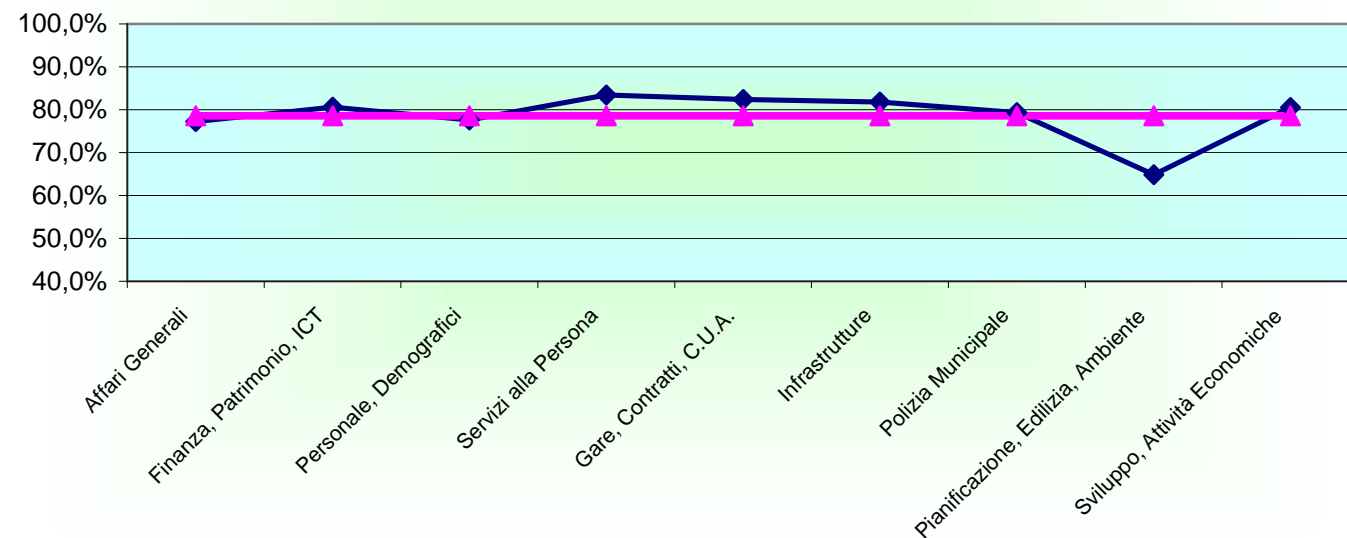
Città di Alessandria
Rapporto con utenti - anno 2013



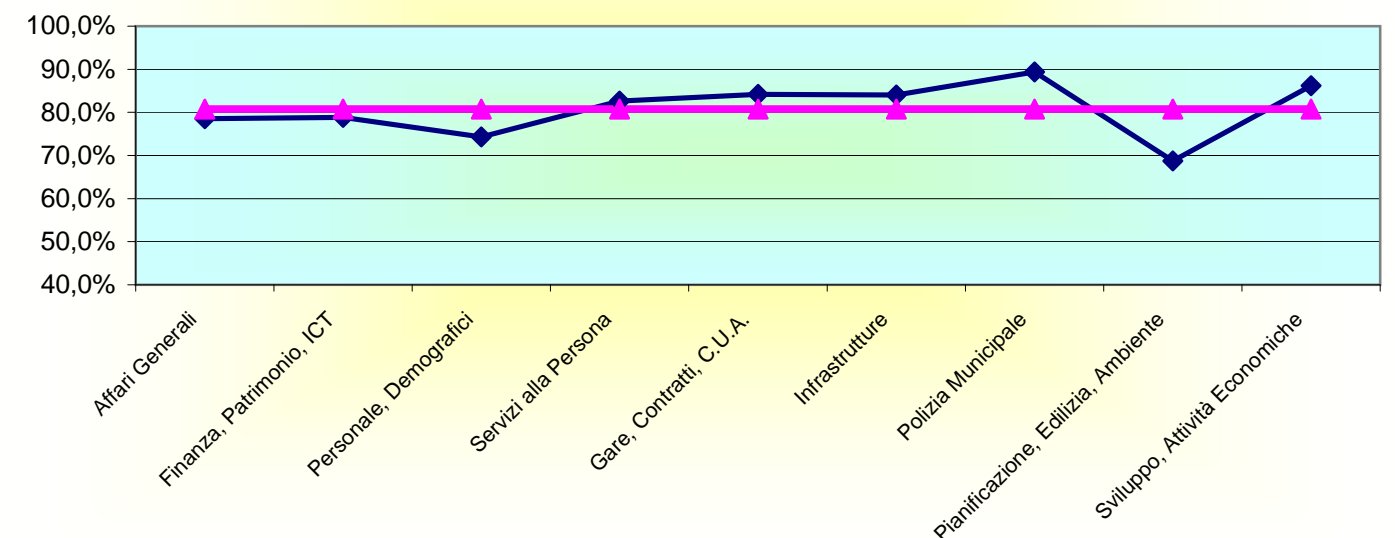
Città di Alessandria
Gestione attività - anno 2013



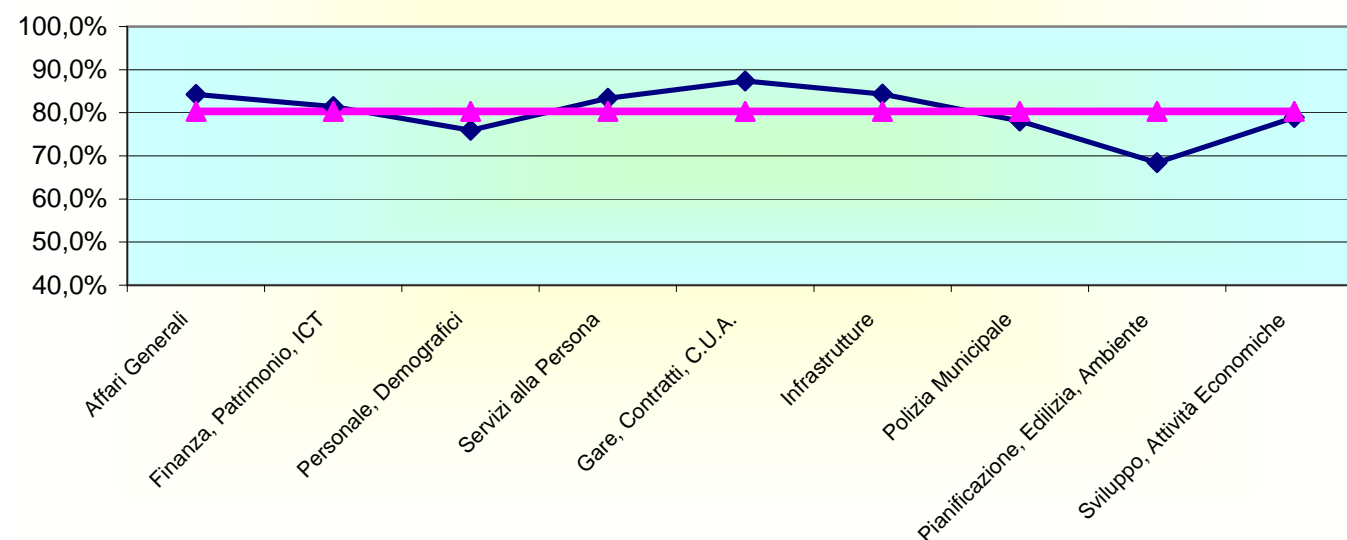
Città di Alessandria
Controllo attività - anno 2013



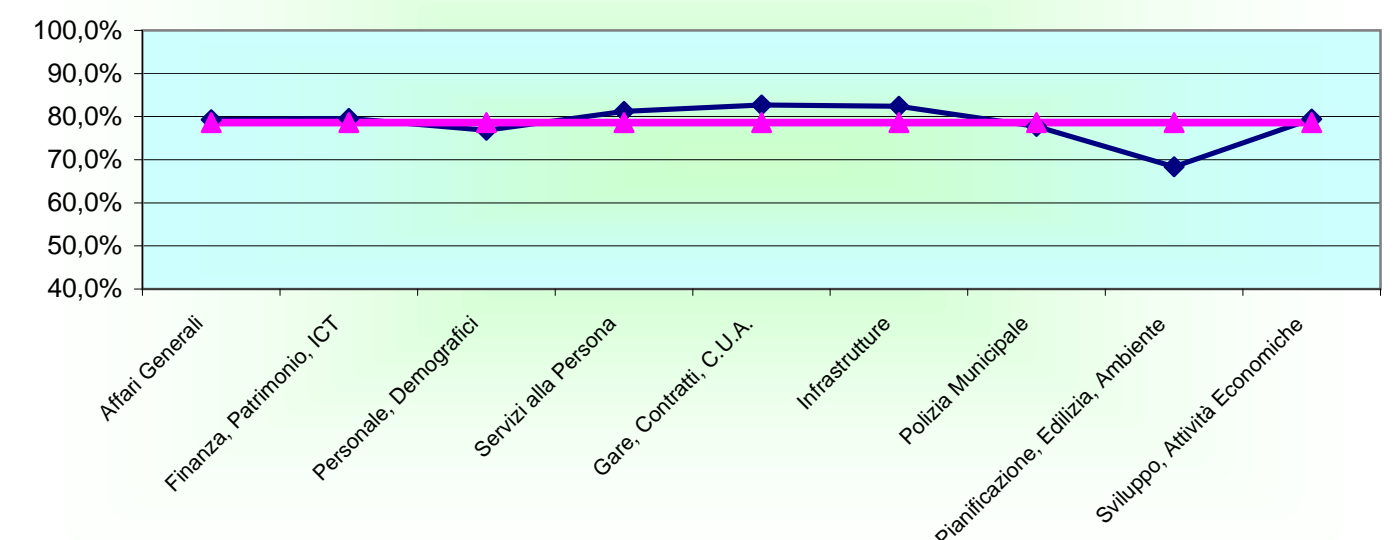
Città di Alessandria
Personale - anno 2013



Città di Alessandria
Integrazione con altri uffici - anno 2013

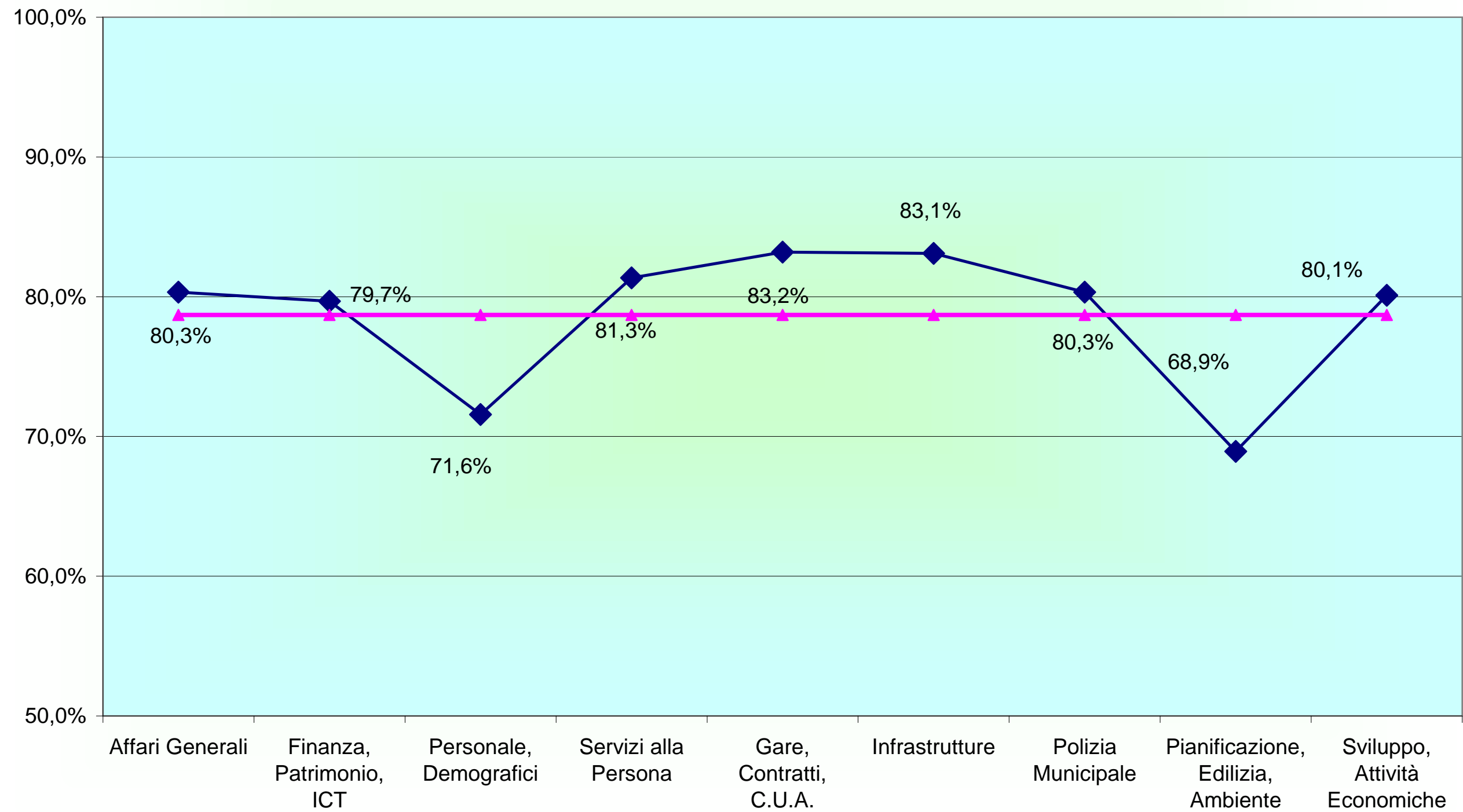


Città di Alessandria
Efficacia organizzativa interna - anno 2013

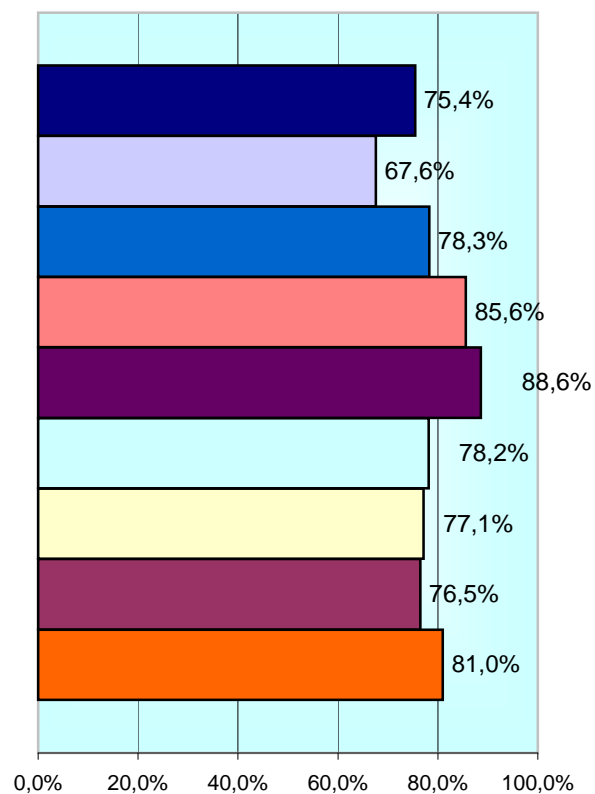


Città di Alessandria

Giudizio complessivo - anno 2013

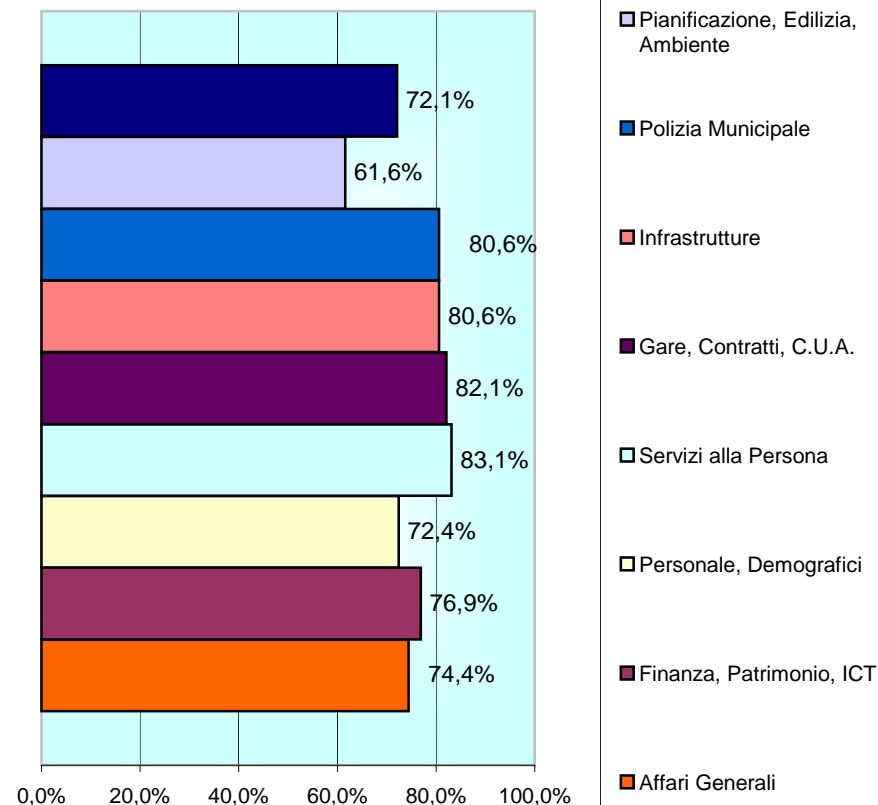


Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



- Sviluppo, Attività Economiche
- Pianificazione, Edilizia, Ambiente
- Polizia Municipale
- Infrastrutture
- Gare, Contratti, C.U.A.
- Servizi alla Persona
- Personale, Demografici
- Finanza, Patrimonio, ICT
- Affari Generali

Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"

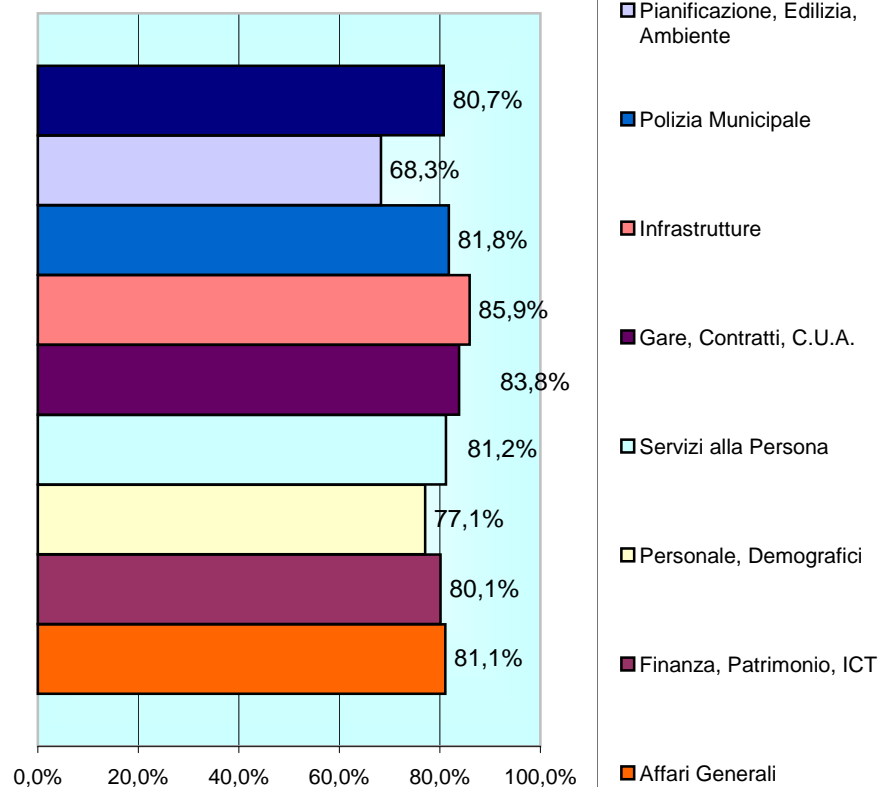


- Sviluppo, Attività Economiche
- Pianificazione, Edilizia, Ambiente
- Polizia Municipale
- Infrastrutture
- Gare, Contratti, C.U.A.
- Servizi alla Persona
- Personale, Demografici
- Finanza, Patrimonio, ICT
- Affari Generali

Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

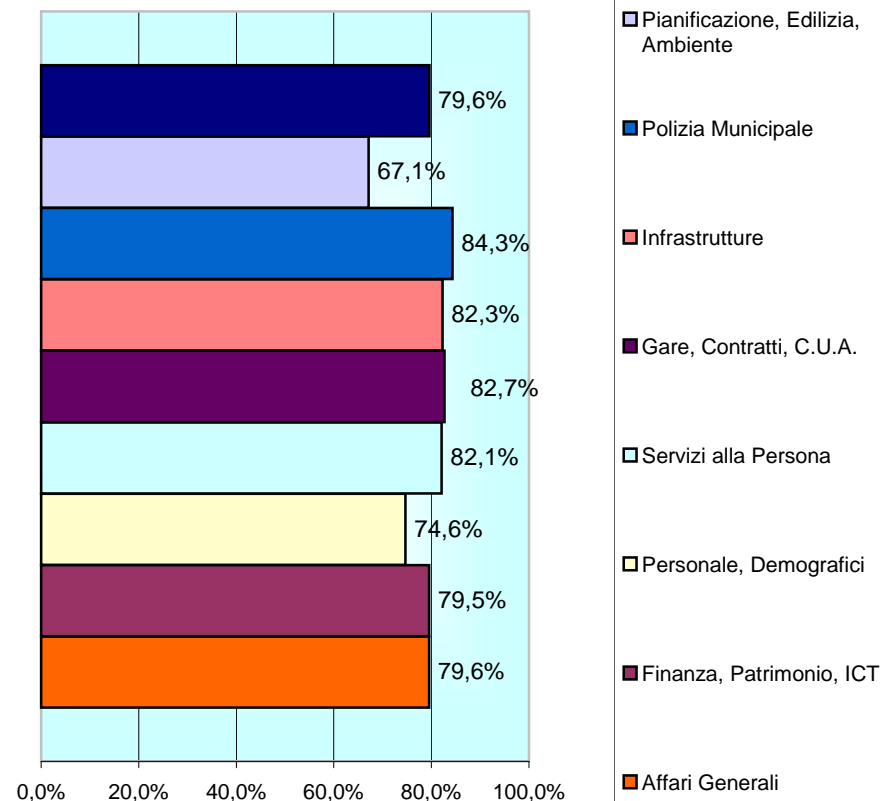
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



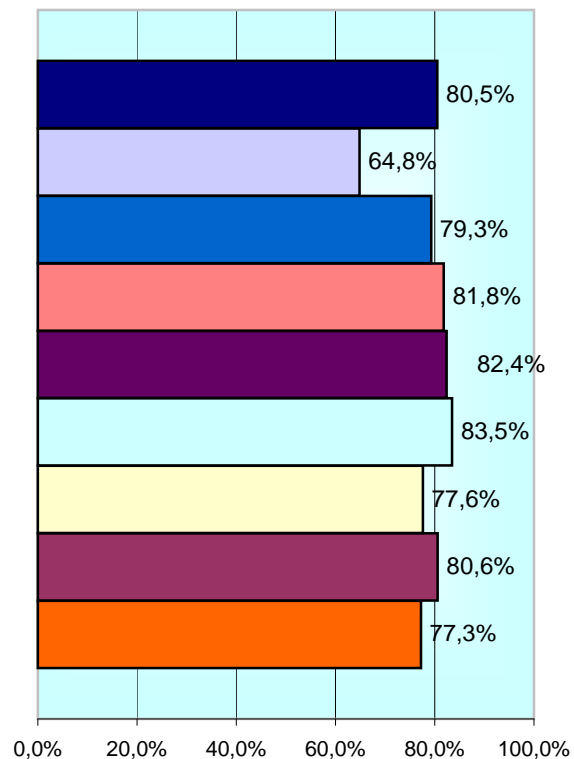
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



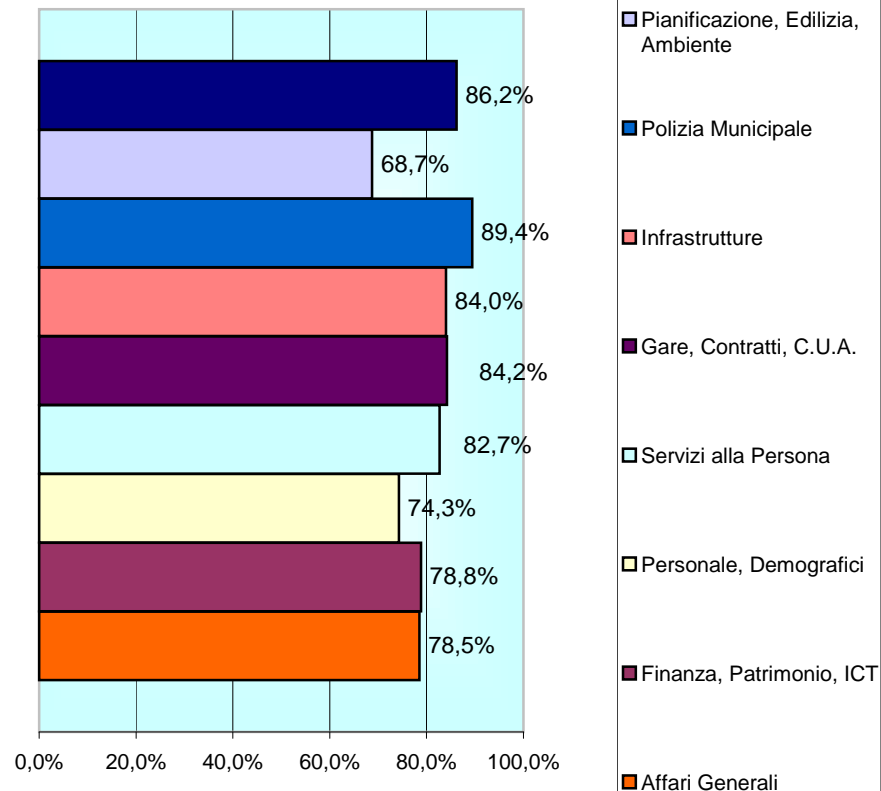
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



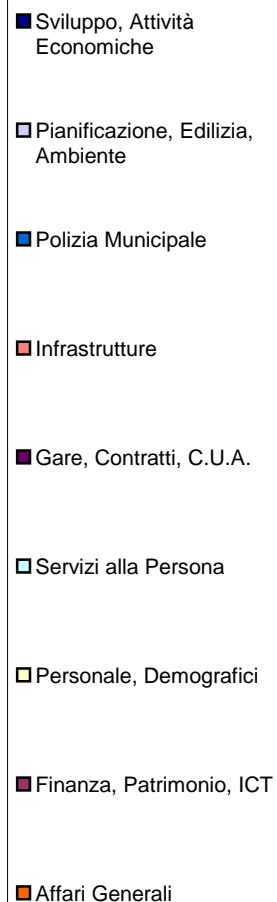
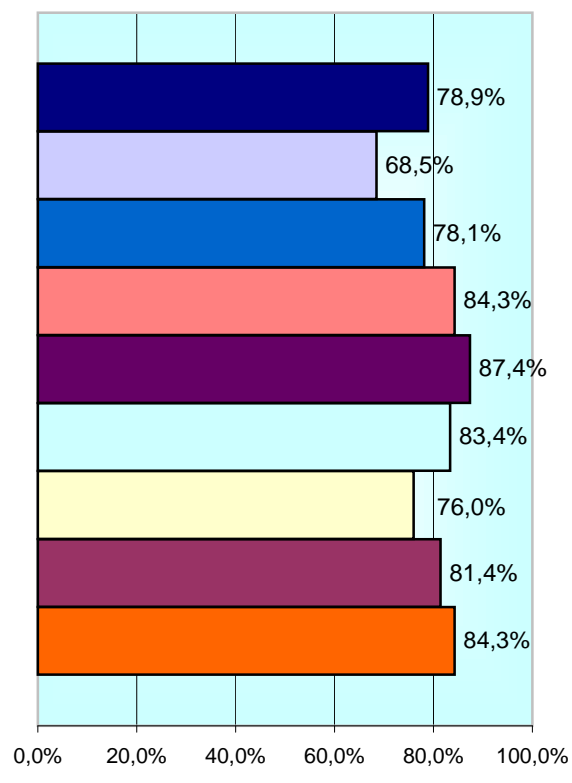
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

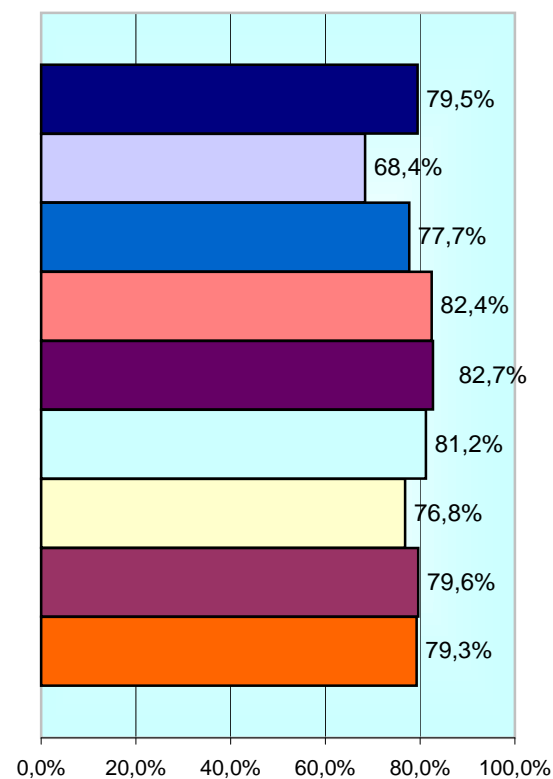


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



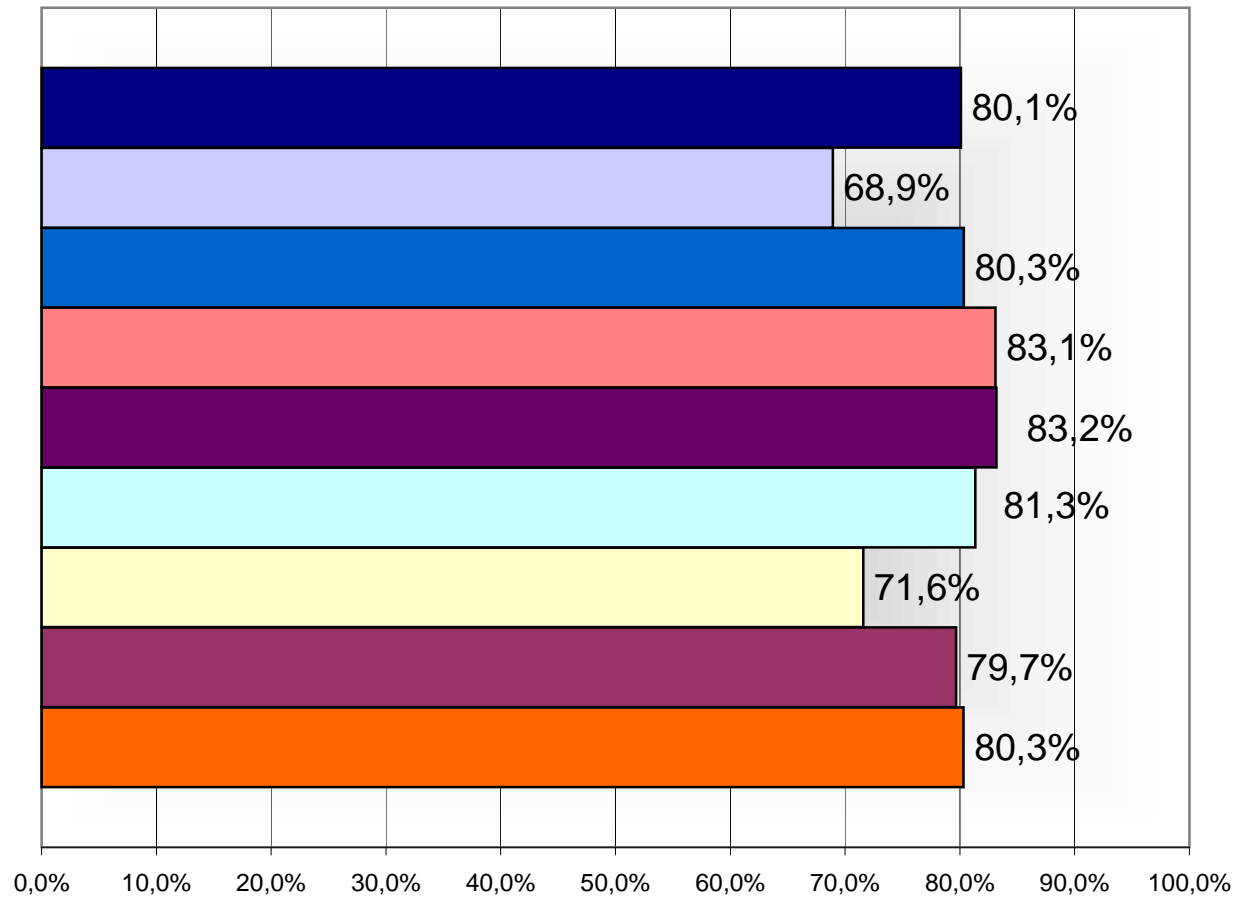
Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



- Sviluppo, Attività Economiche
- Pianificazione, Edilizia, Ambiente
- Polizia Municipale
- Infrastrutture
- Gare, Contratti, C.U.A.
- Servizi alla Persona
- Personale, Demografici
- Finanza, Patrimonio, ICT
- Affari Generali

Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi Dettaglio

Anno 2013

Novembre 2013

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

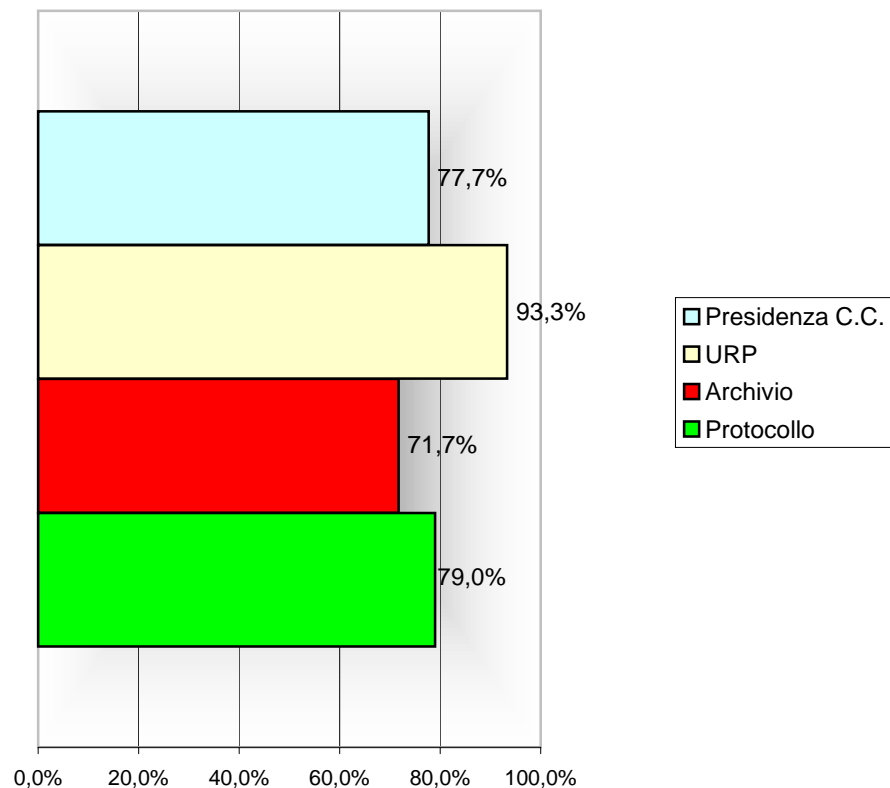
Direzione Affari Generali

Anno 2013

Novembre 2013

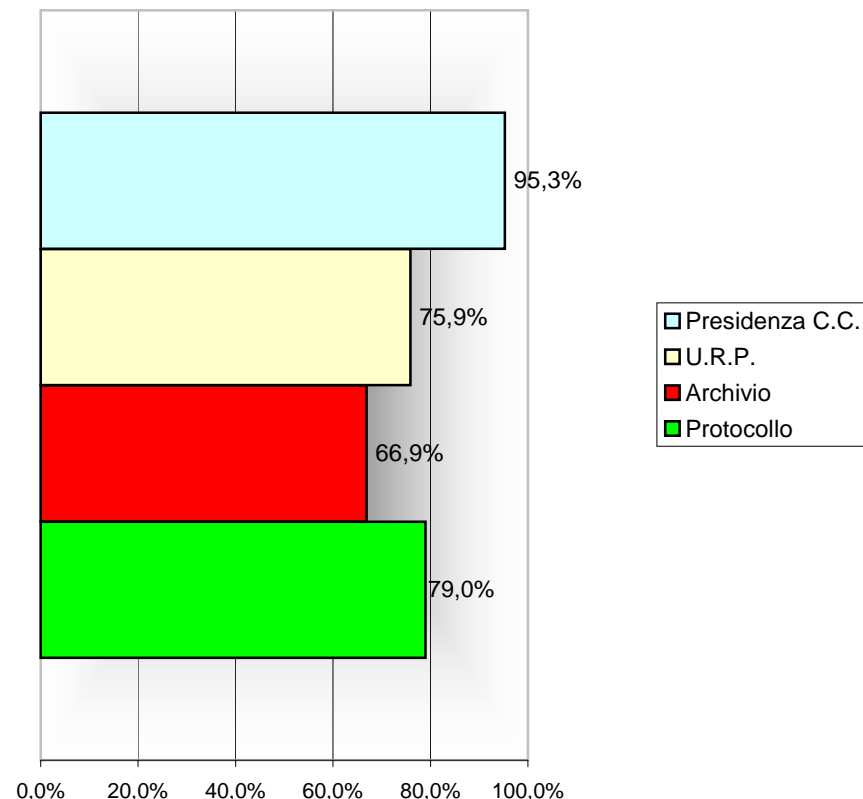
Centro Stampa Comunale

Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



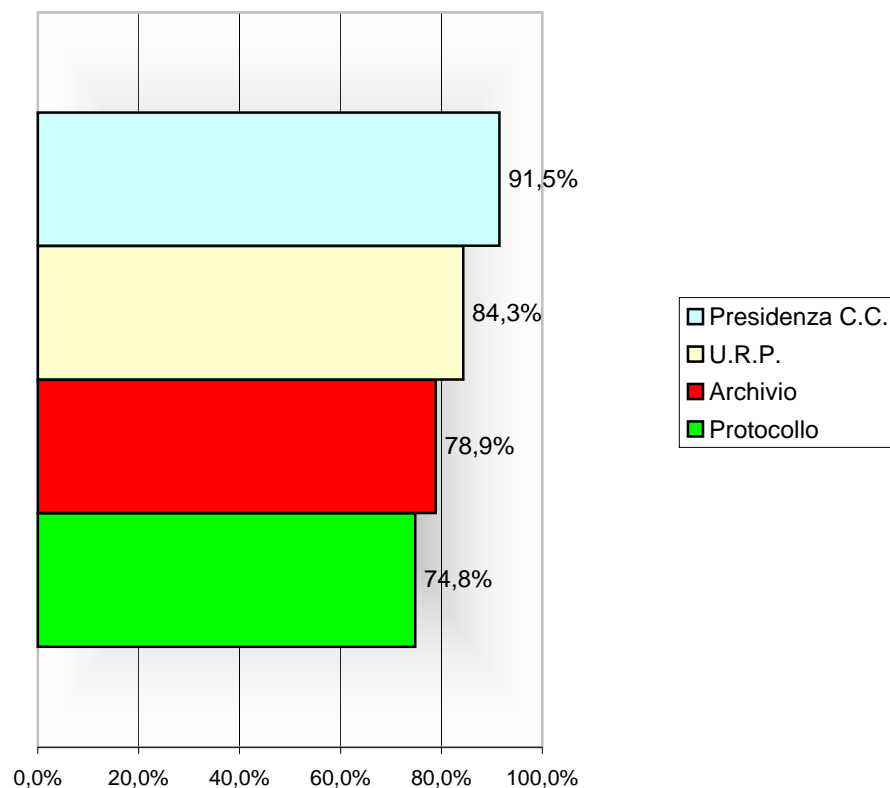
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



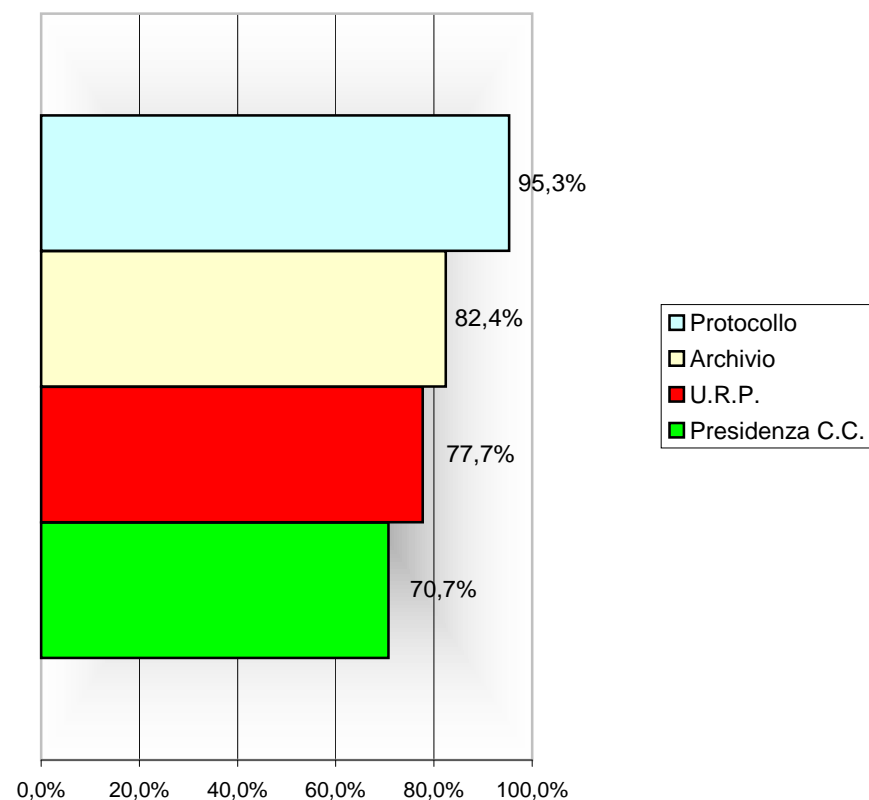
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



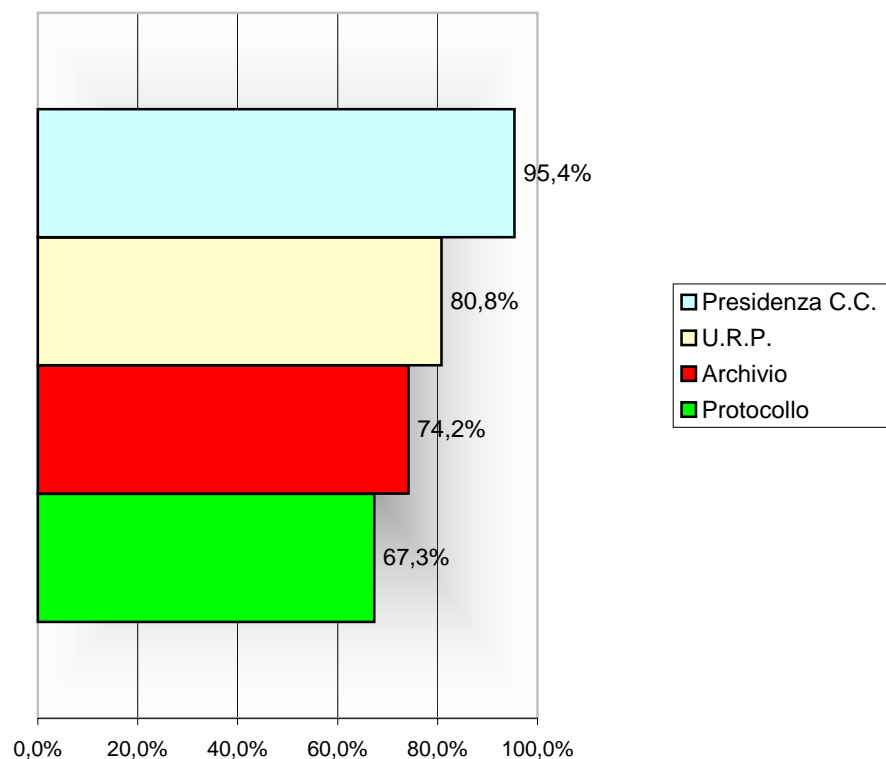
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



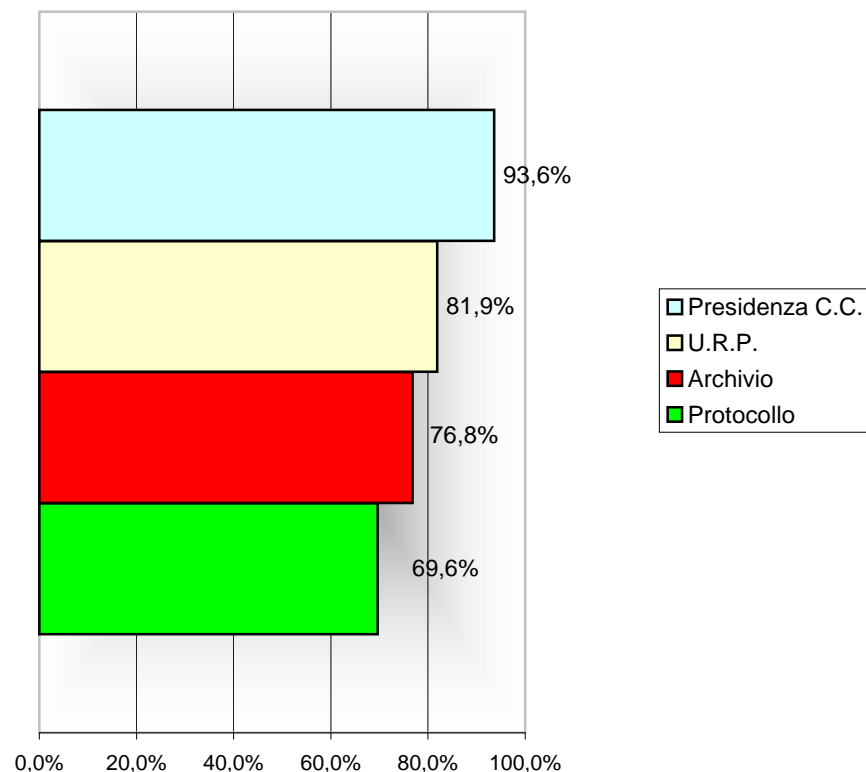
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



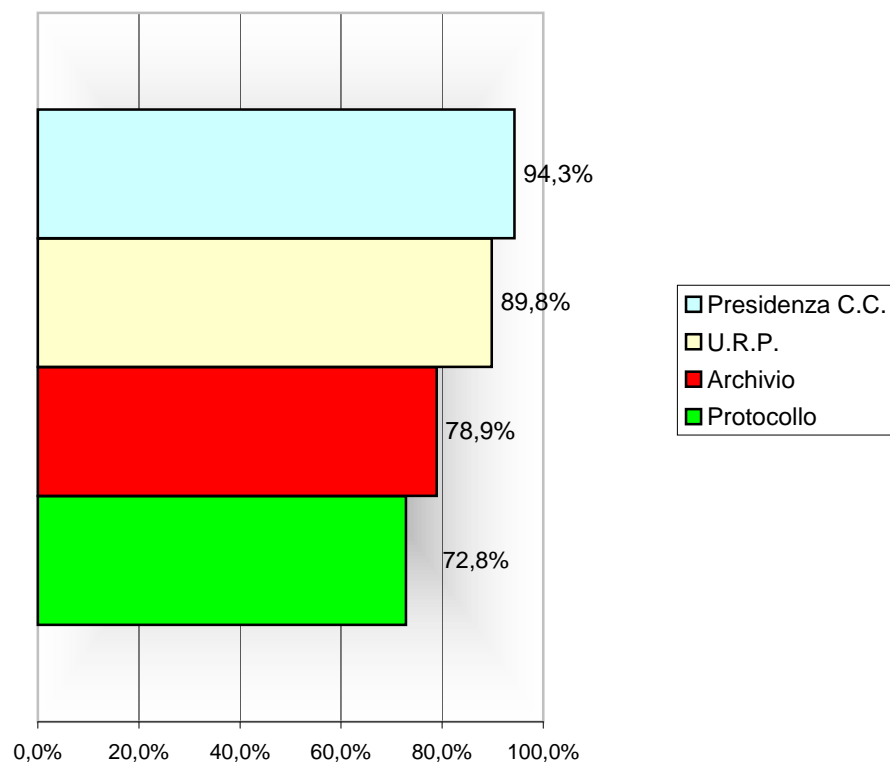
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

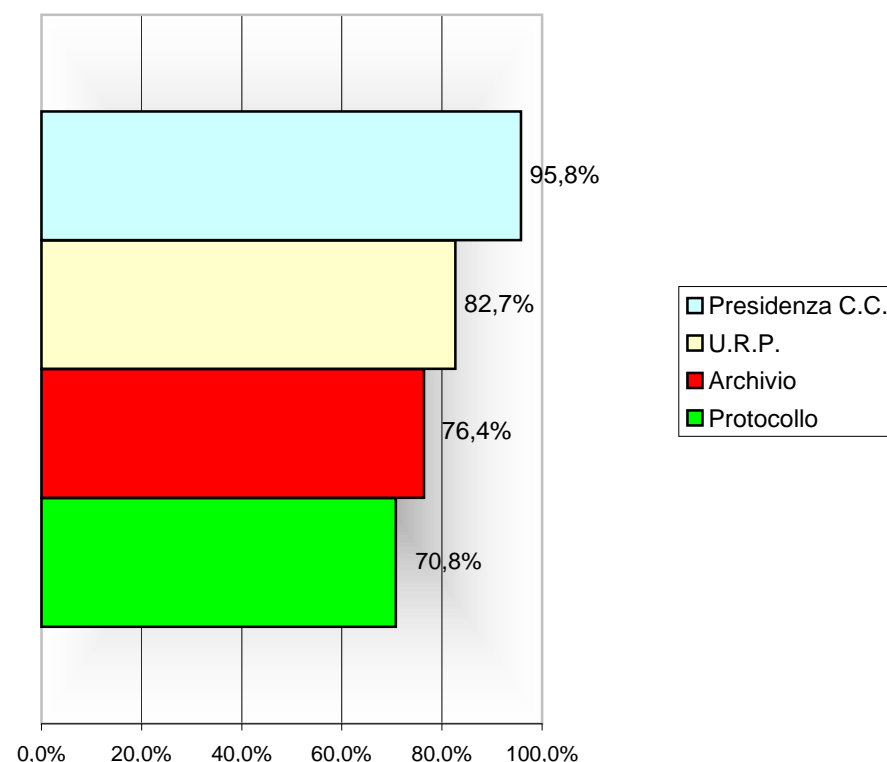


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

**Giudizio relativo al parametro
"INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"**



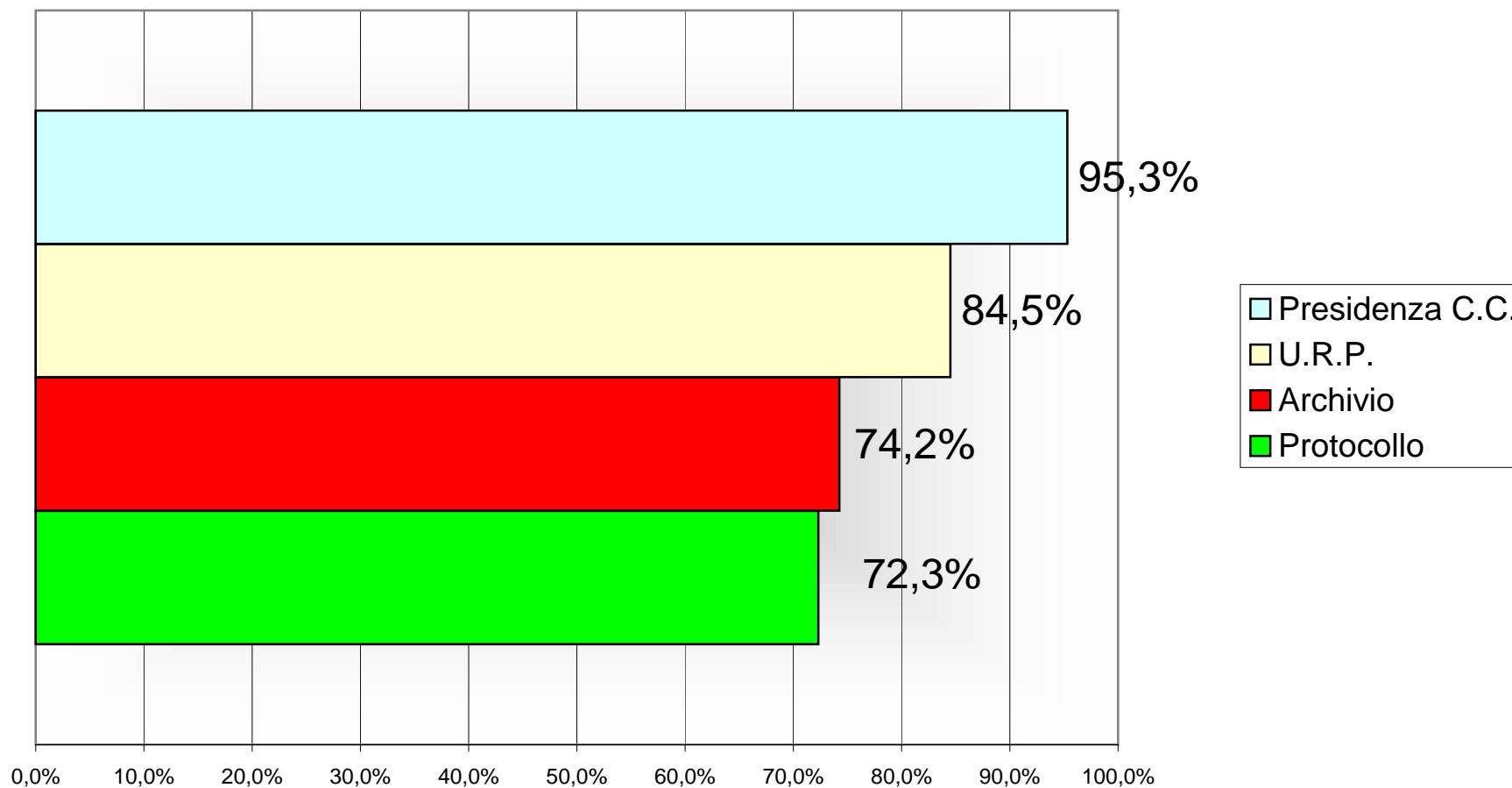
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

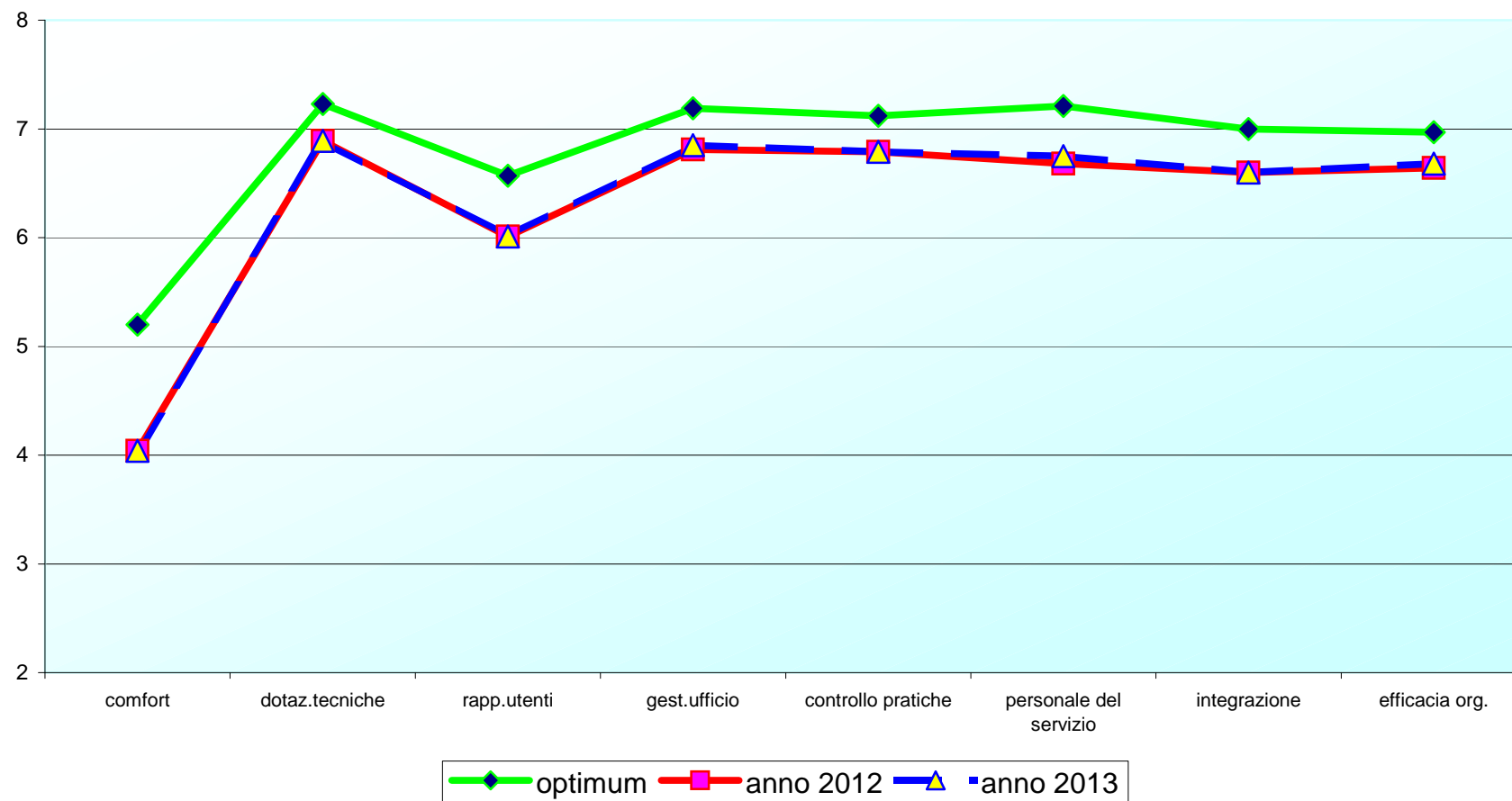
Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

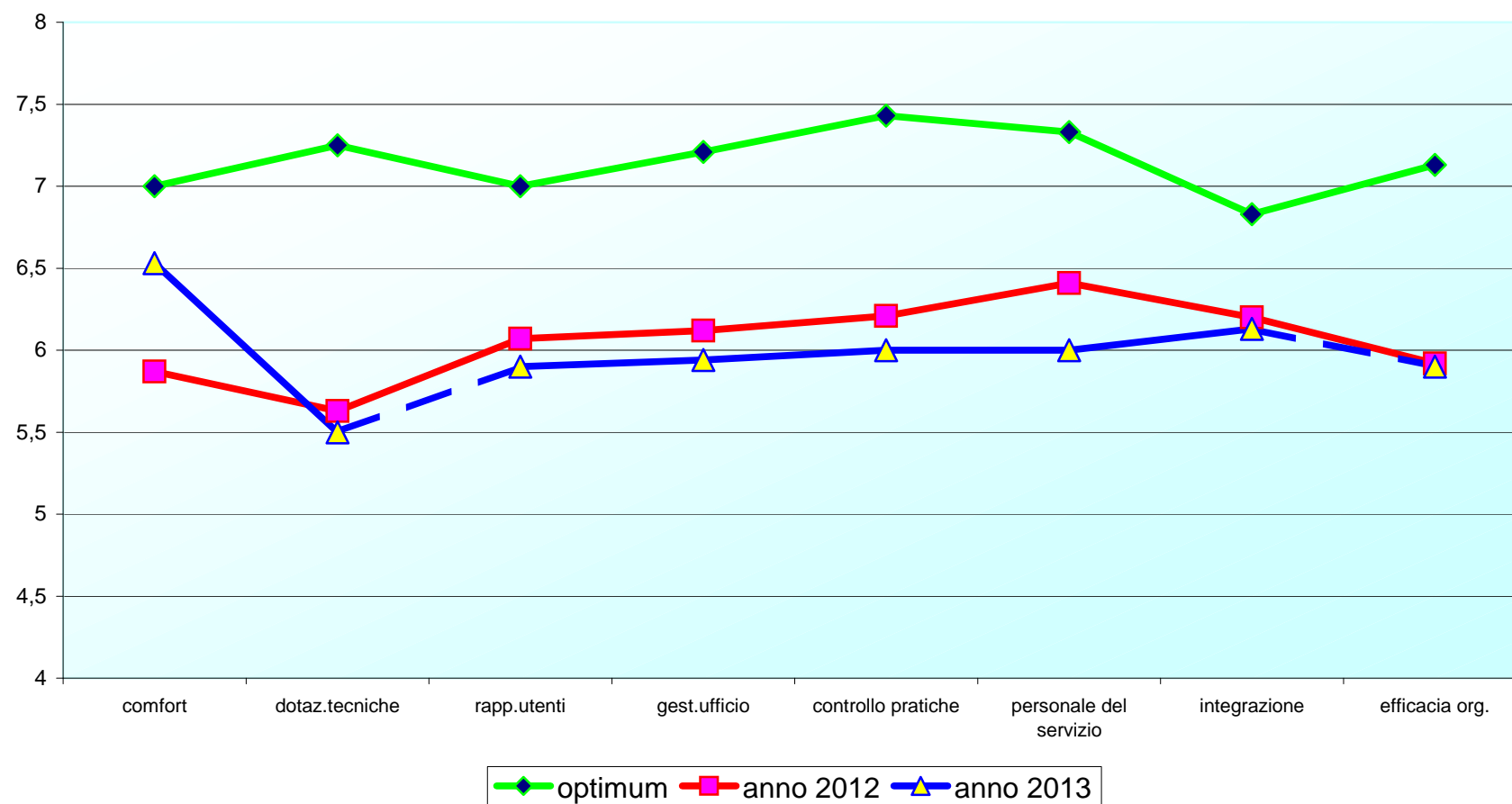


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

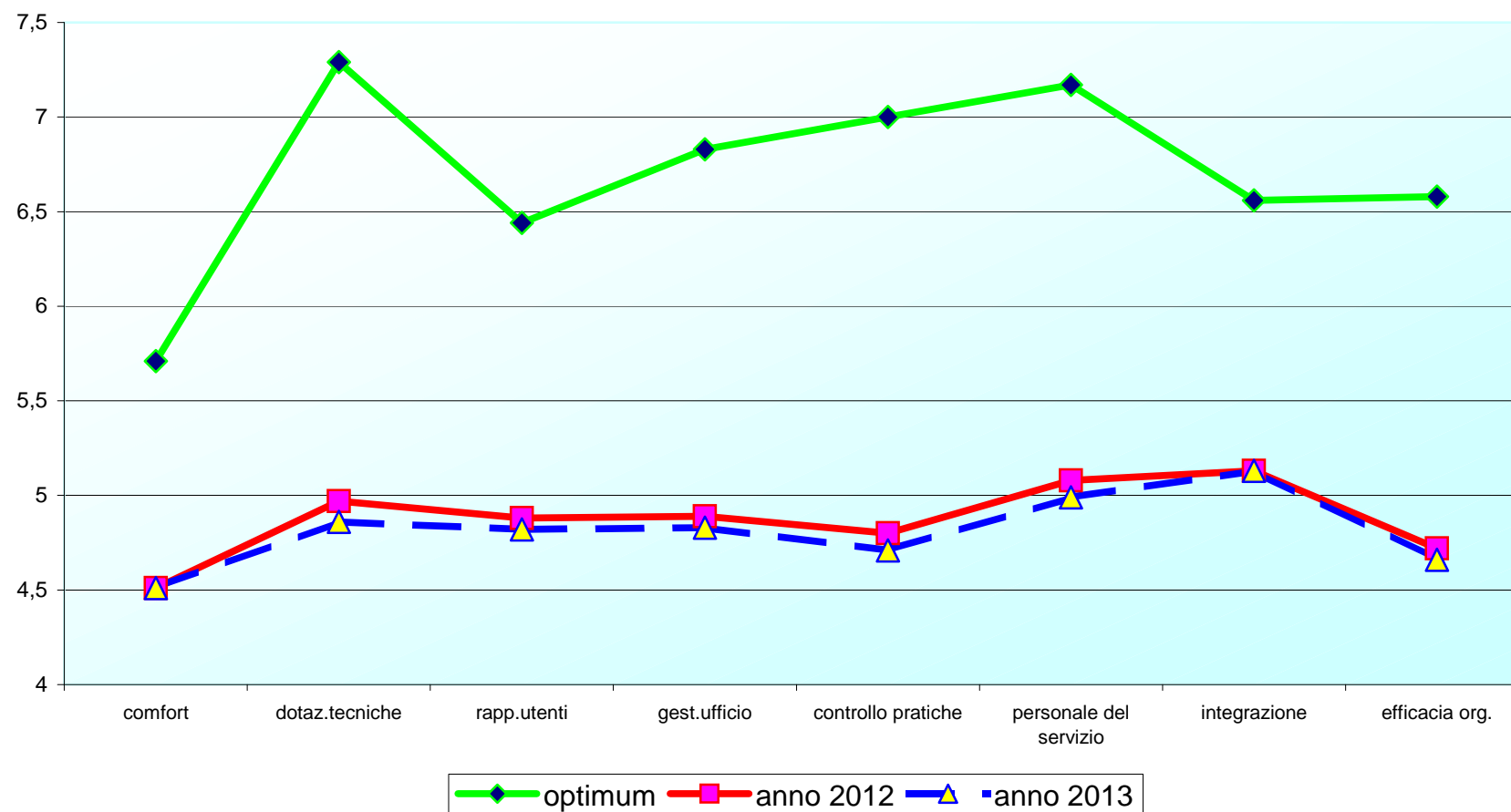
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
U.R.P. - Anni 2012/2013



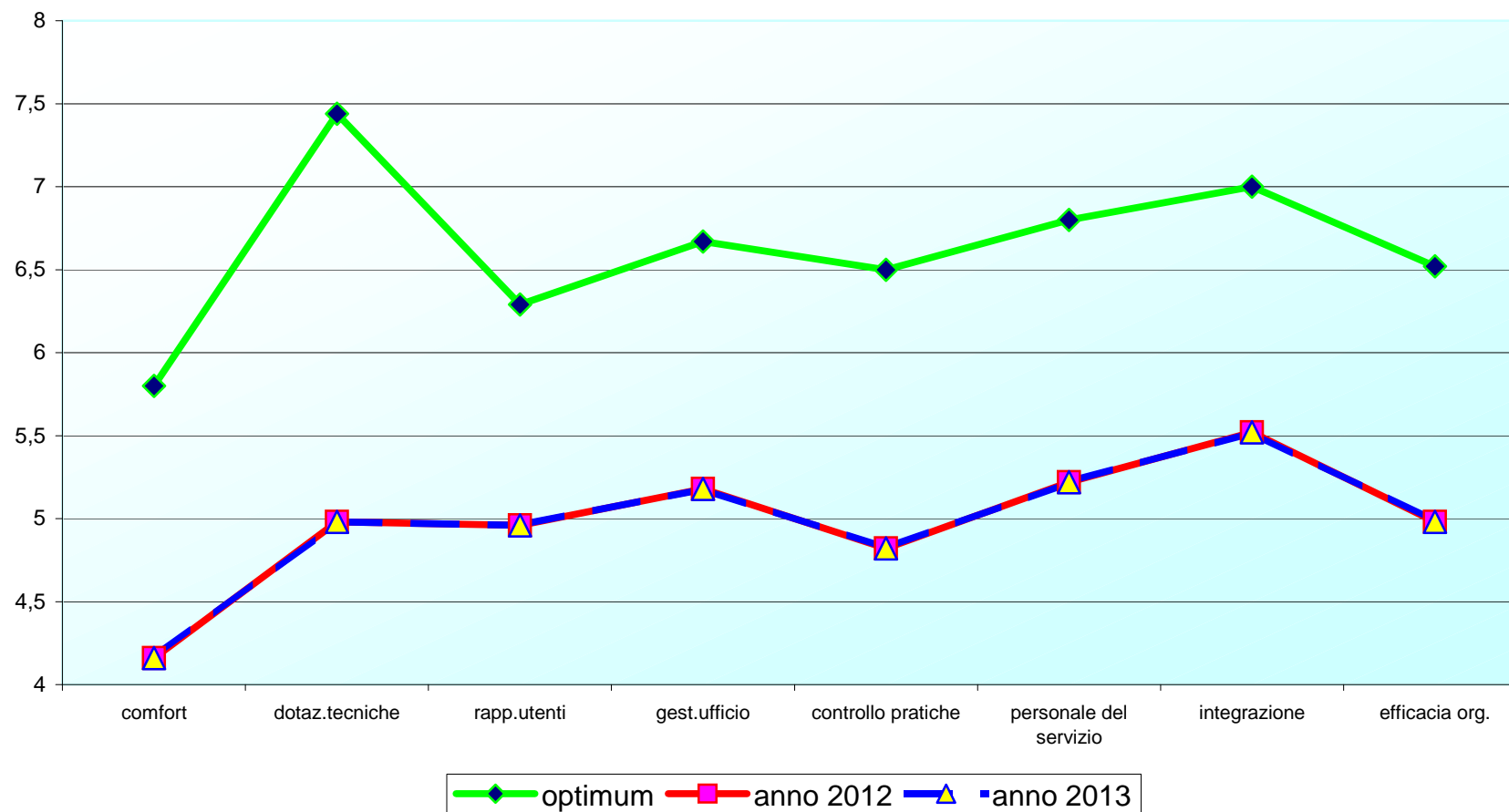
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Protocollo - Anni 2012/2013



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Archivio - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

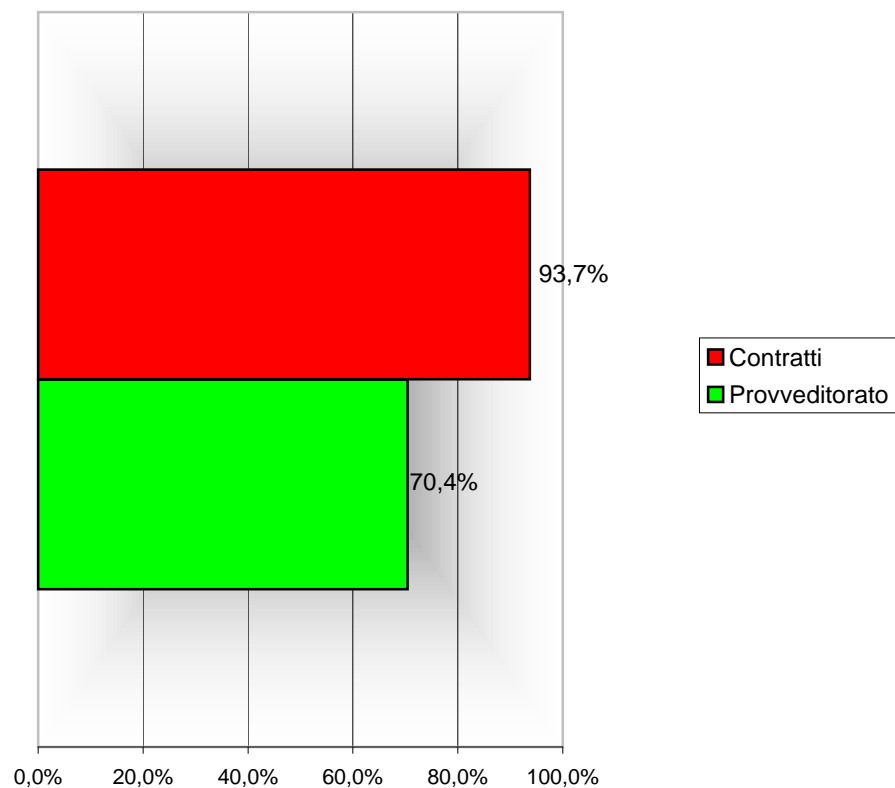
Direzione Servizi Gare, Contratti e Centrale Unica degli Acquisti

Anno 2013

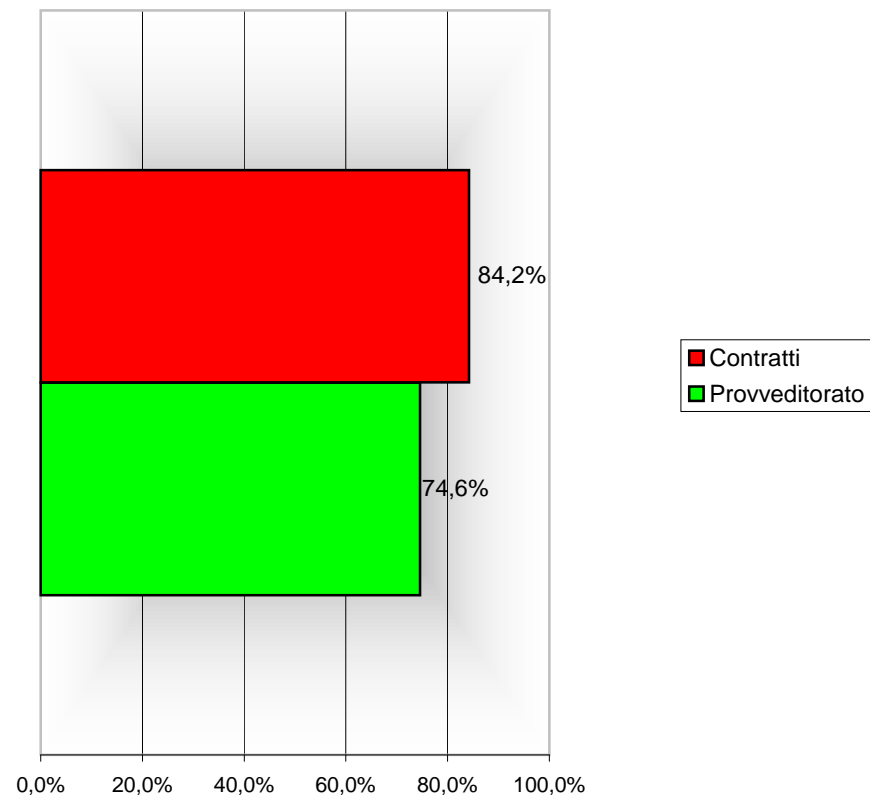
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



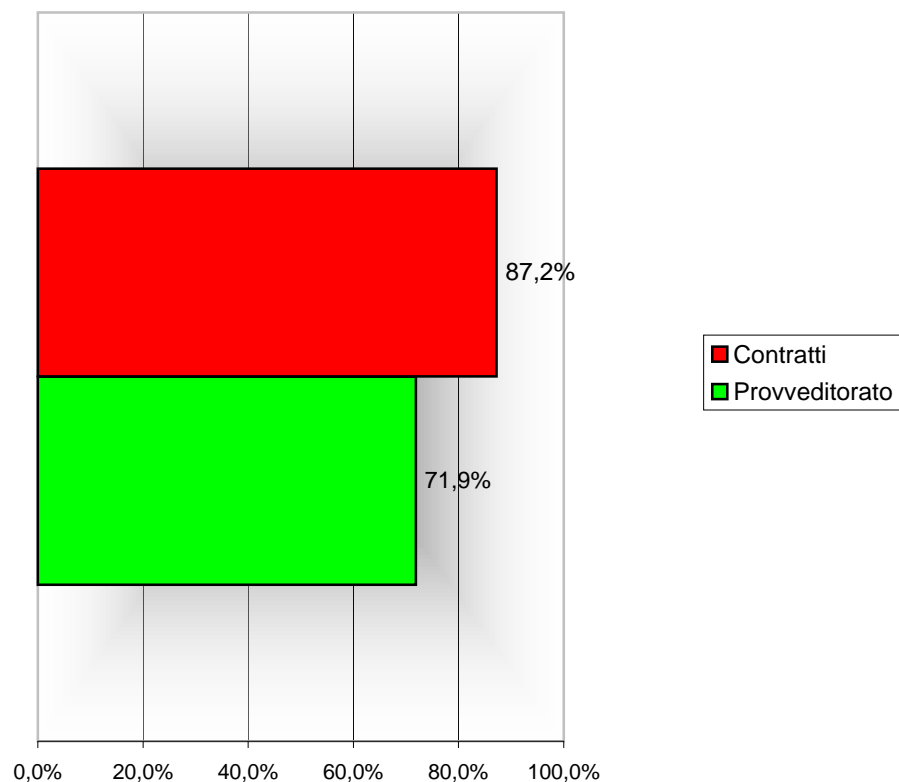
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

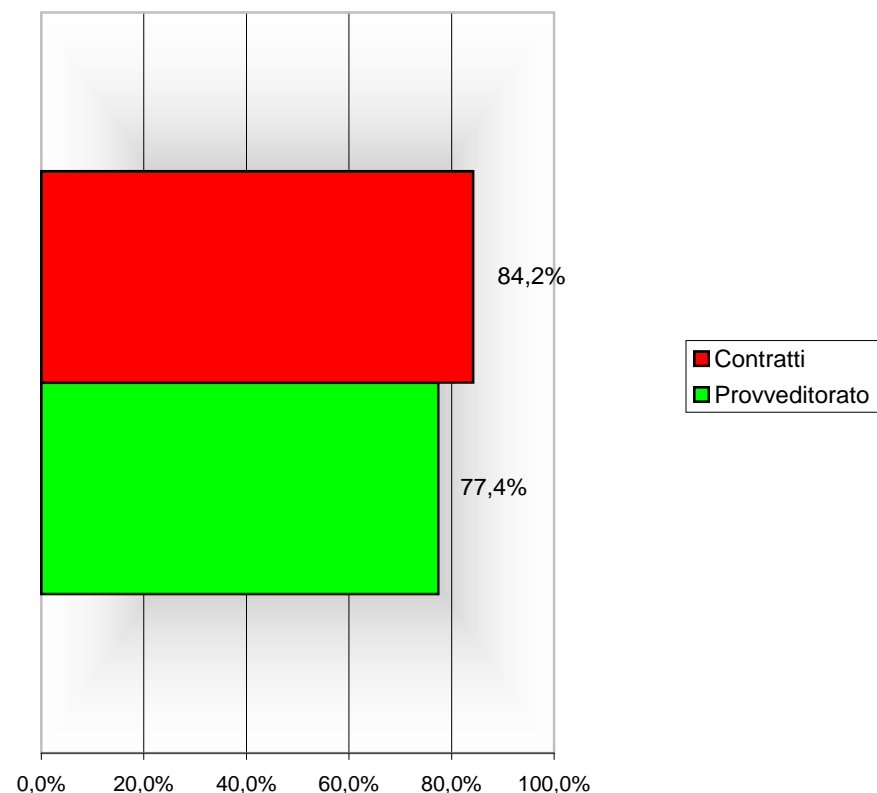
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



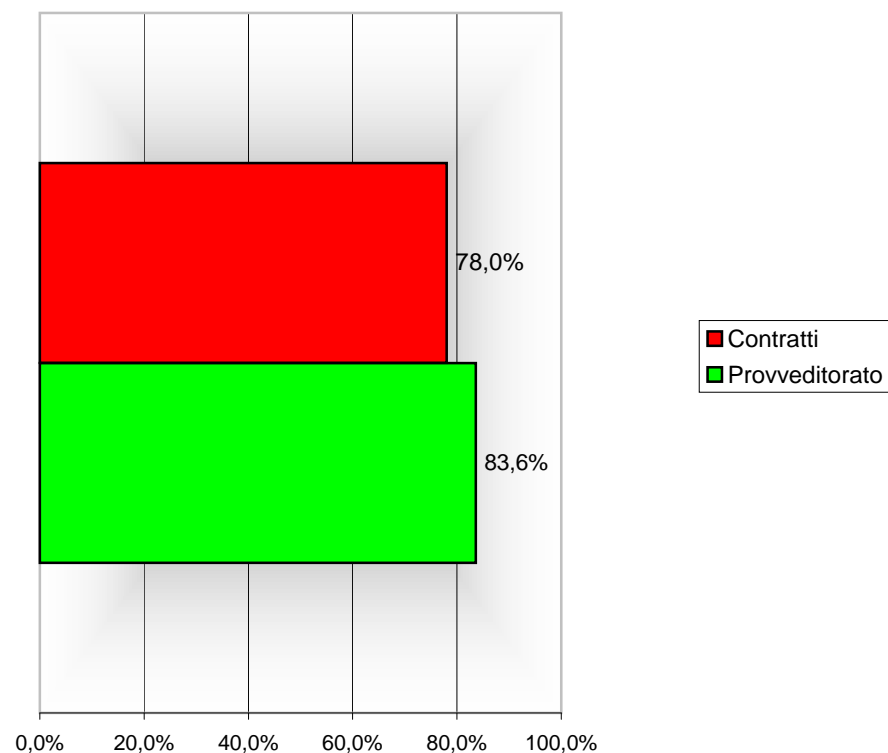
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA"



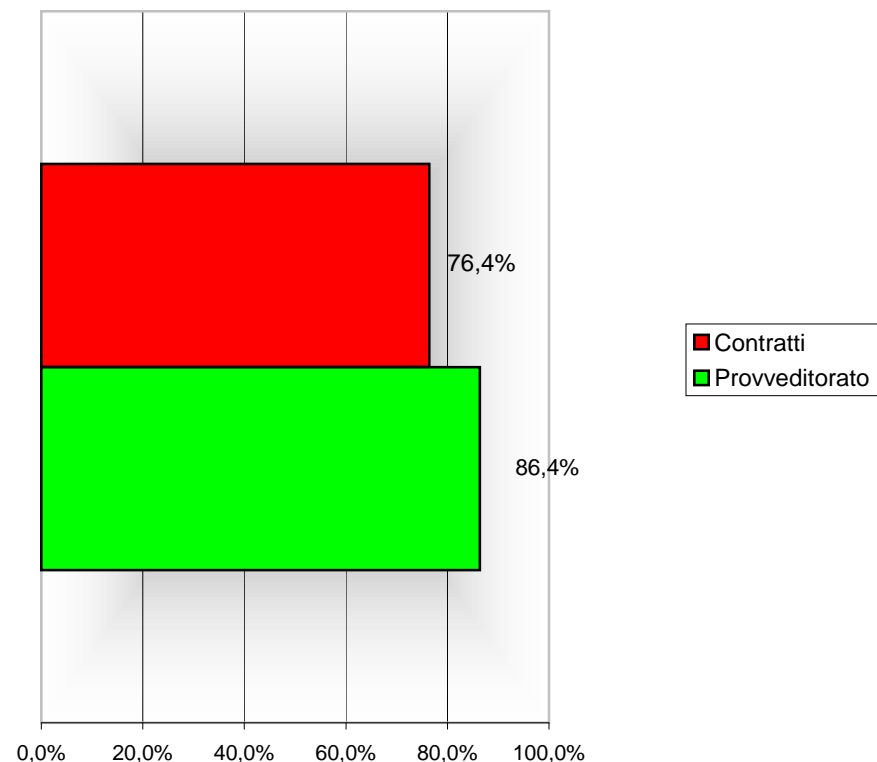
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



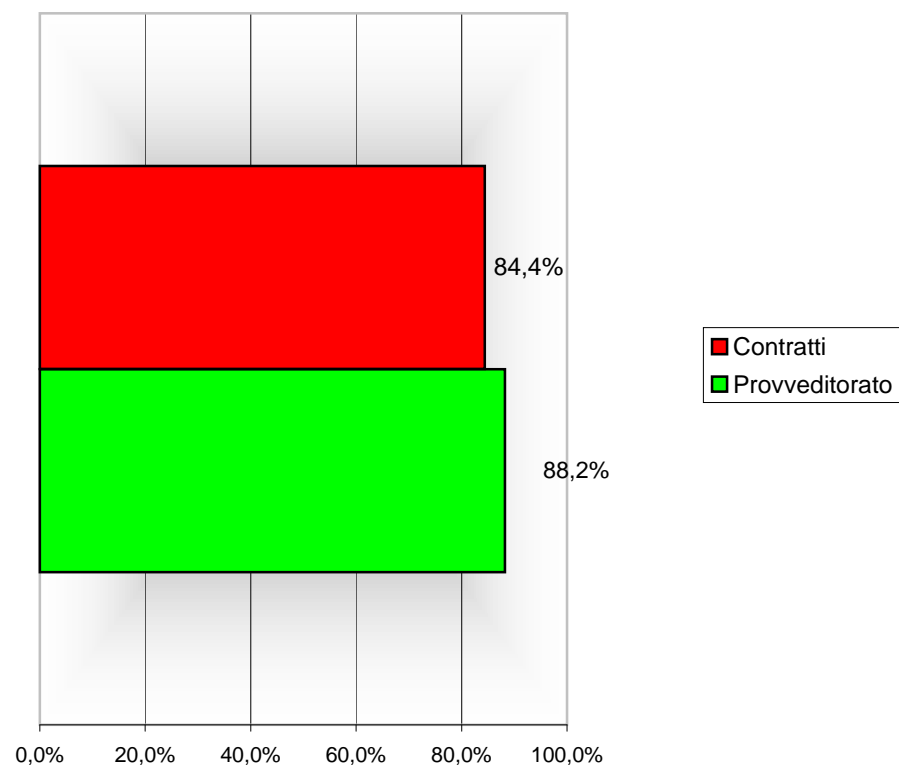
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

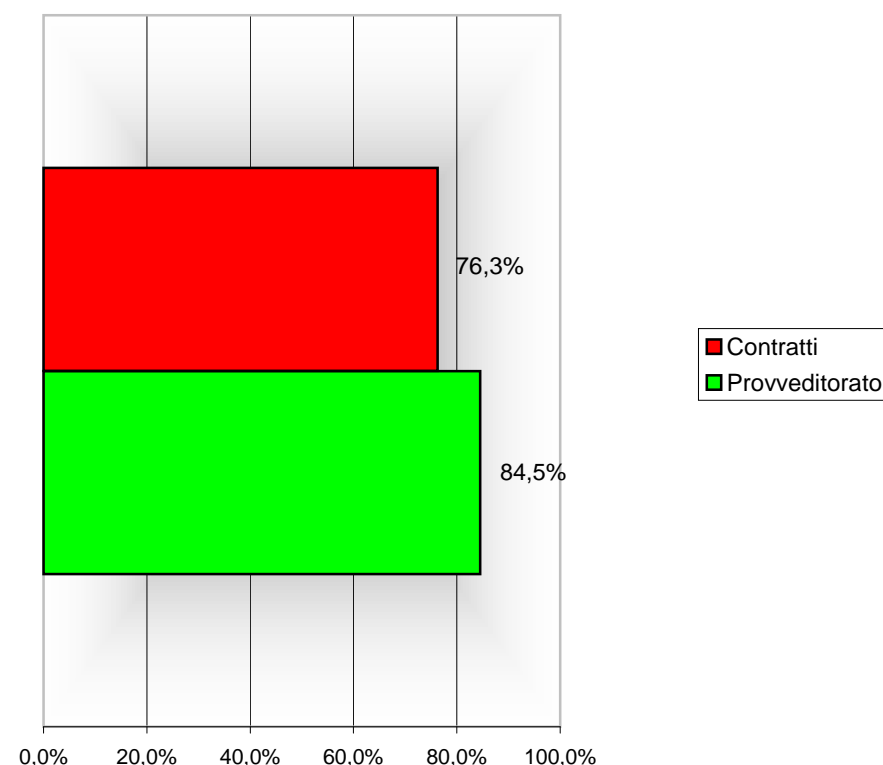


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

**Giudizio relativo al parametro
"INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"**



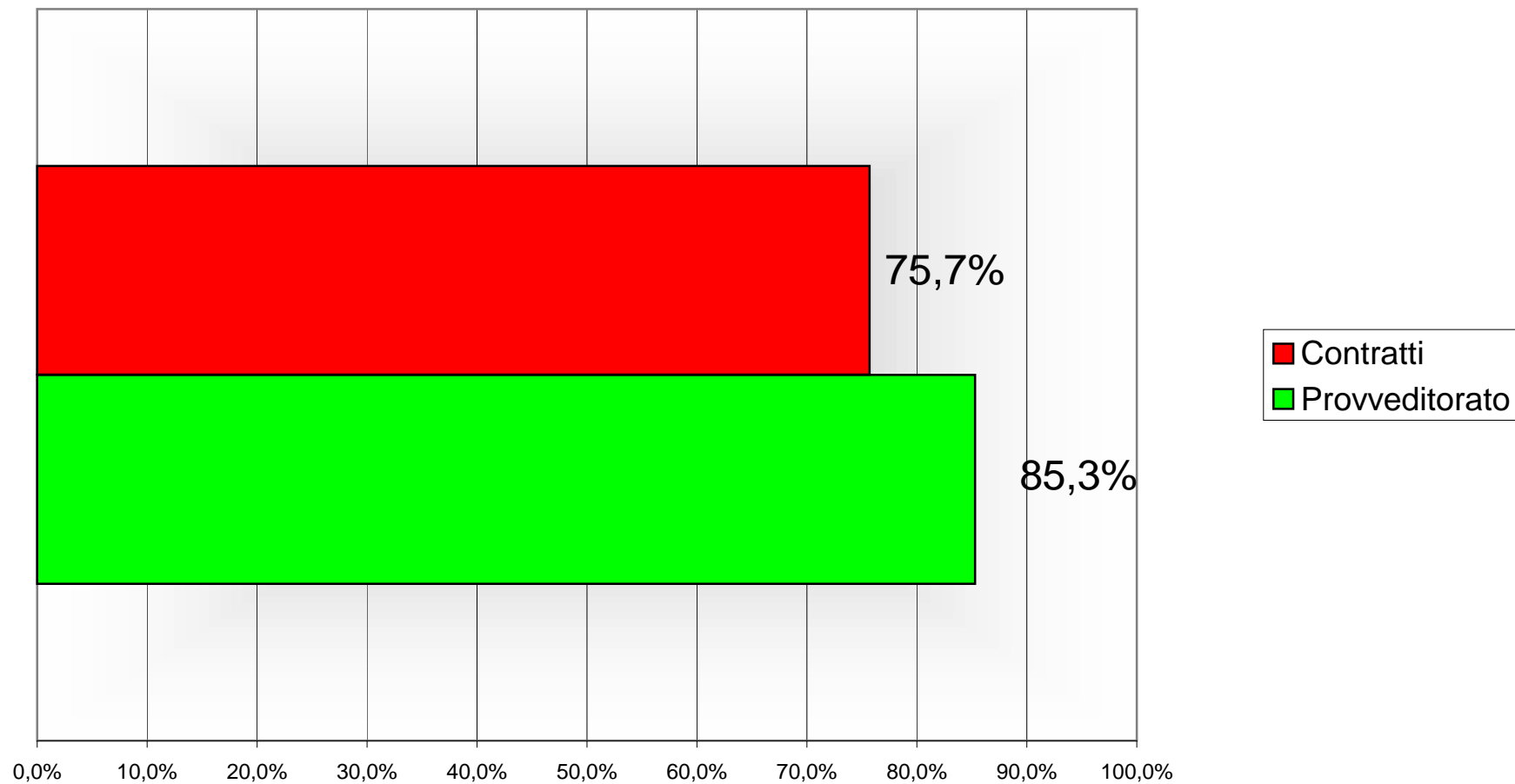
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

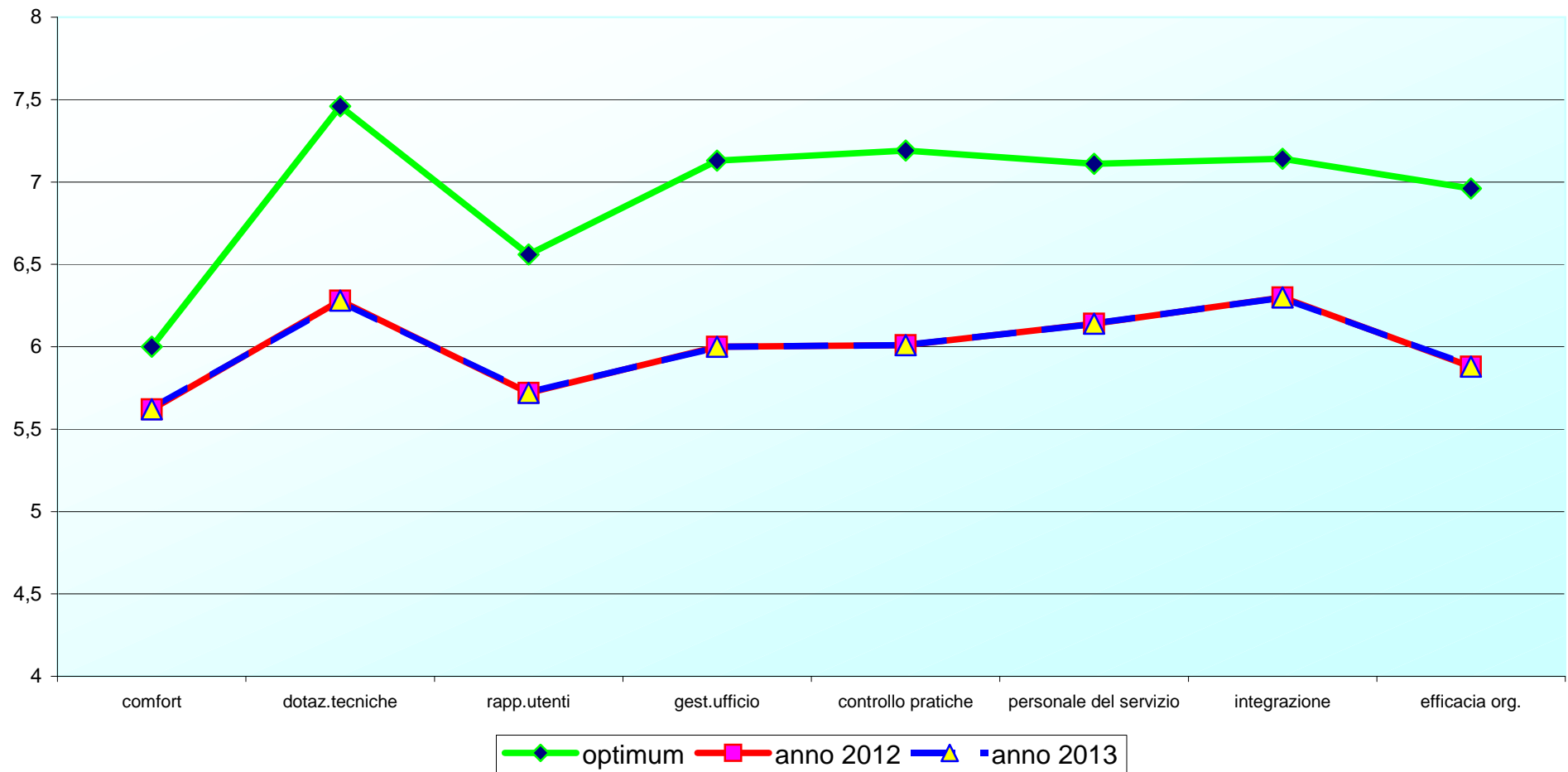
Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

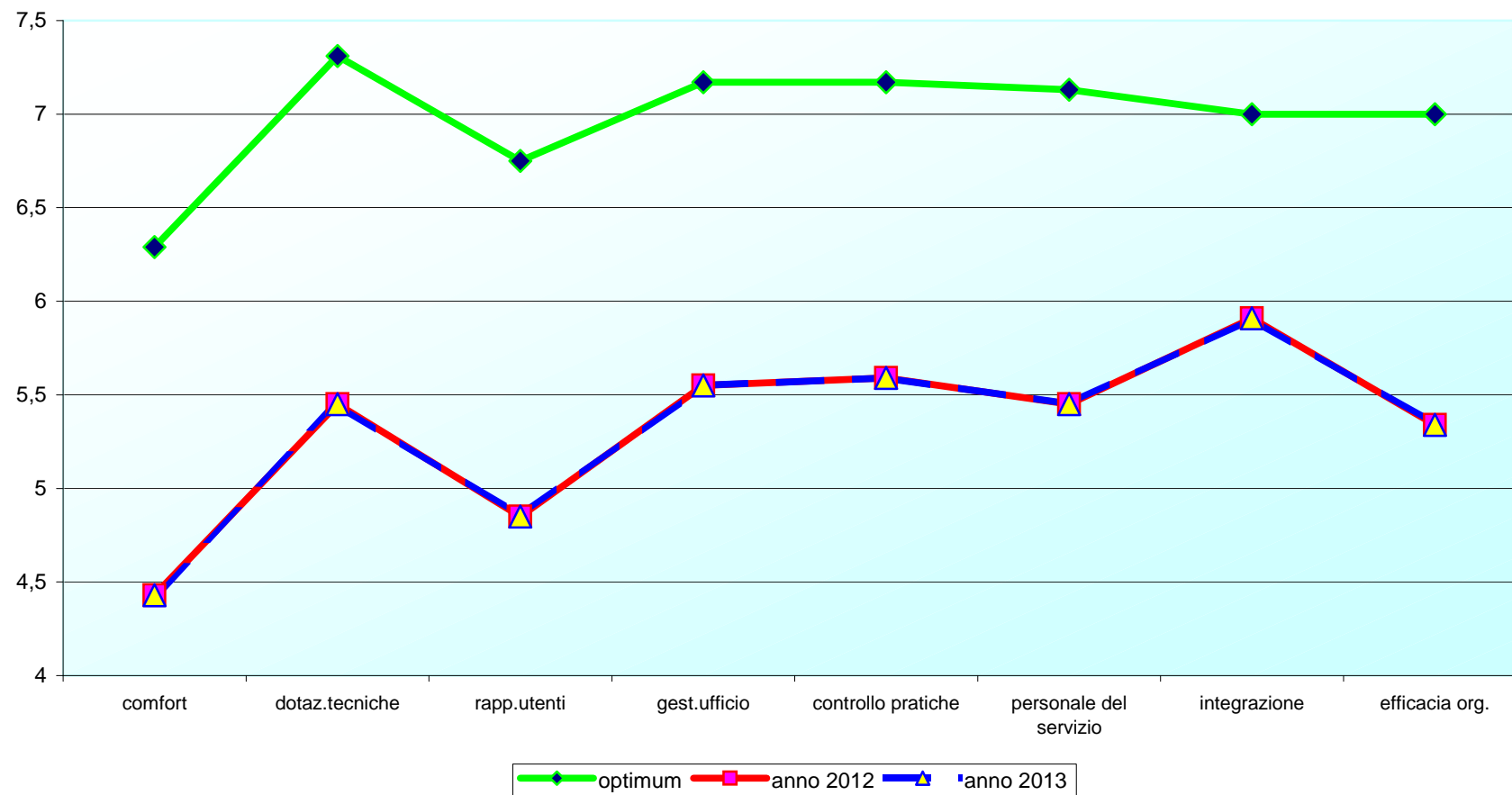


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Provveditorato - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Rapporti Contrattuali - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

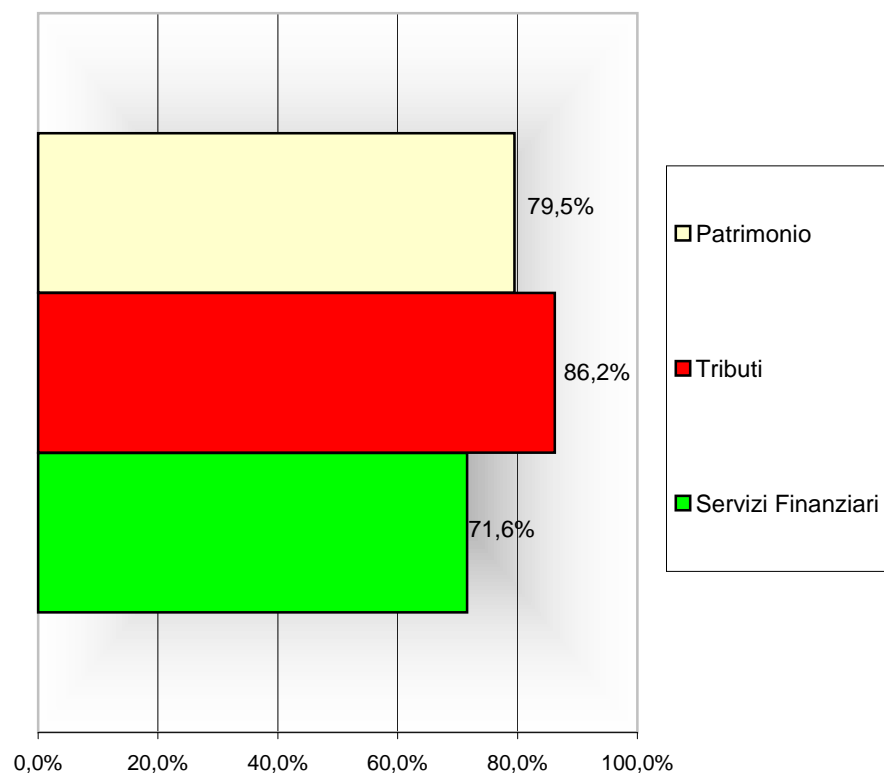
Direzione Servizi Finanziari, Patrimonio e Sistema ICT

Anno 2013

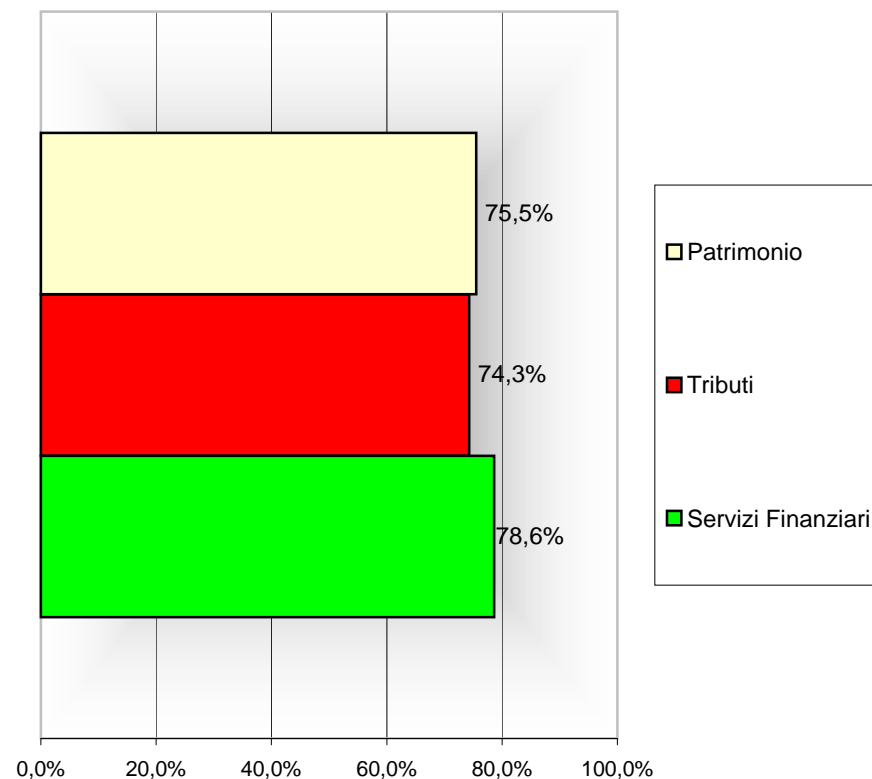
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



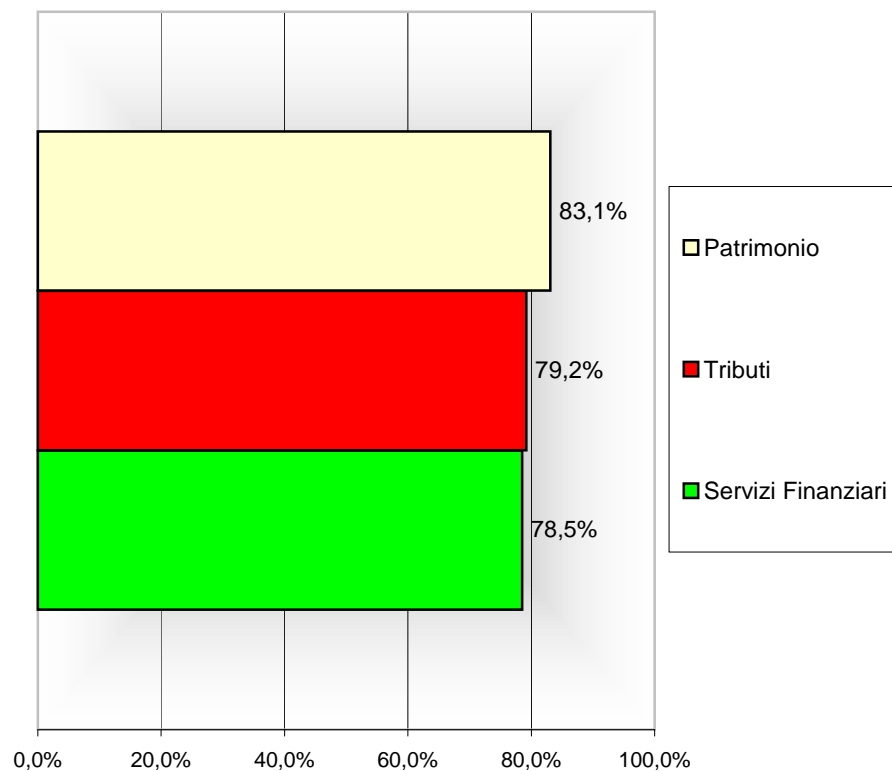
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

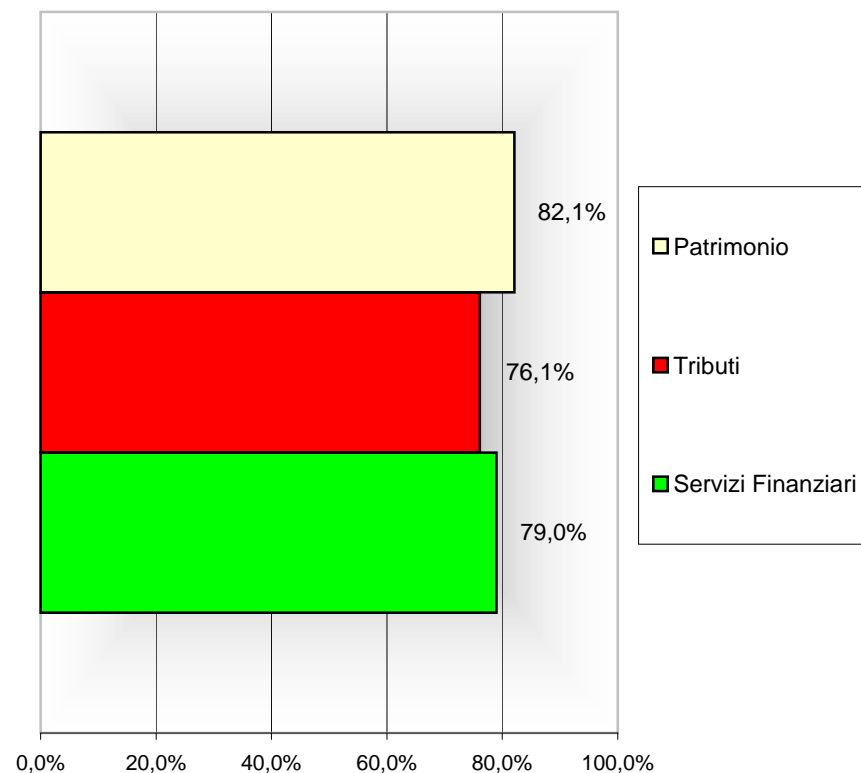
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



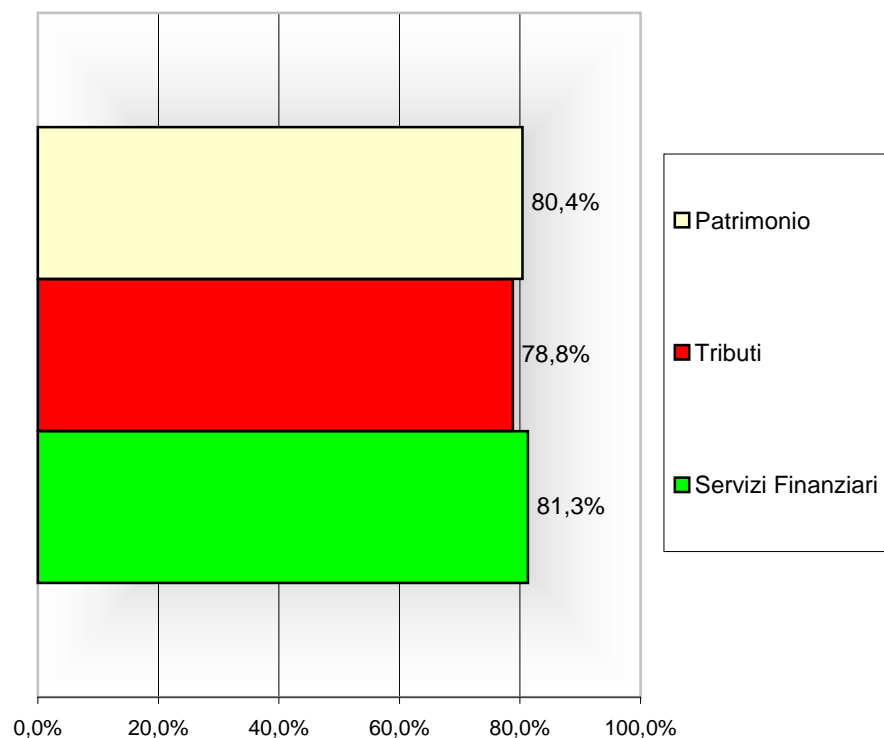
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



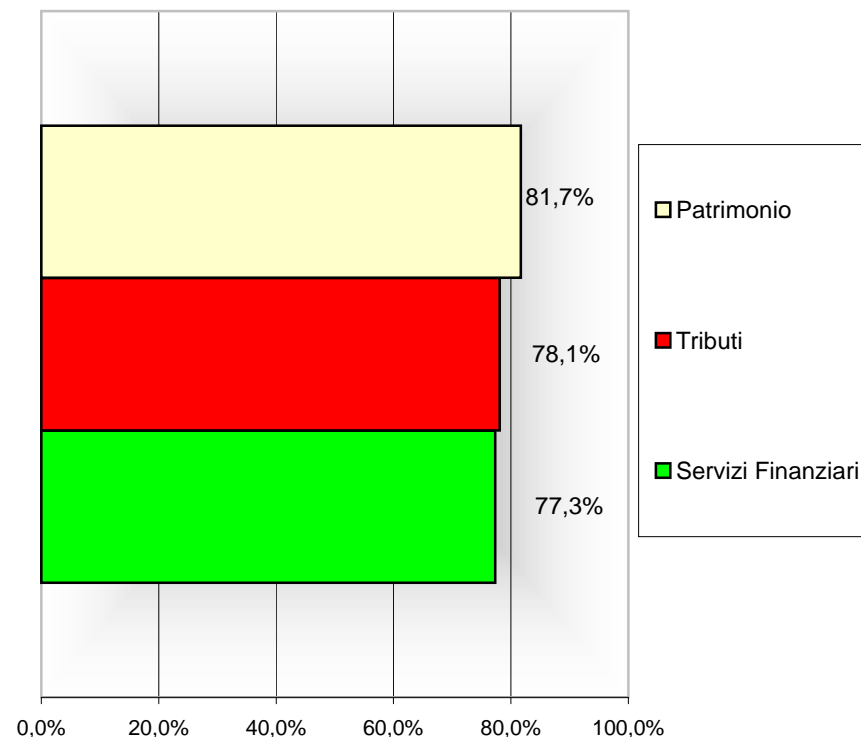
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



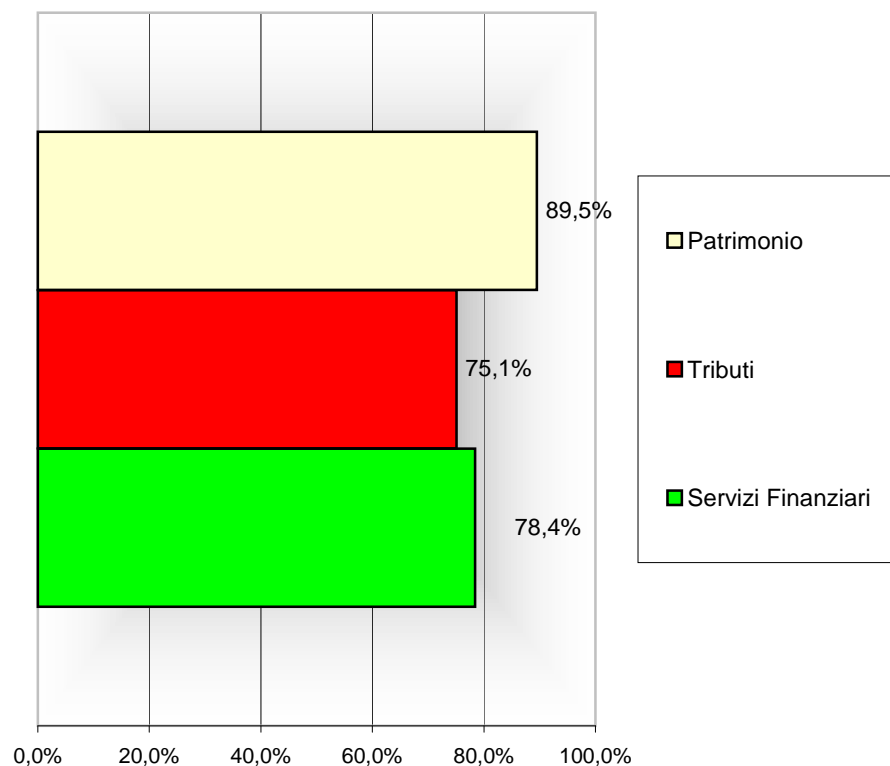
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

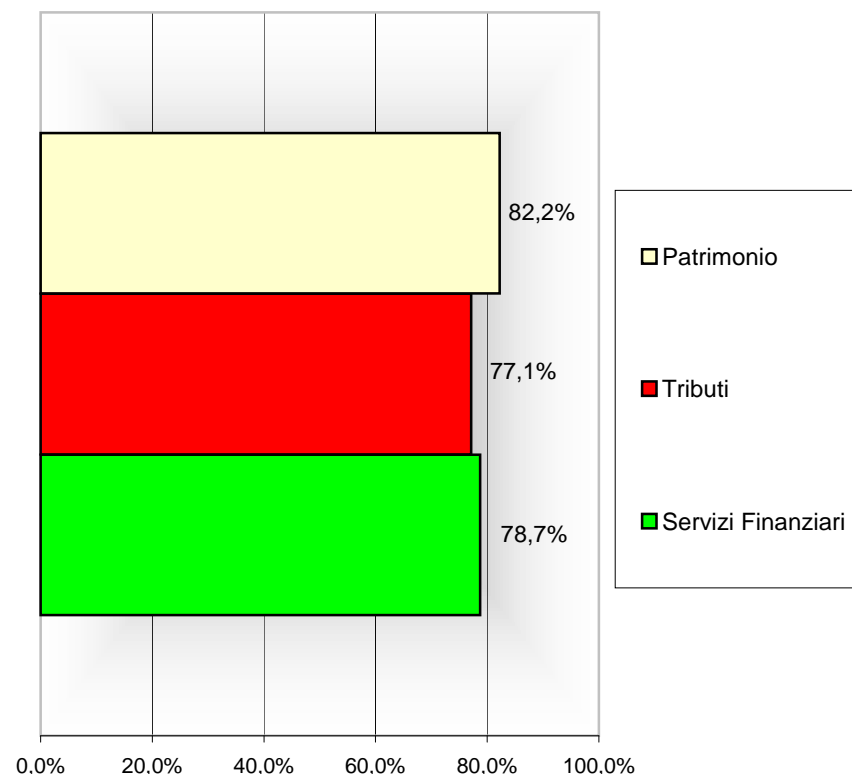


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

**Giudizio relativo al parametro
"INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"**



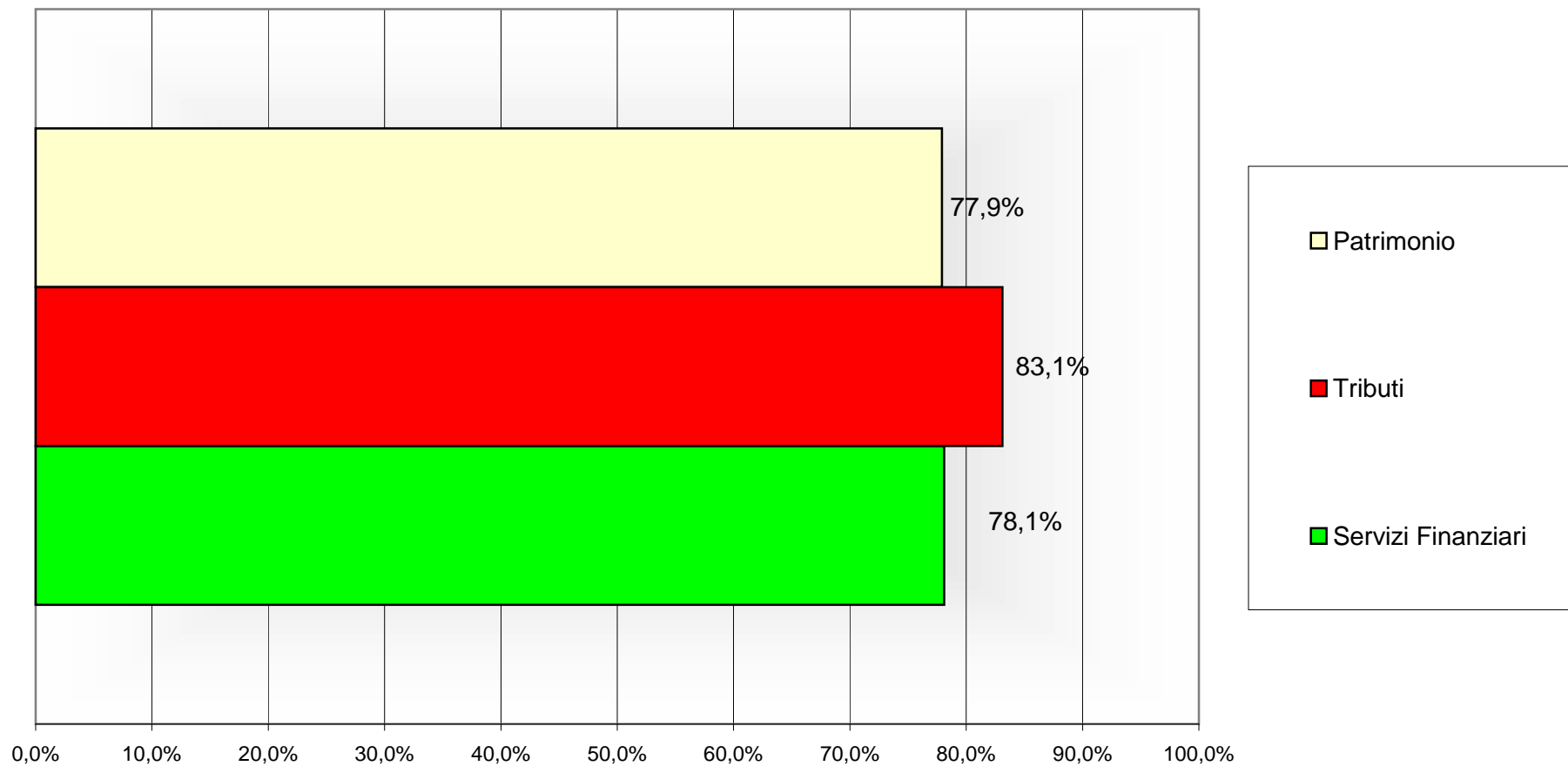
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

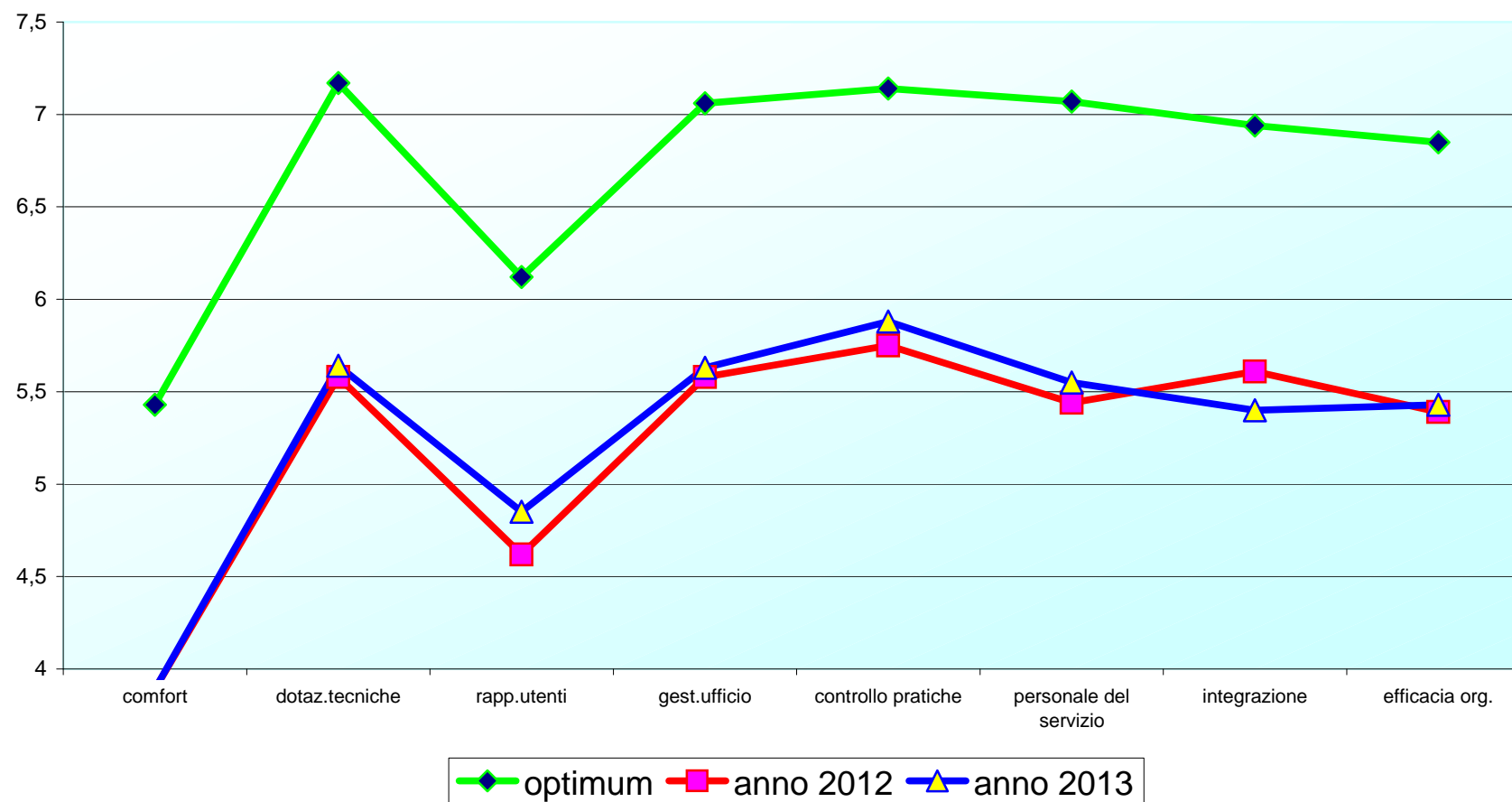
Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

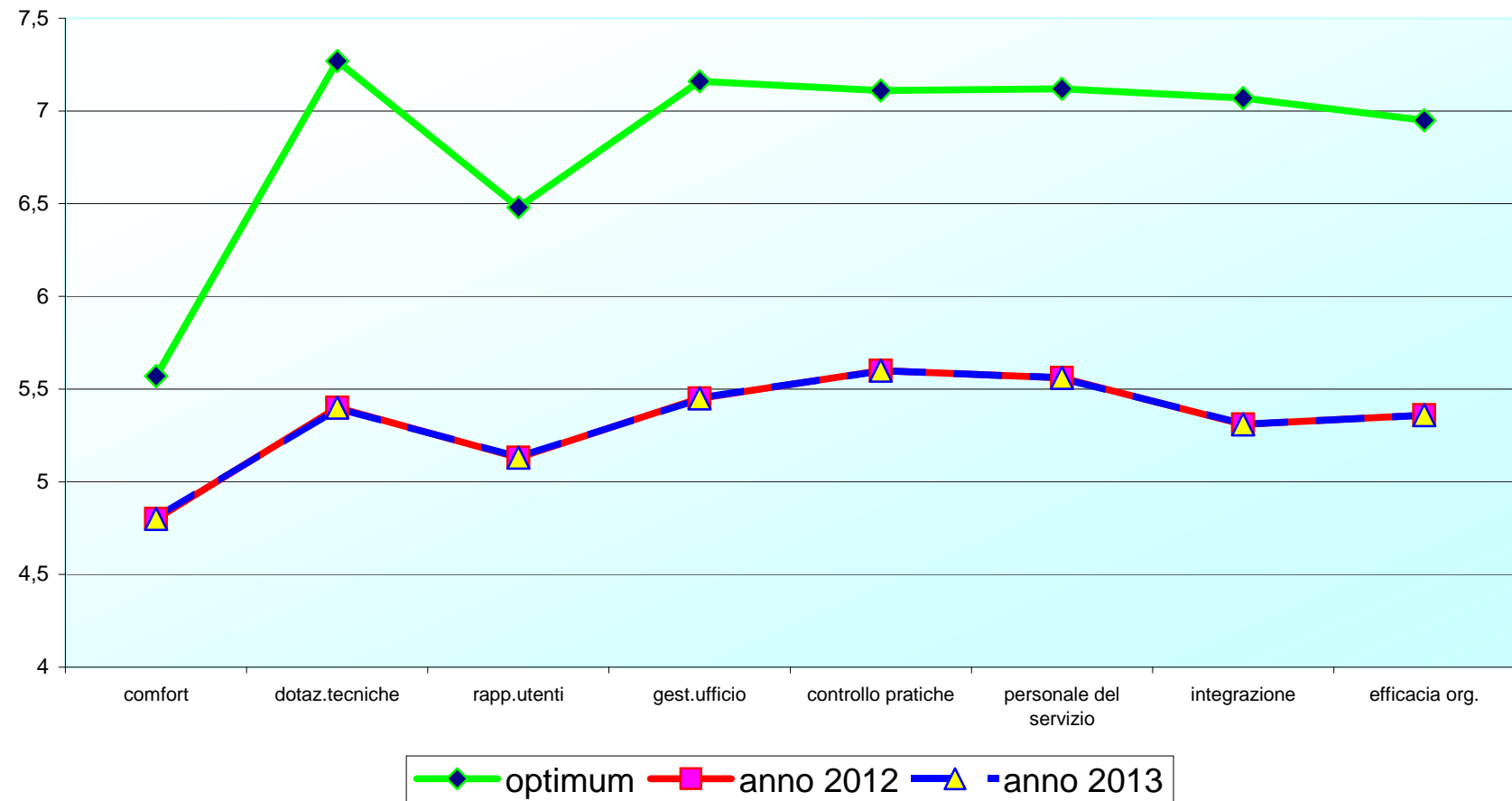


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

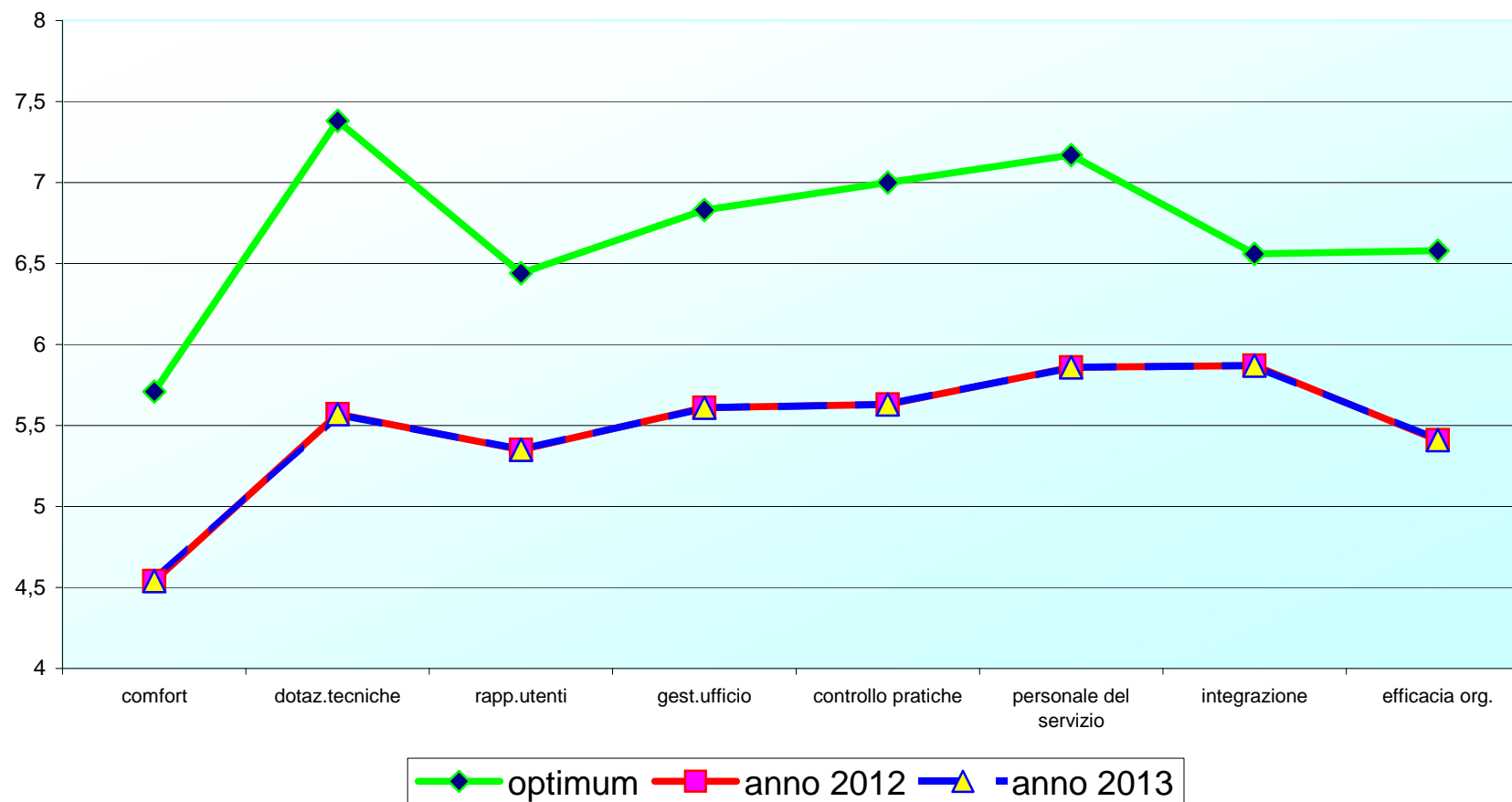
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizi Finanziari - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Tributi - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Patrimonio - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

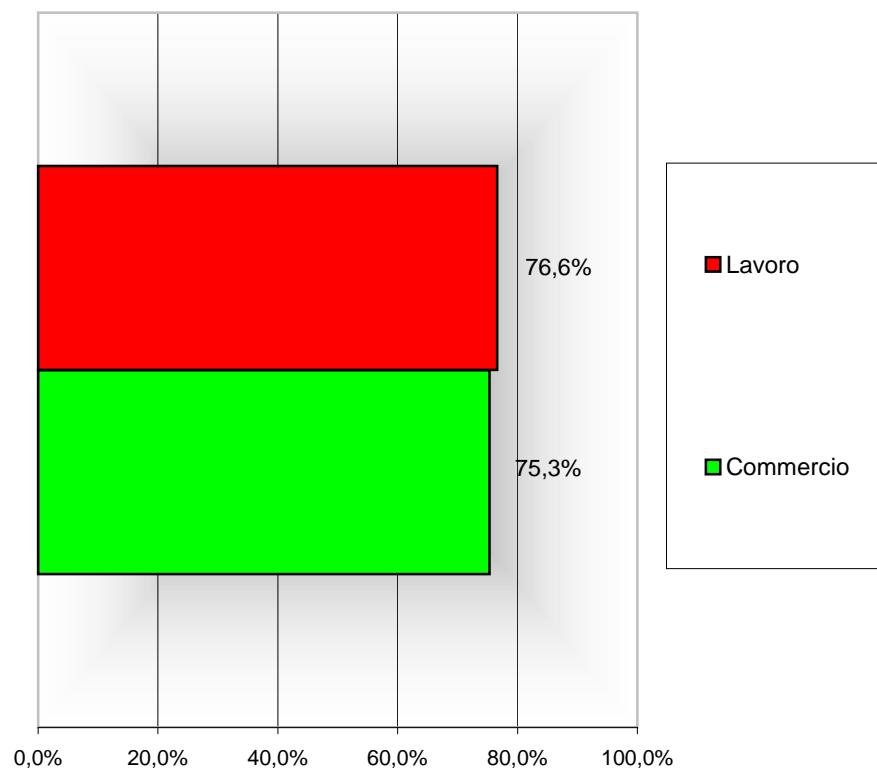
Direzione Programmazione Territoriale, Politiche di Sviluppo e Attività Economiche

Anno 2013

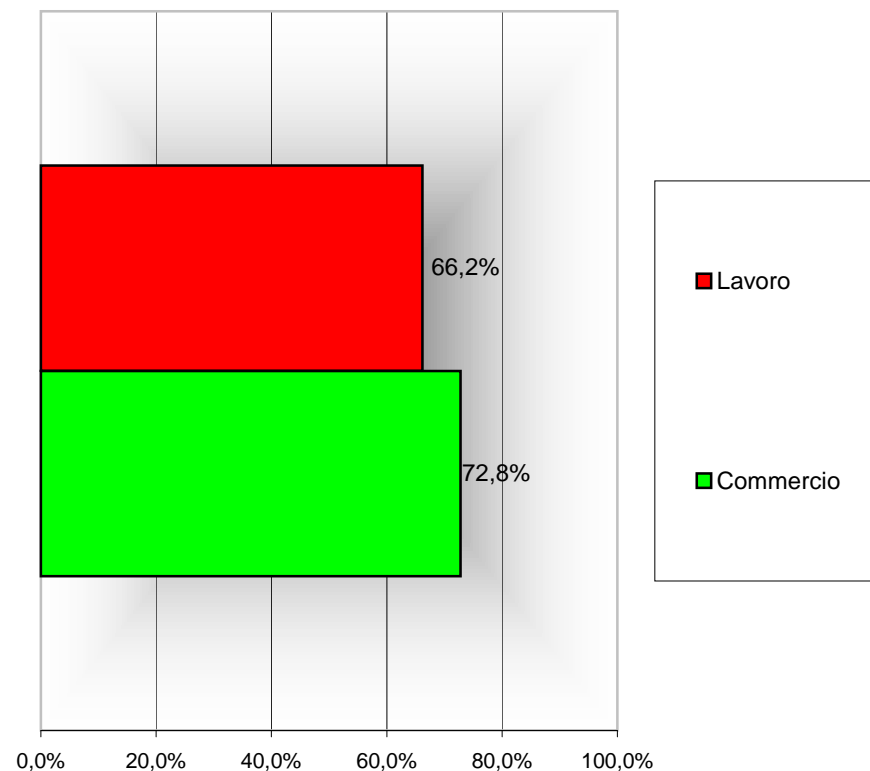
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



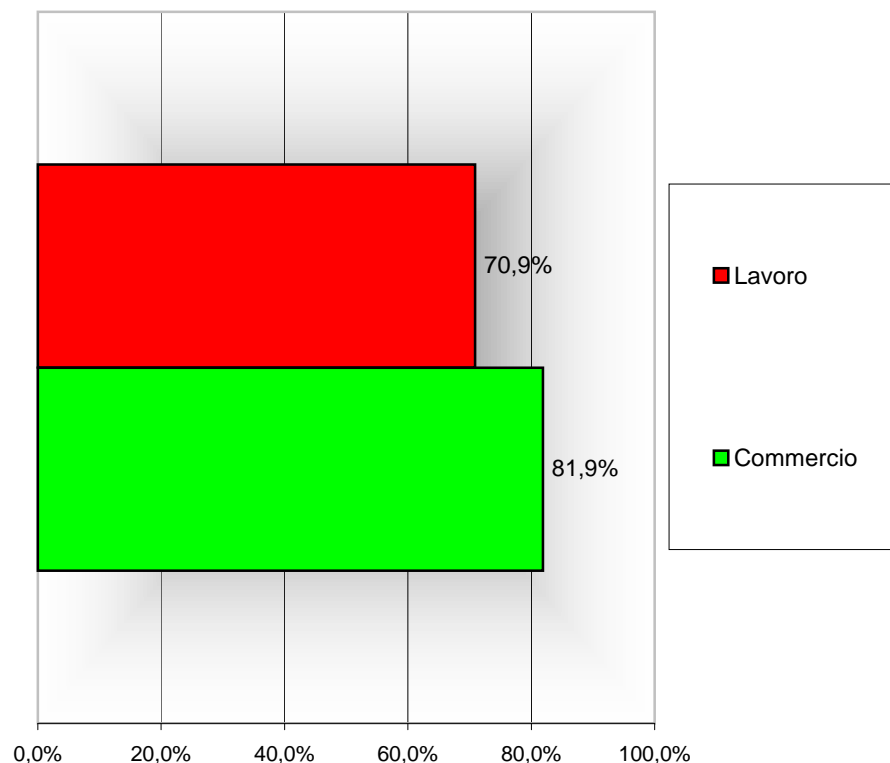
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

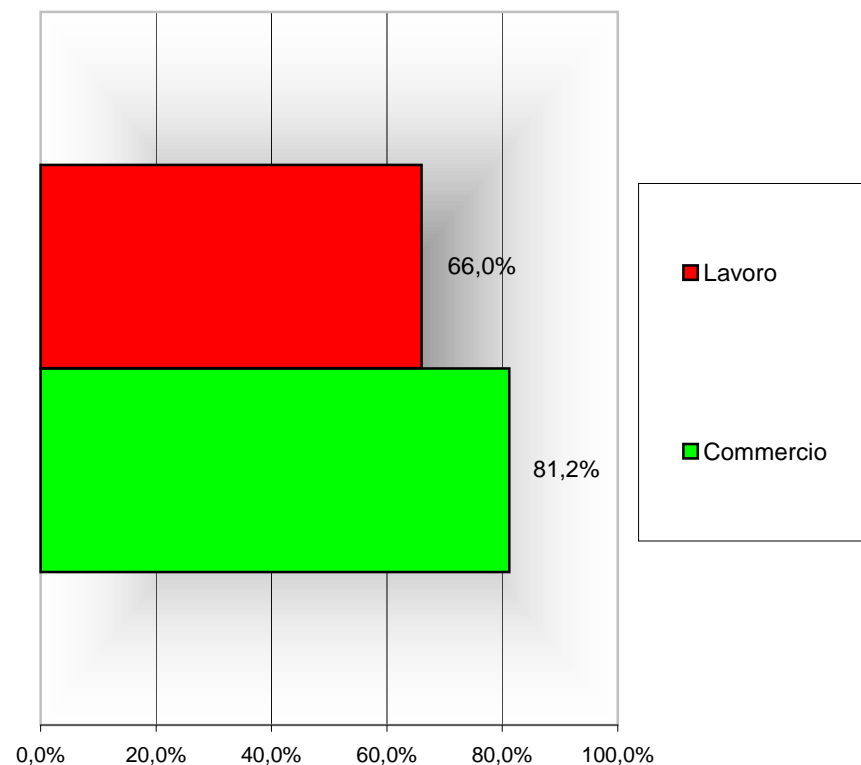
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



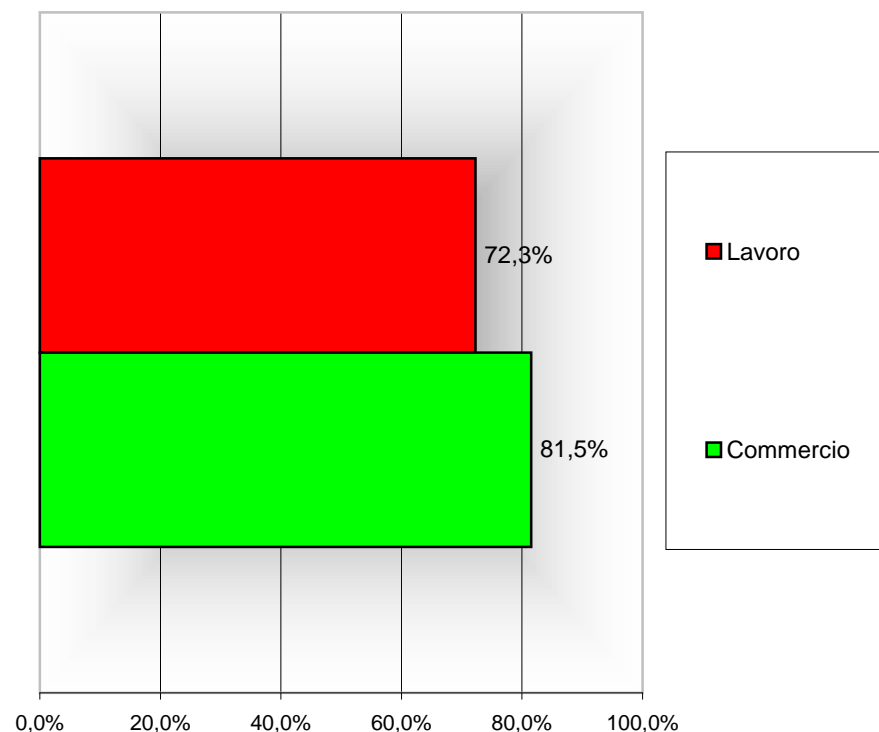
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



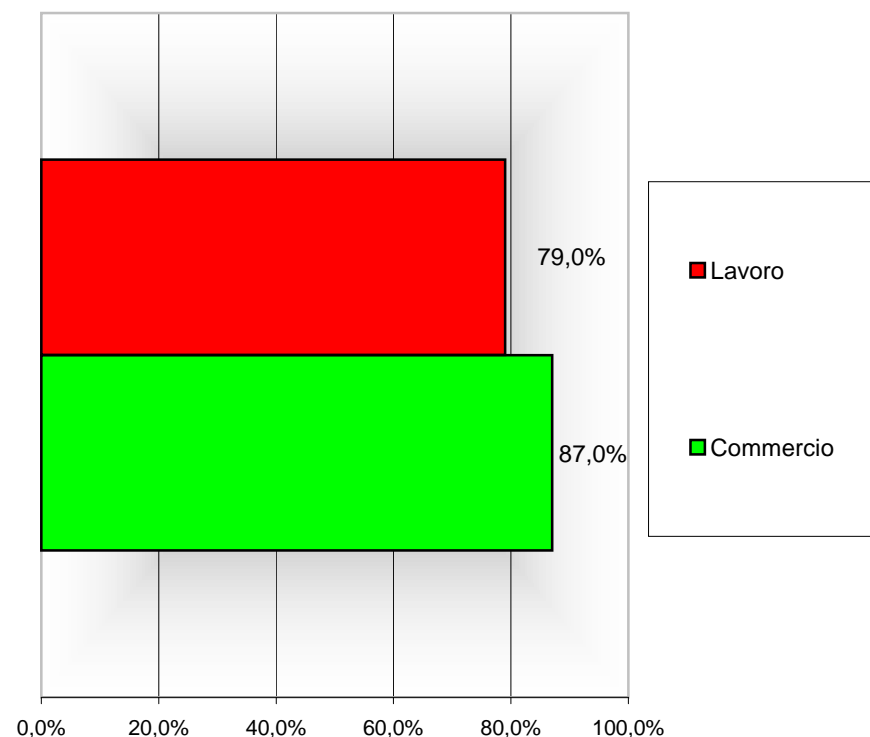
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



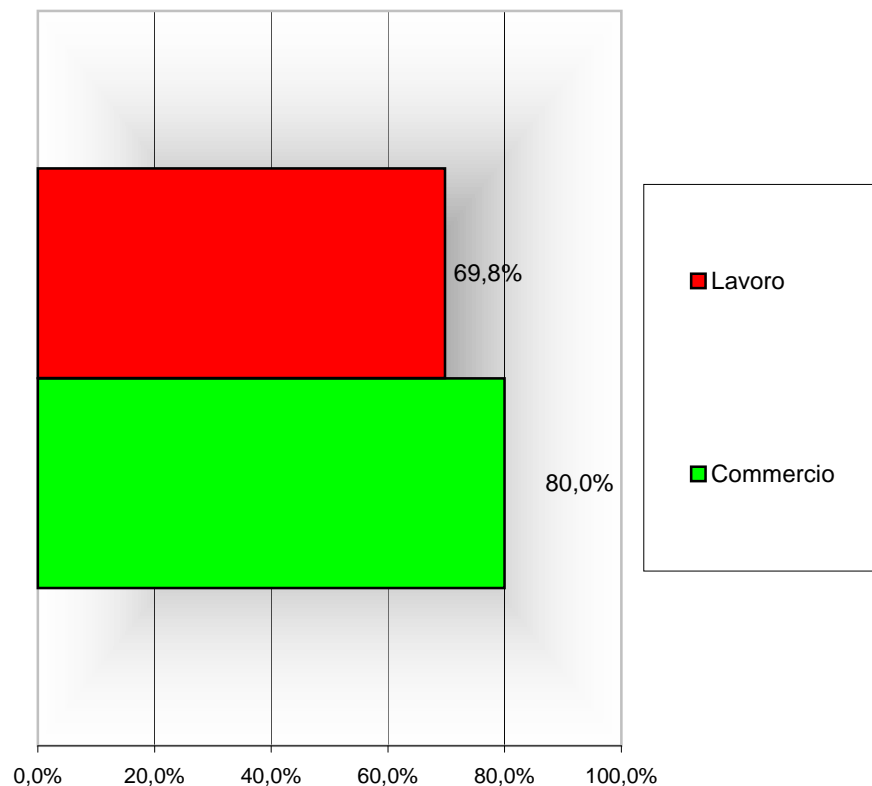
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

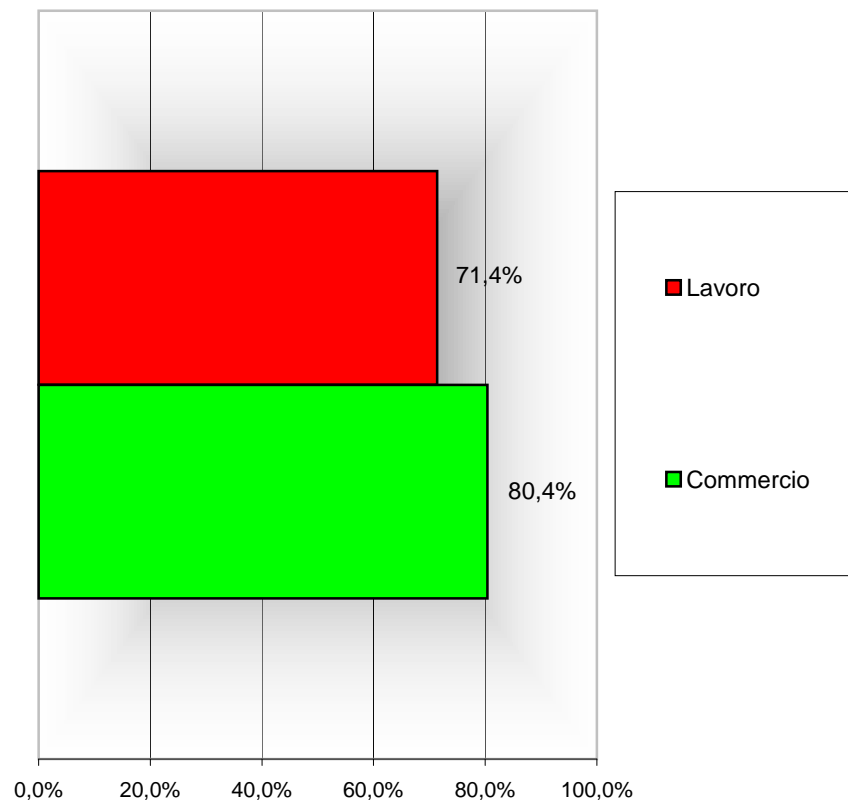


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

**Giudizio relativo al parametro
"INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"**



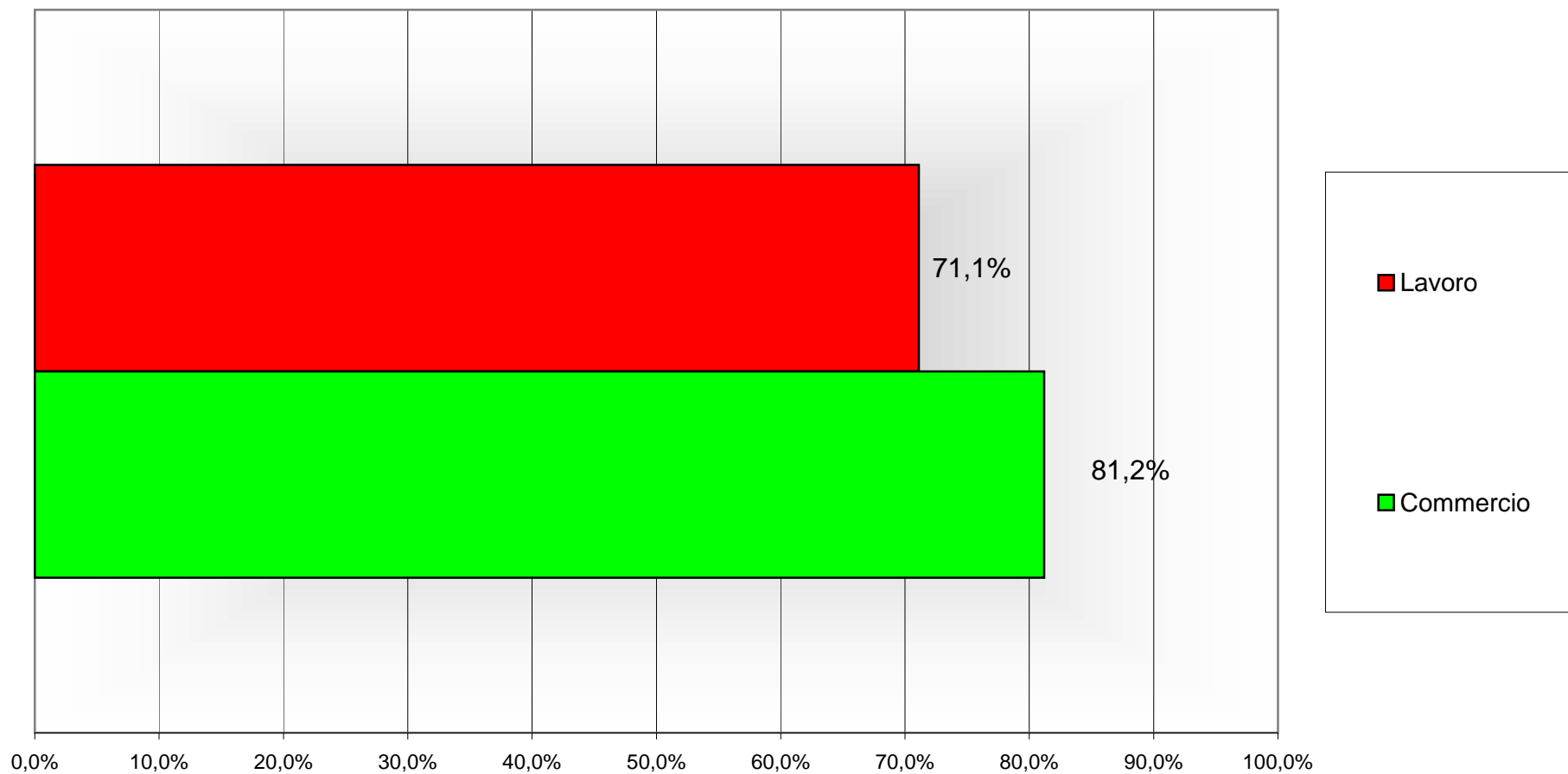
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

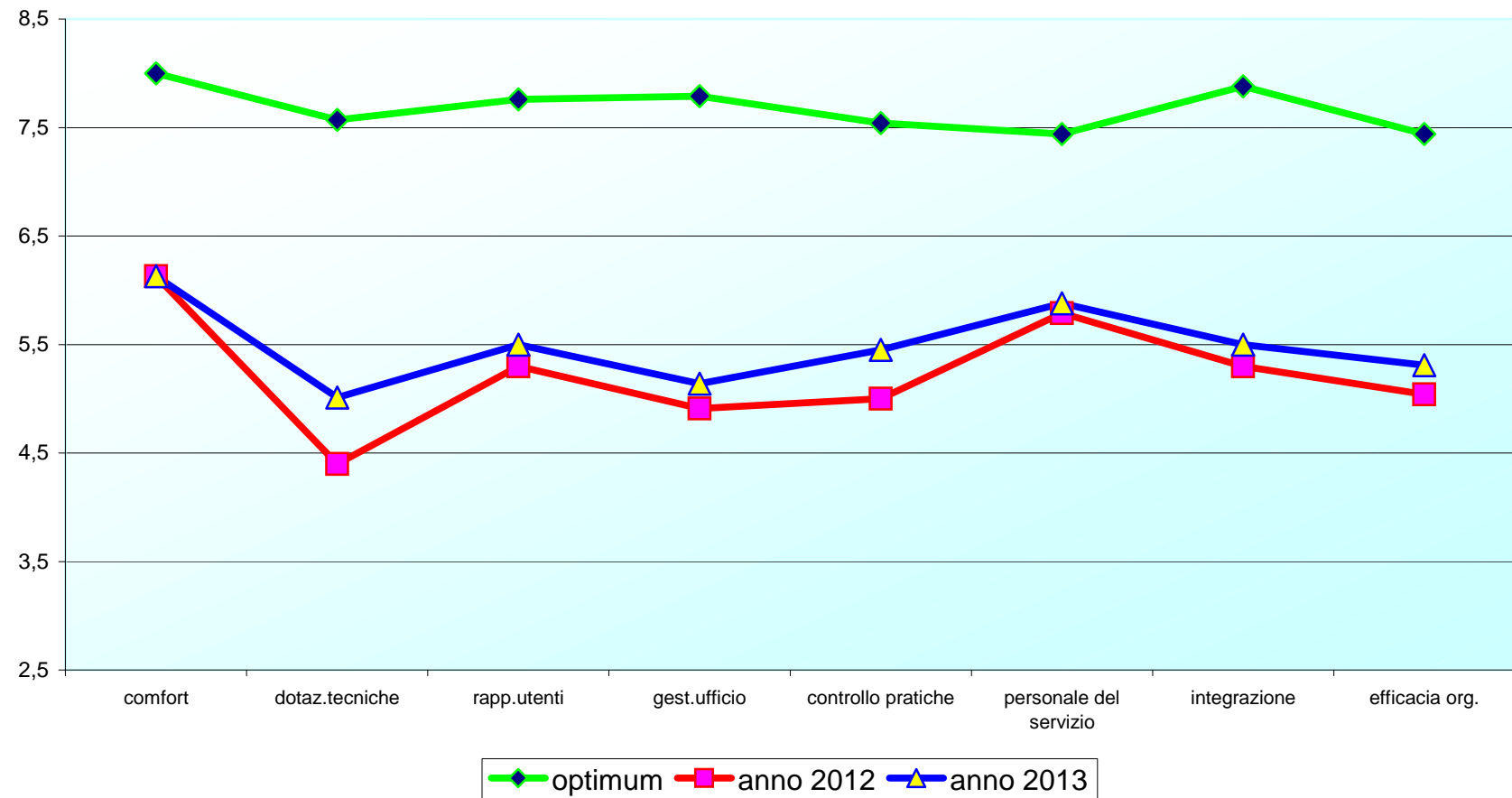


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

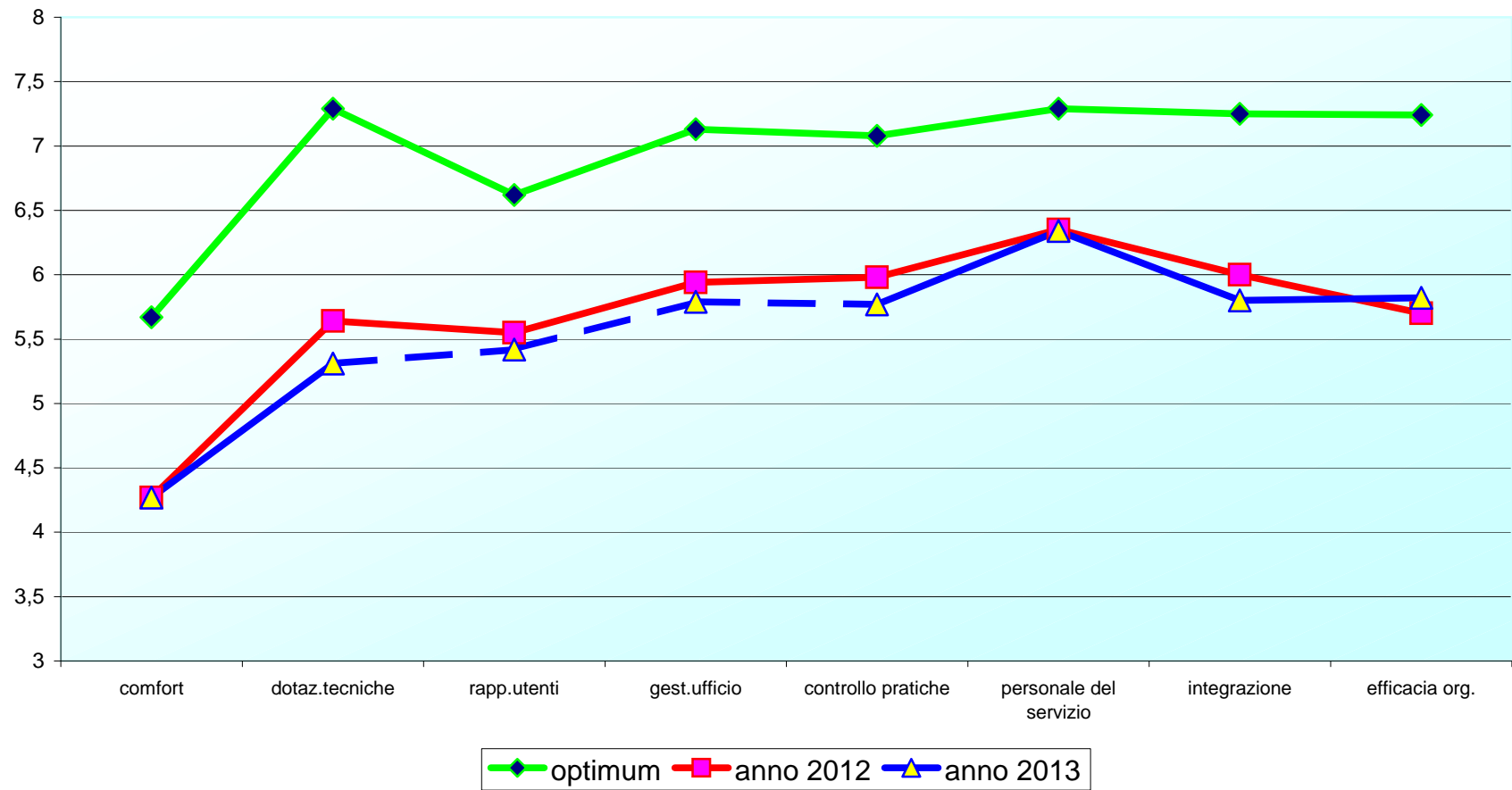
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Lavoro - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Commercio - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Polizia Municipale

Anno 2013

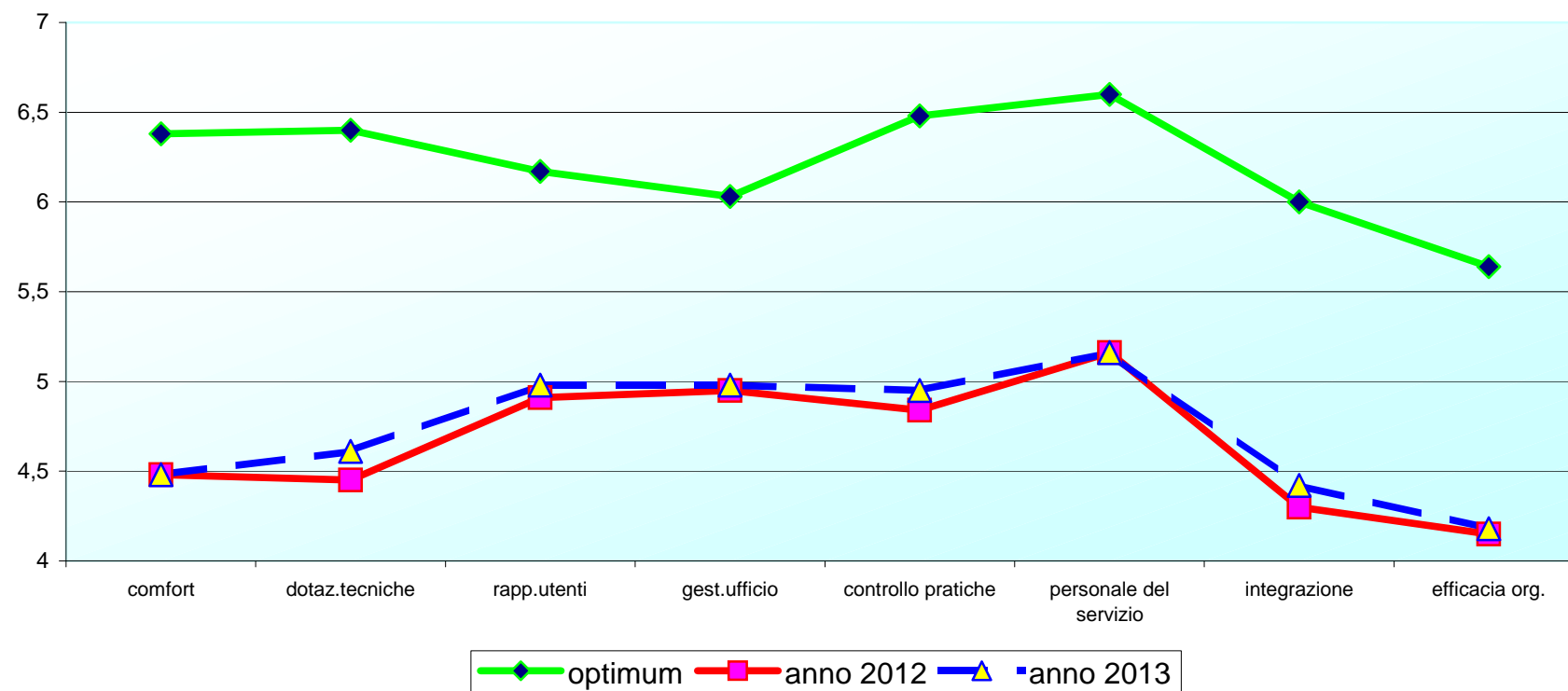
Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Corpo Polizia Municipale

Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

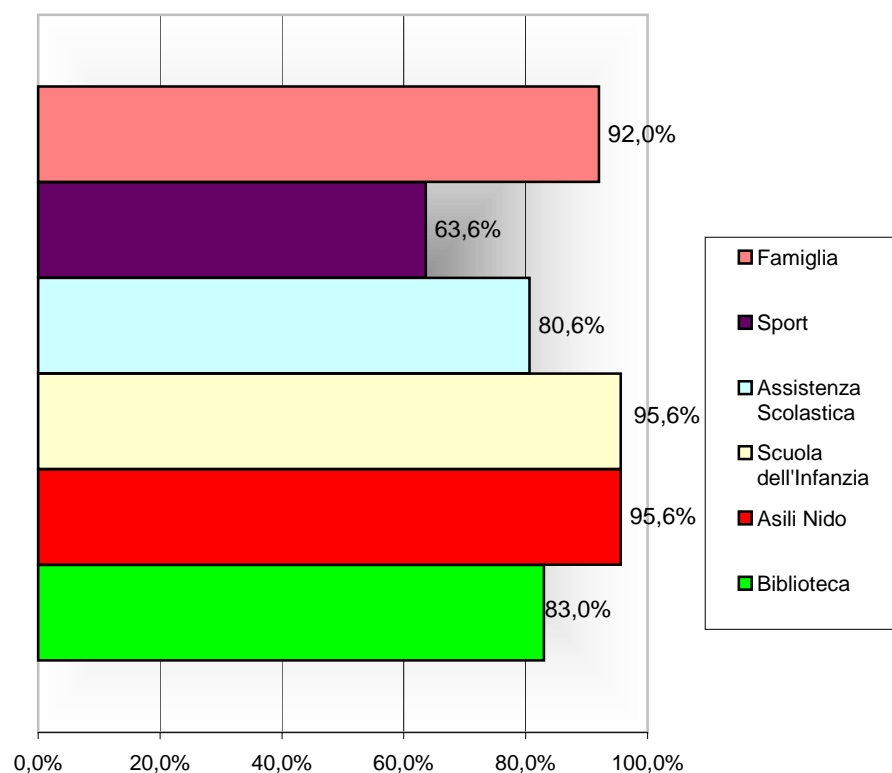
Direzione Servizi alla Persona, Politiche Educative, Culturali e del Tempo Libero

Anno 2013

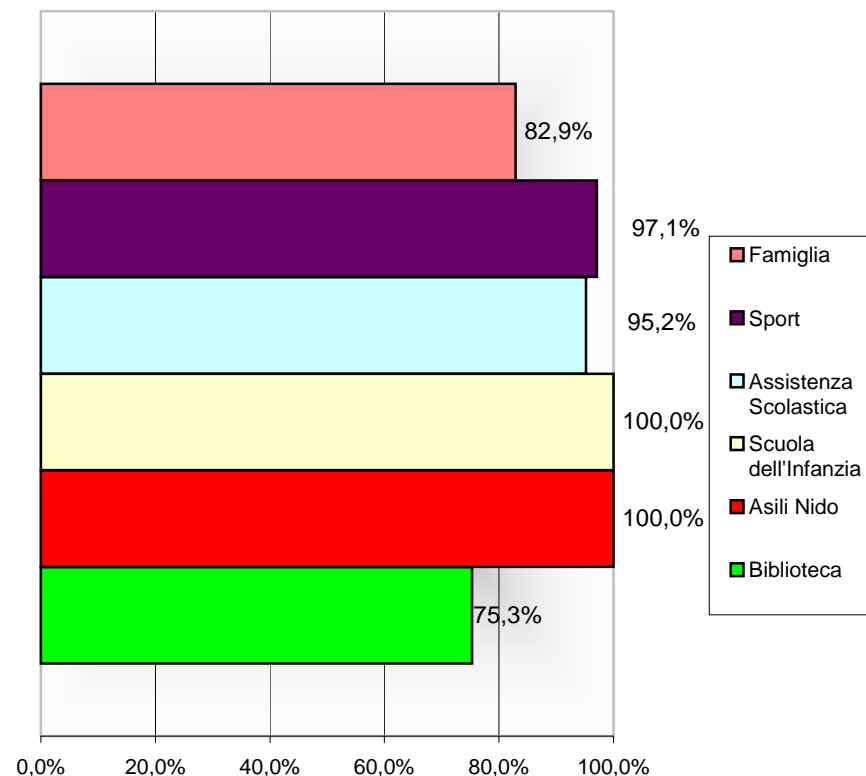
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



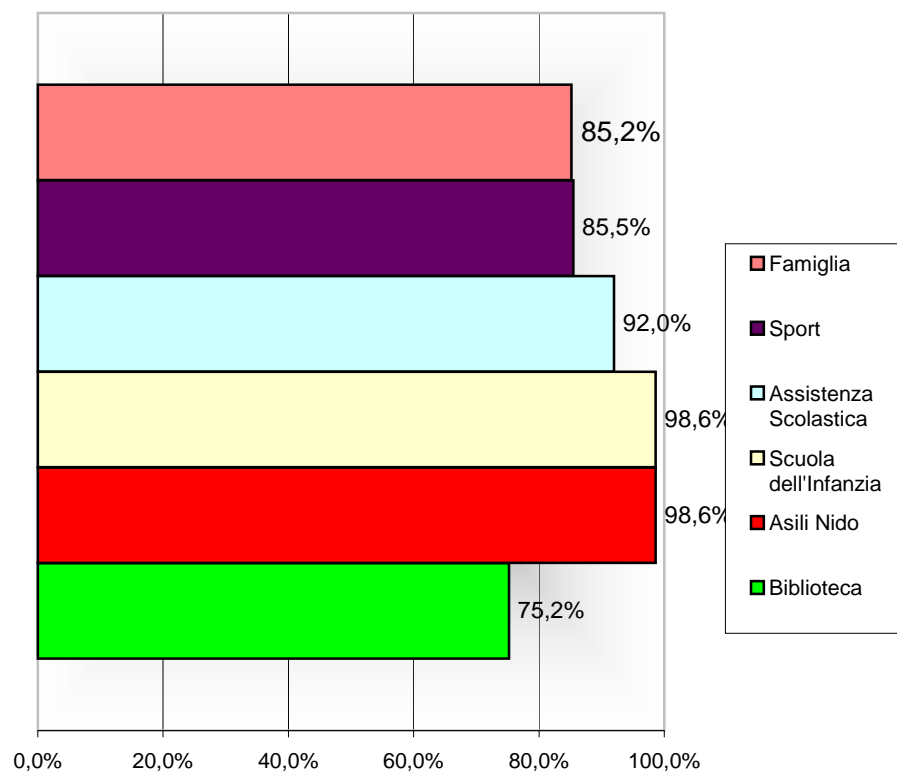
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

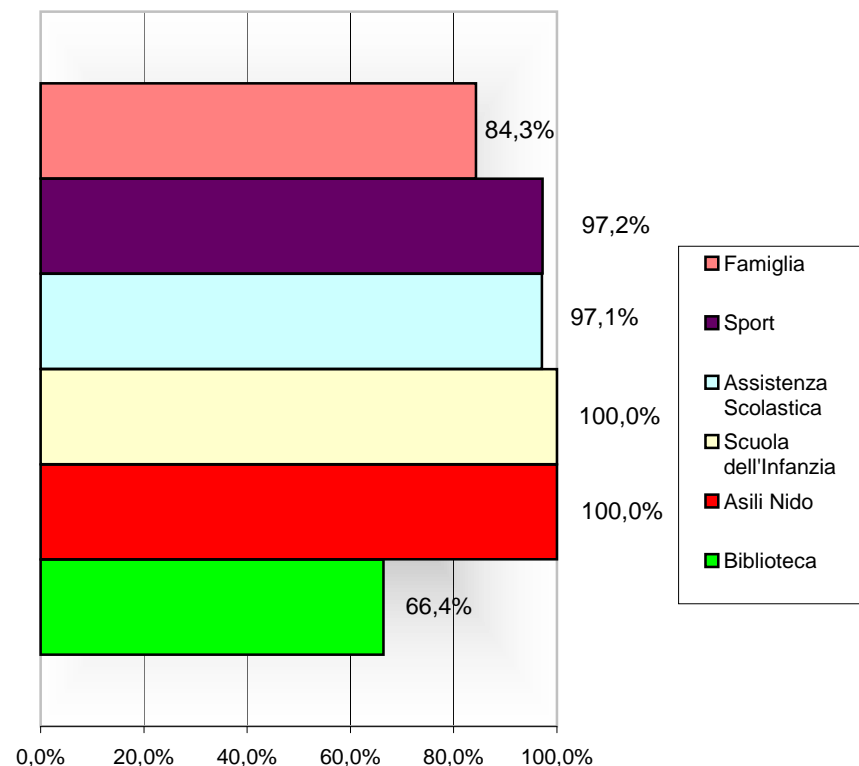
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



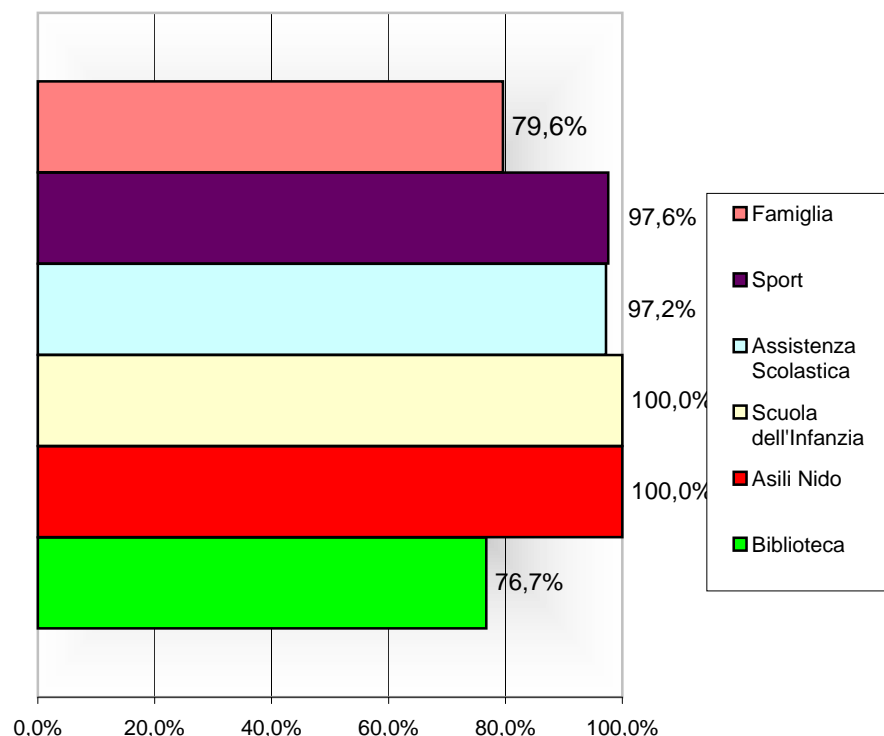
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



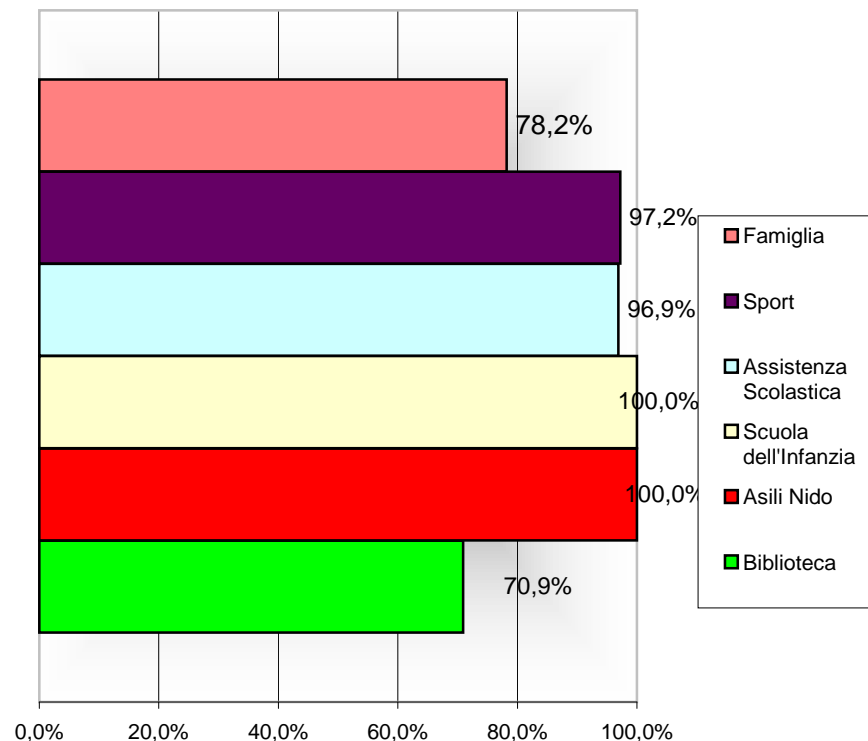
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



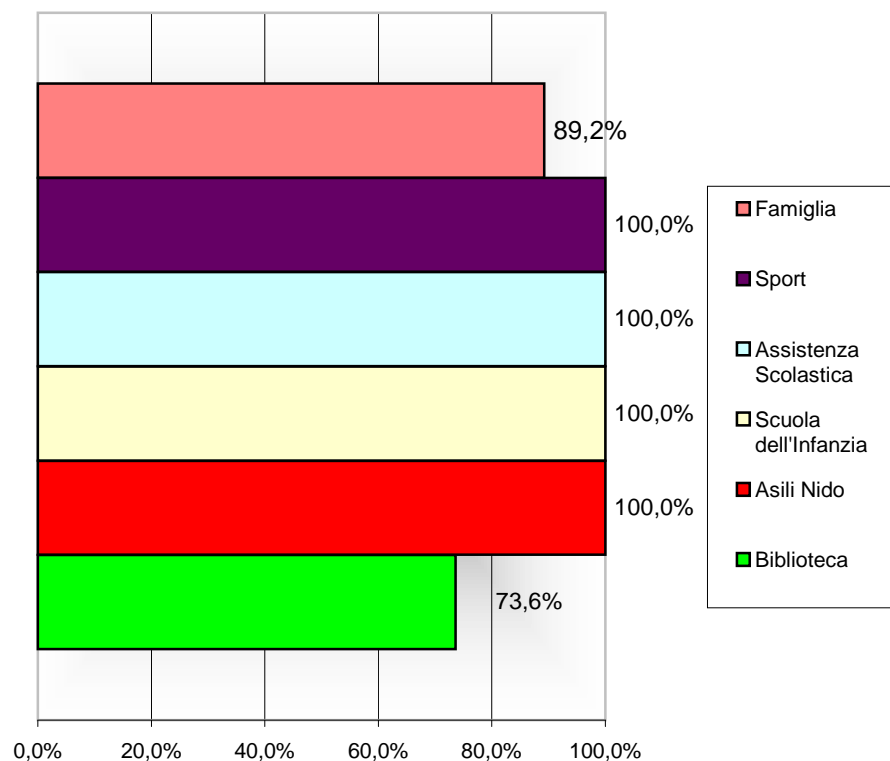
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

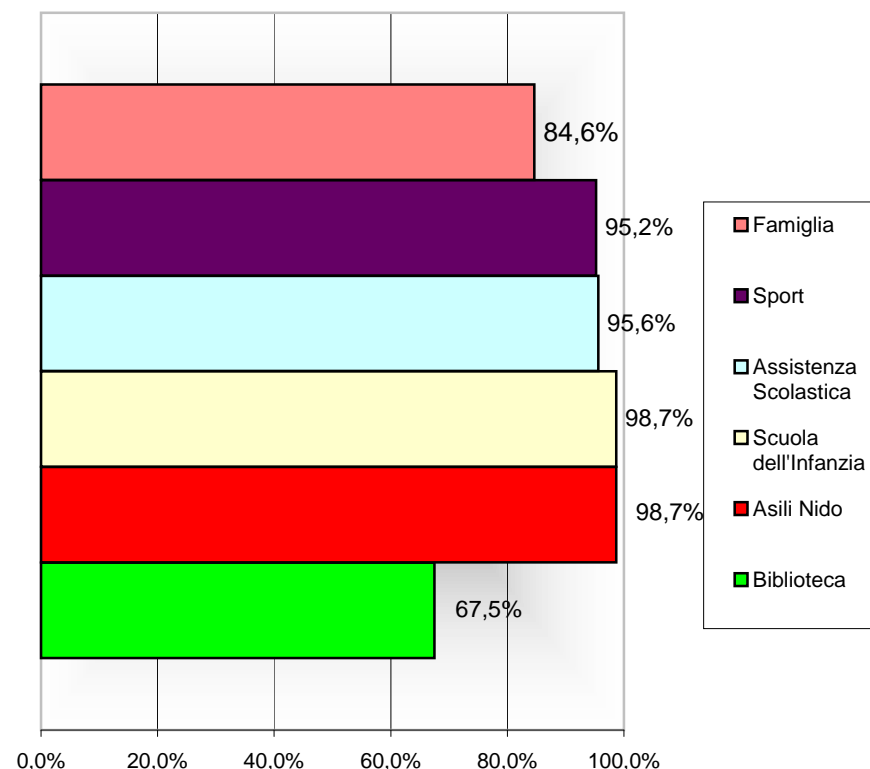


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

**Giudizio relativo al parametro
"INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"**



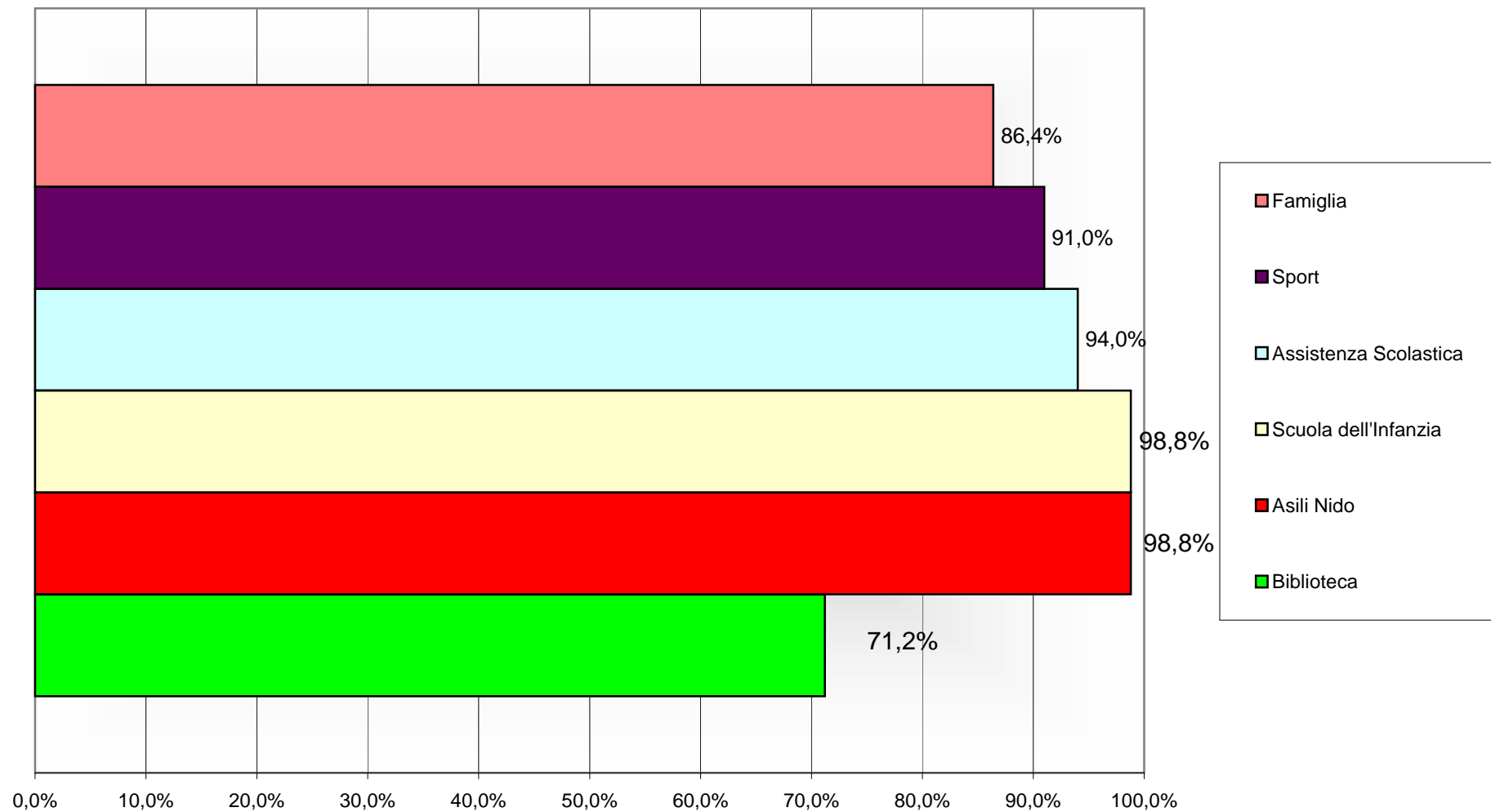
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



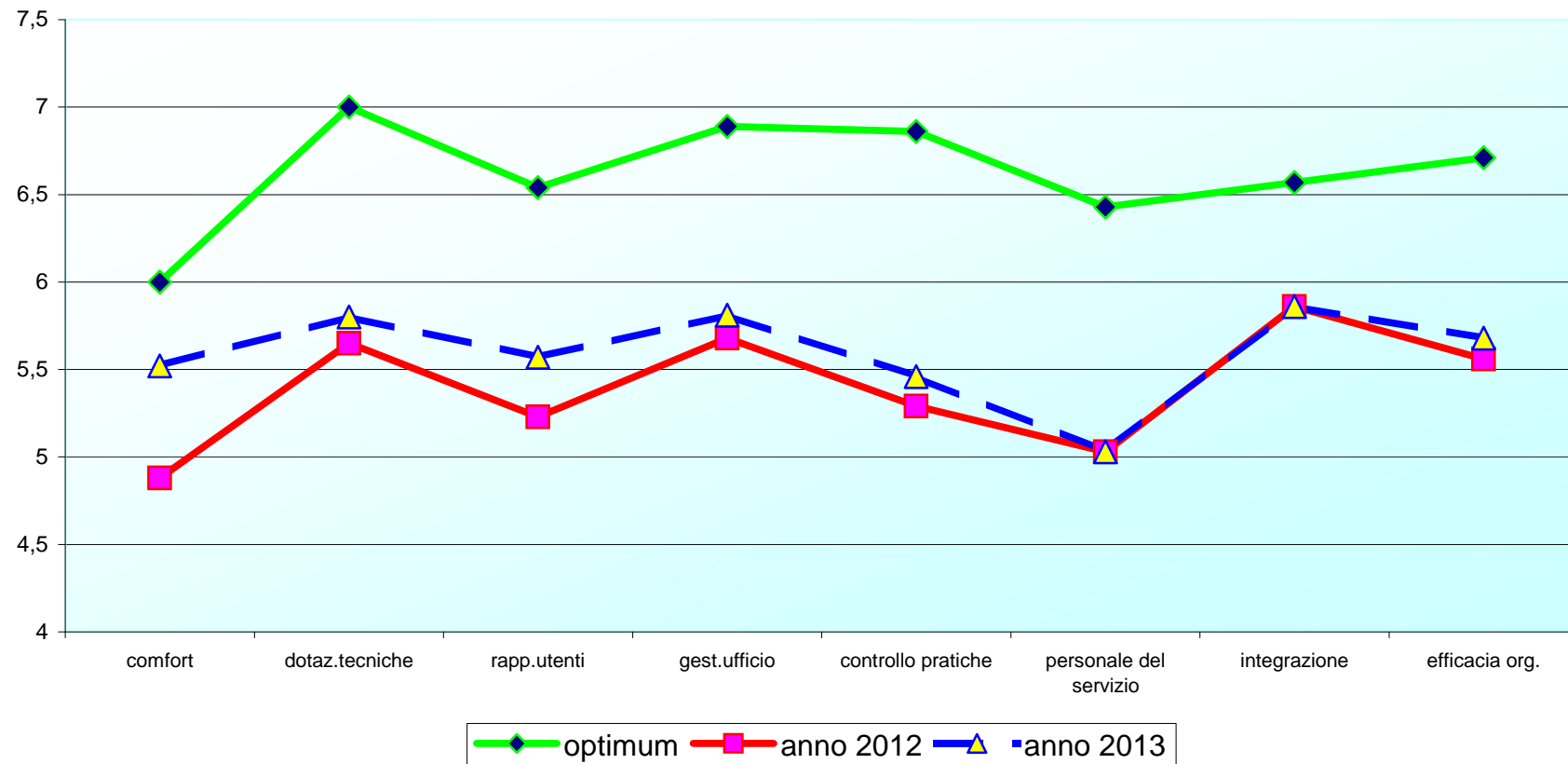
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

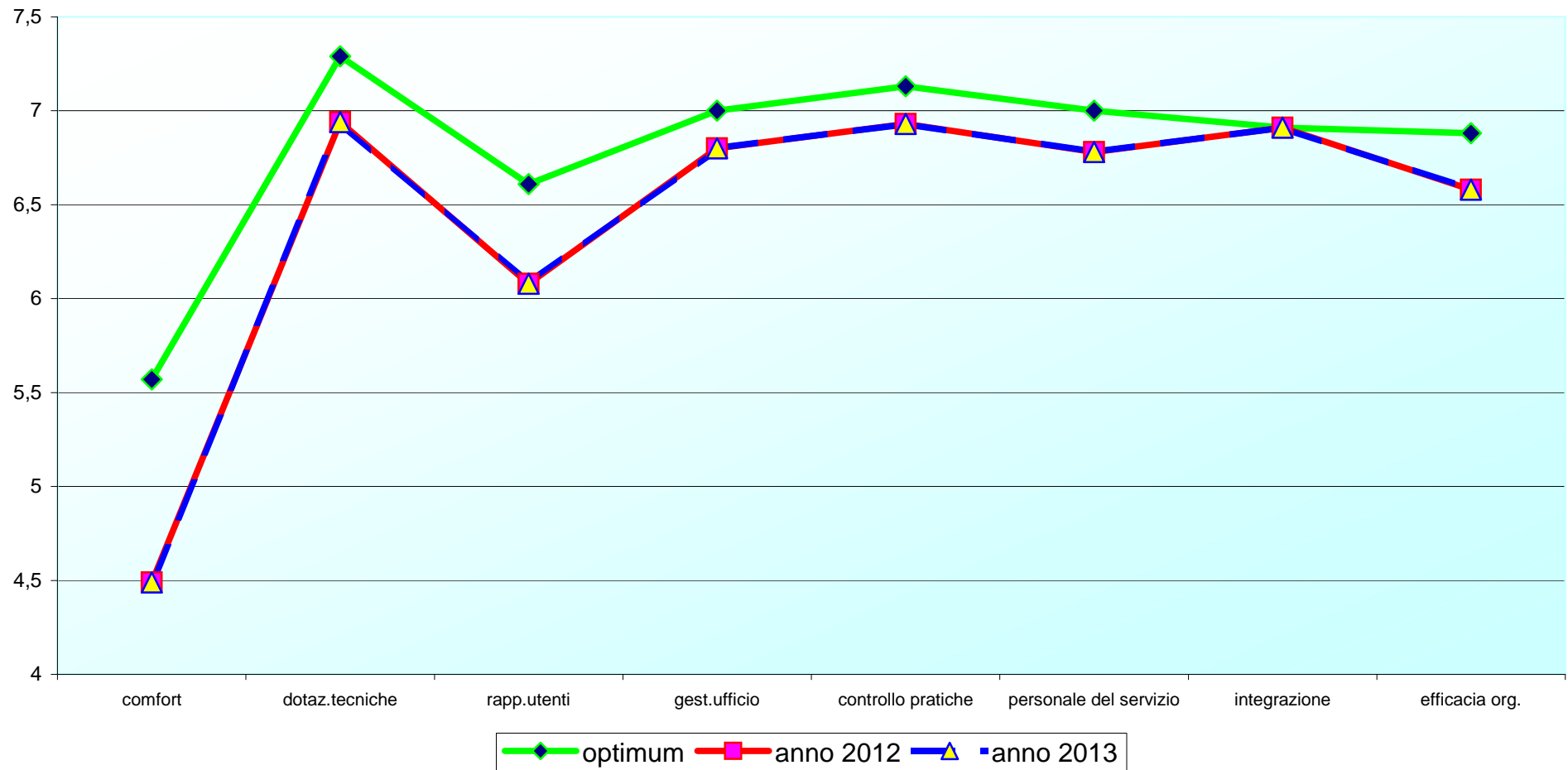
"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



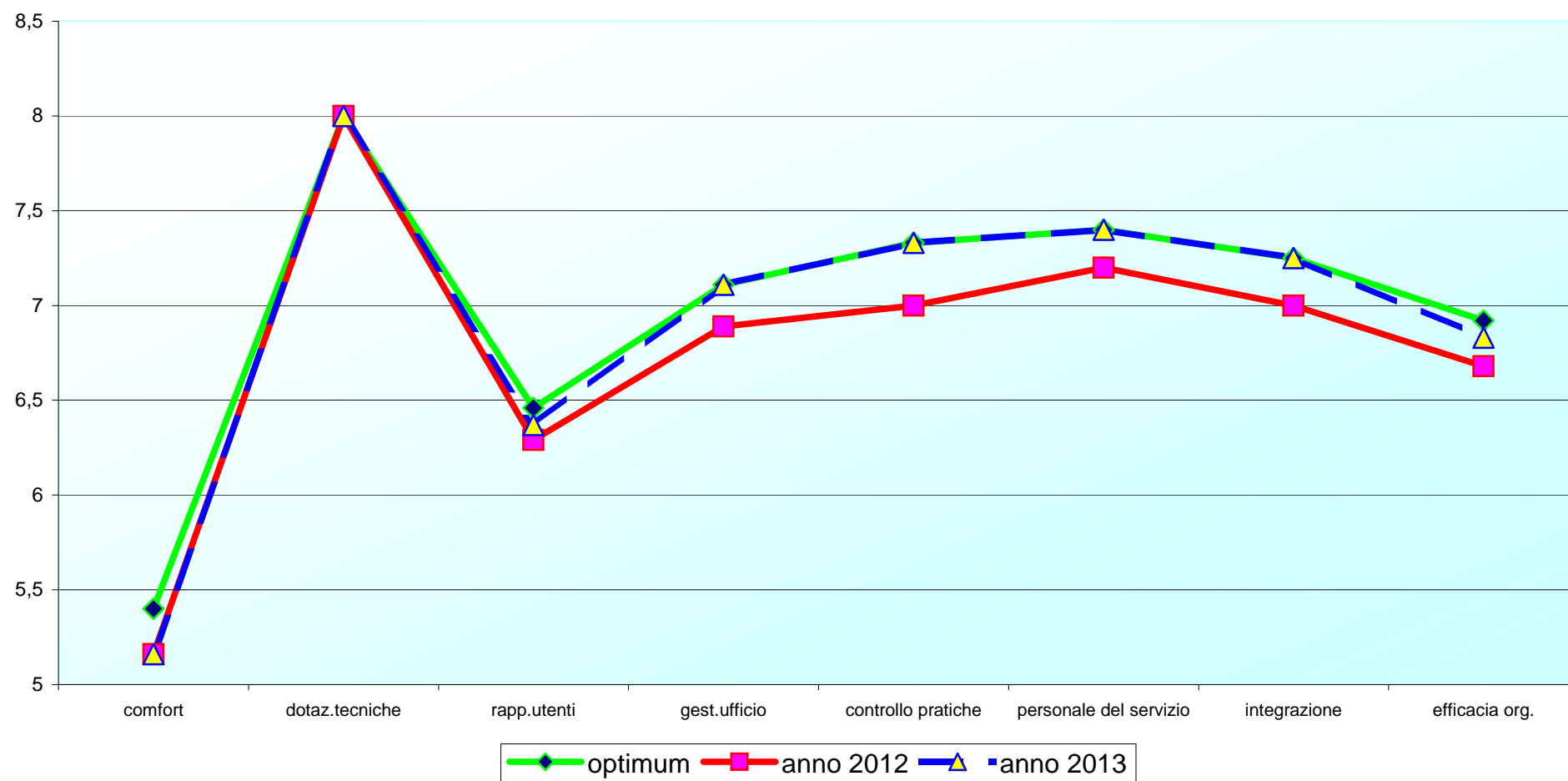
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Famiglia e Sol.Soc. - Anni 2012/2013



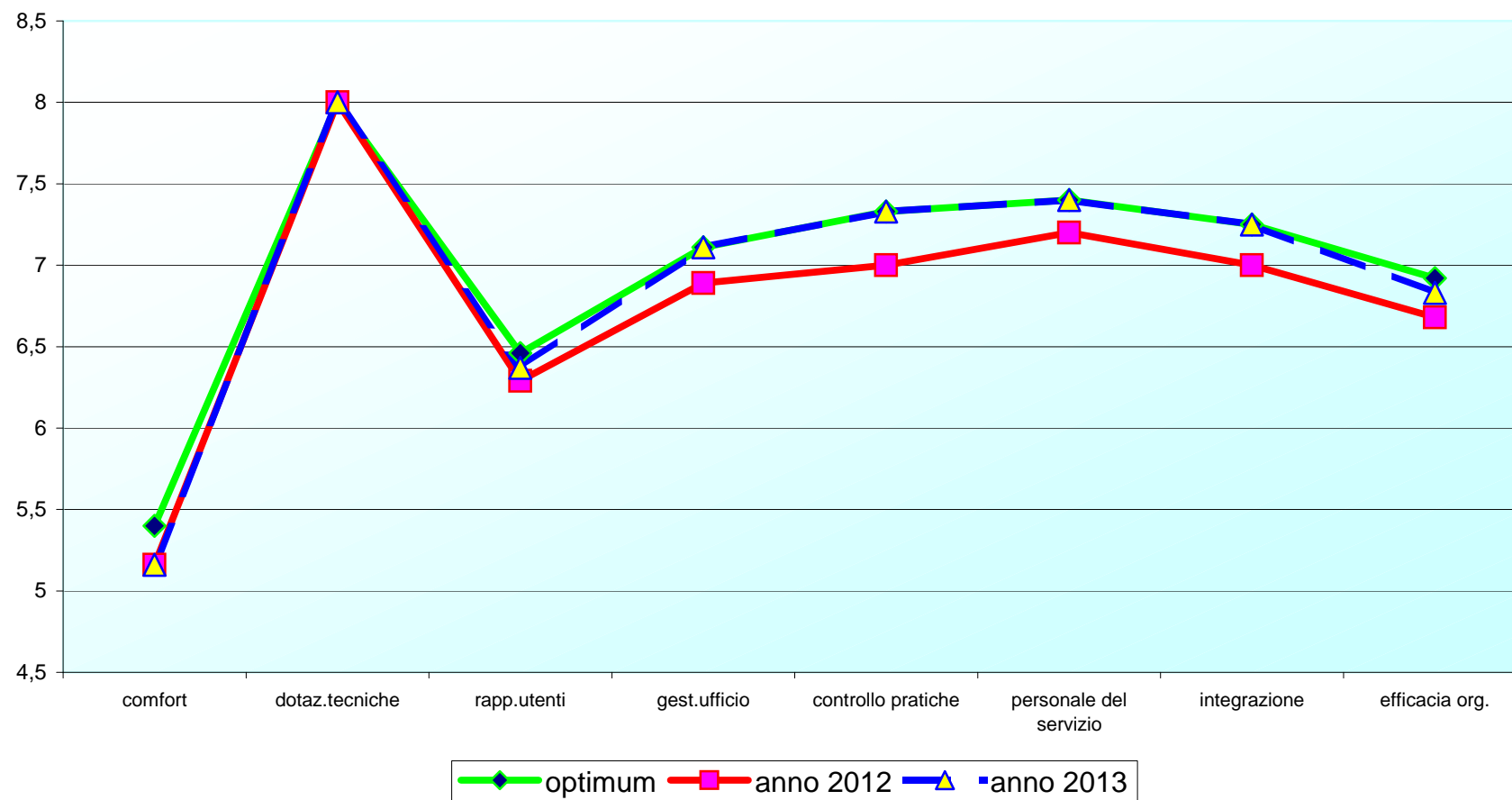
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Assistenza Scolastica - Anni 2012/2013



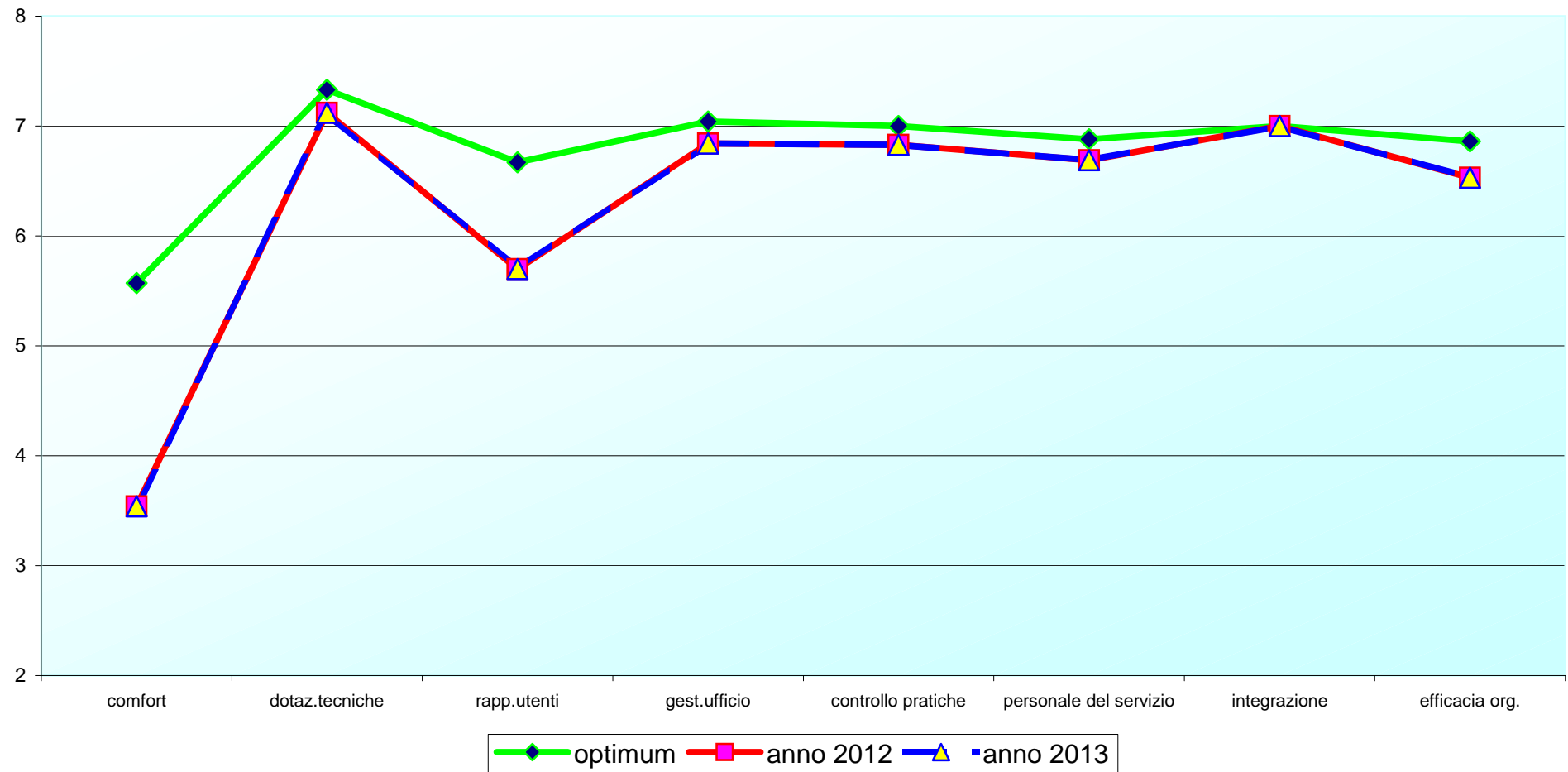
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Scuola dell'Infanzia - Anni 2012/2013



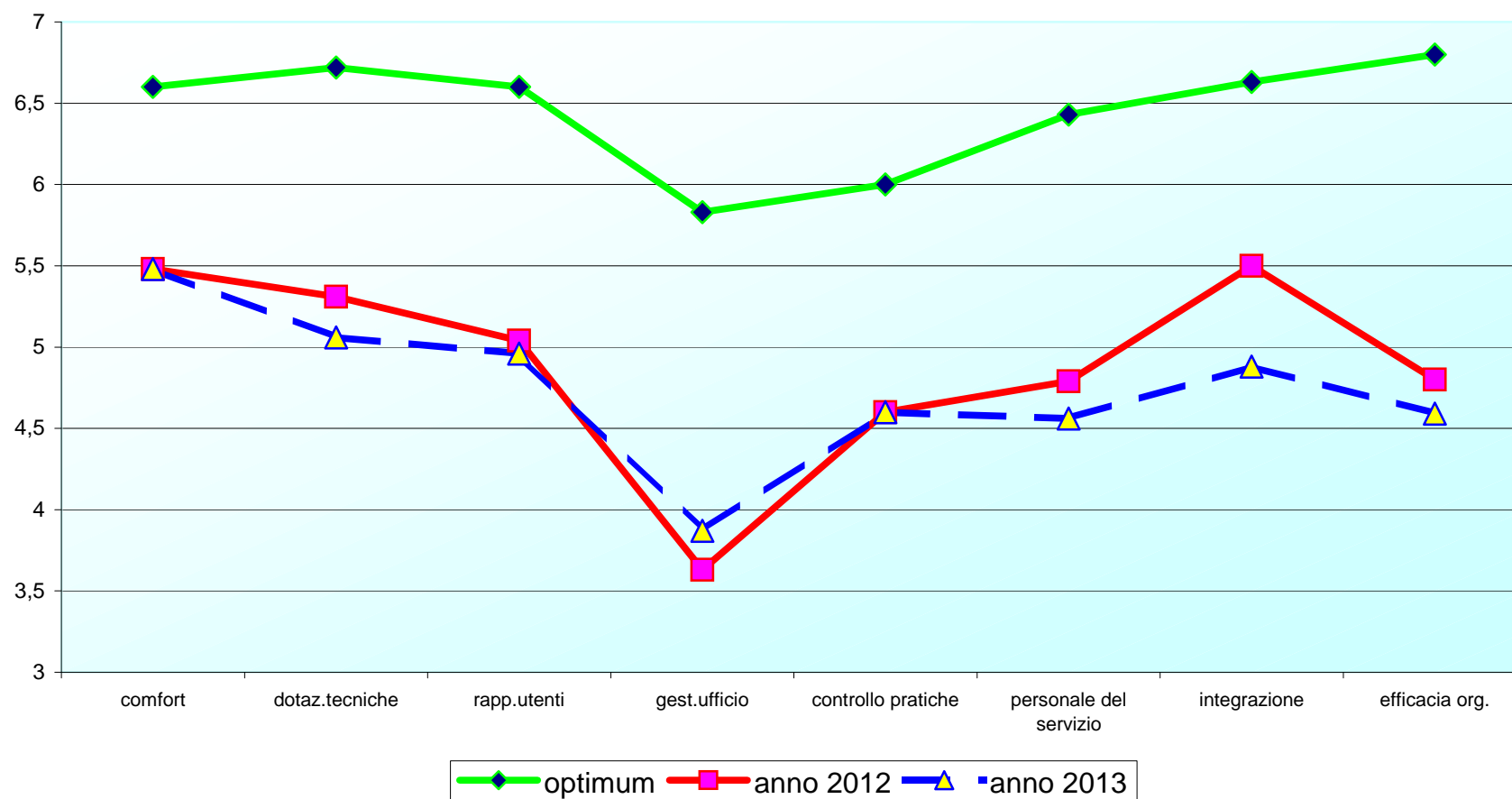
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Asili Nido - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Sport - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Biblioteca Civica - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

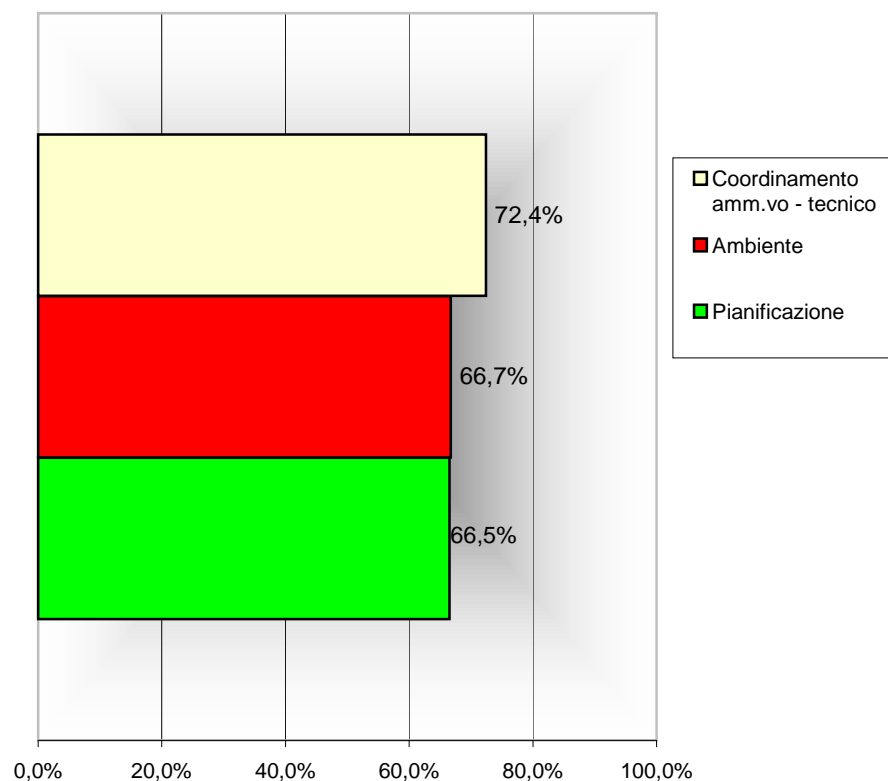
Direzione Pianificazione Attuativa, Edilizia Privata e Tutela dell'Ambiente

Anno 2013

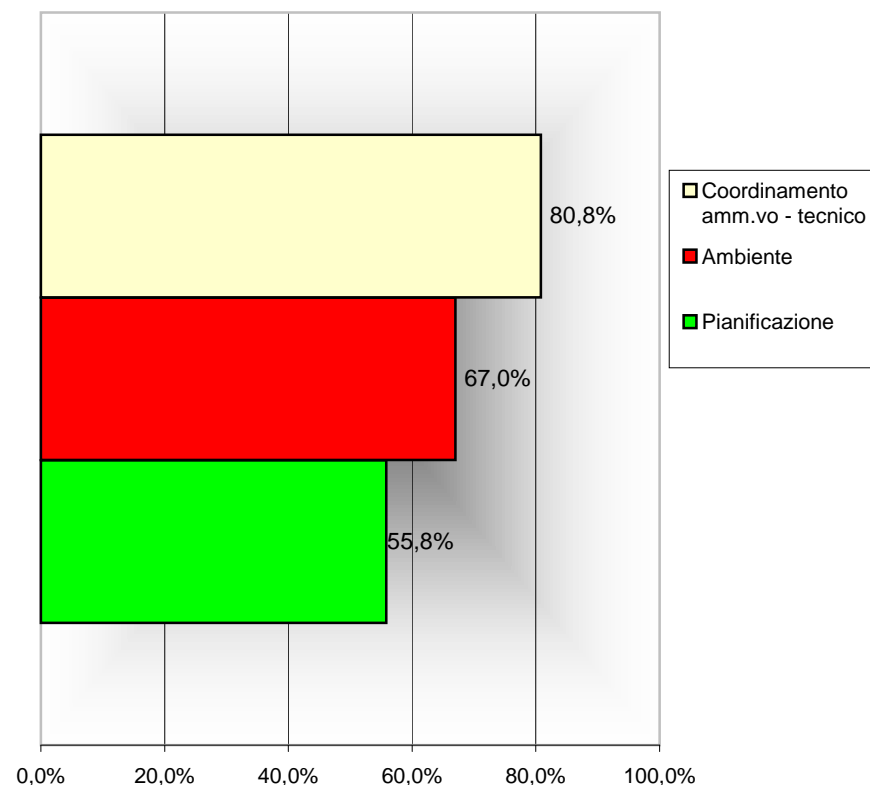
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



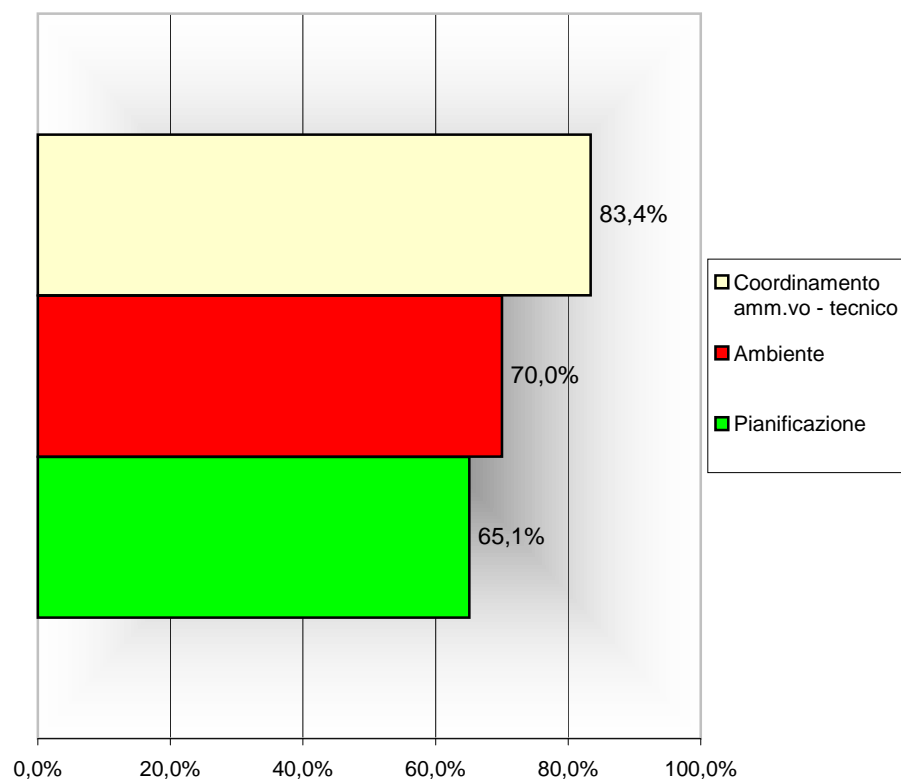
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

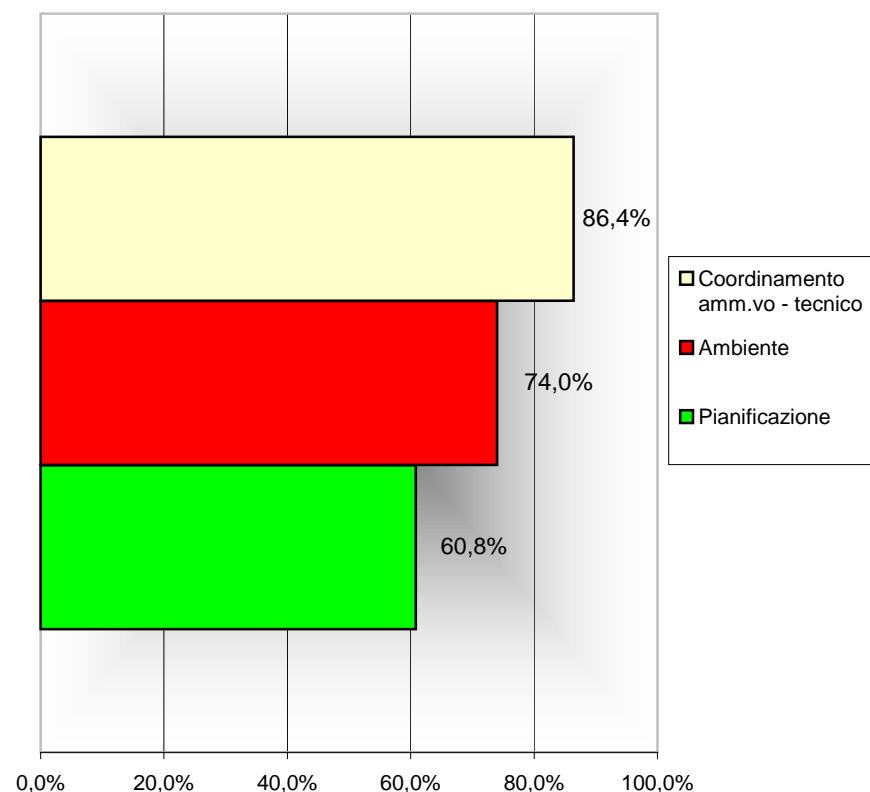
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



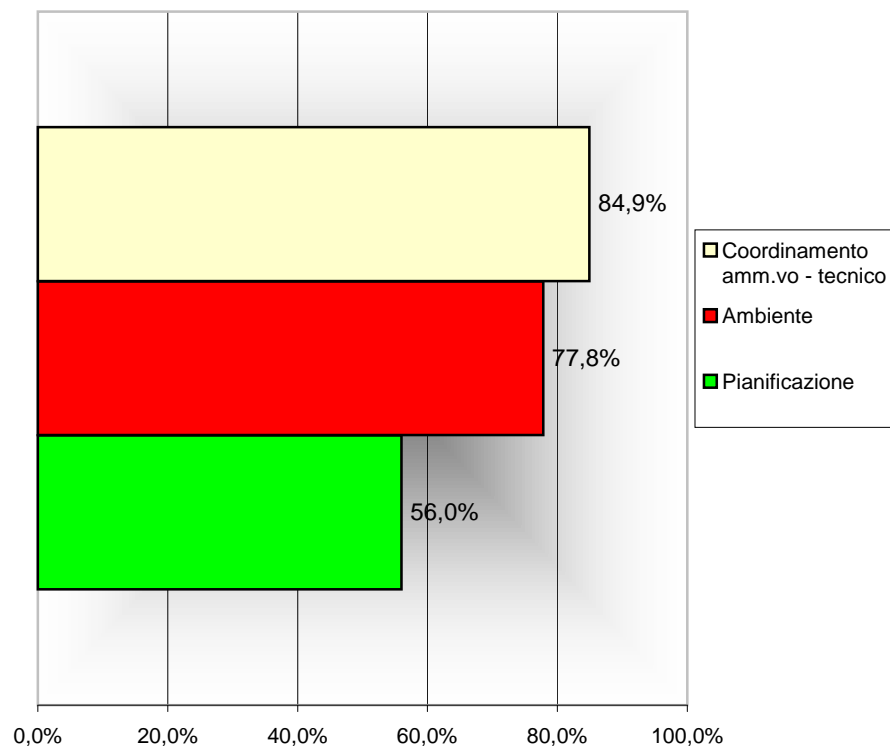
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



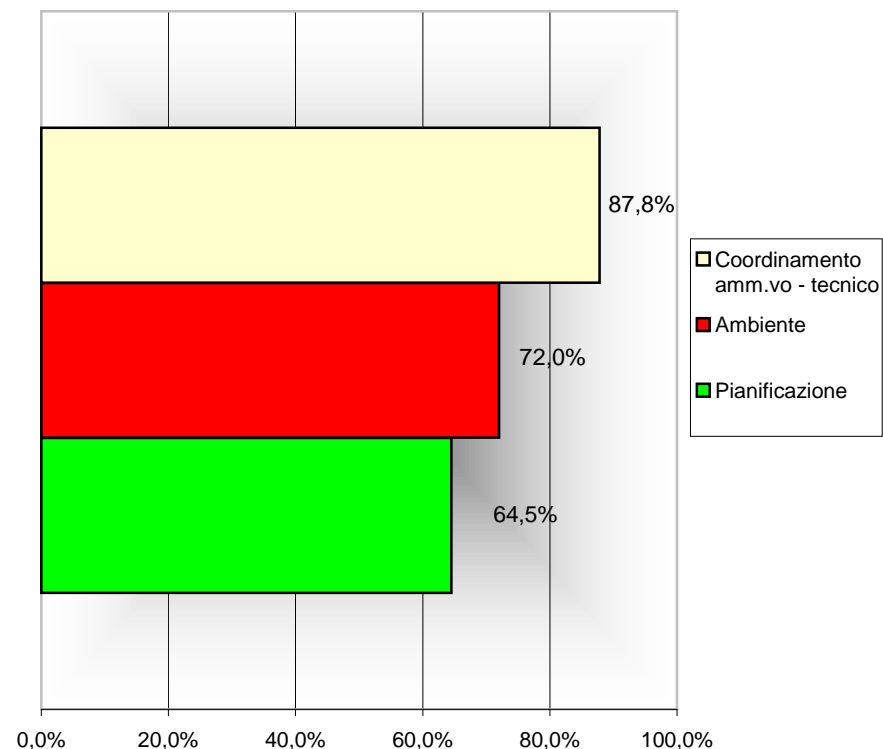
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



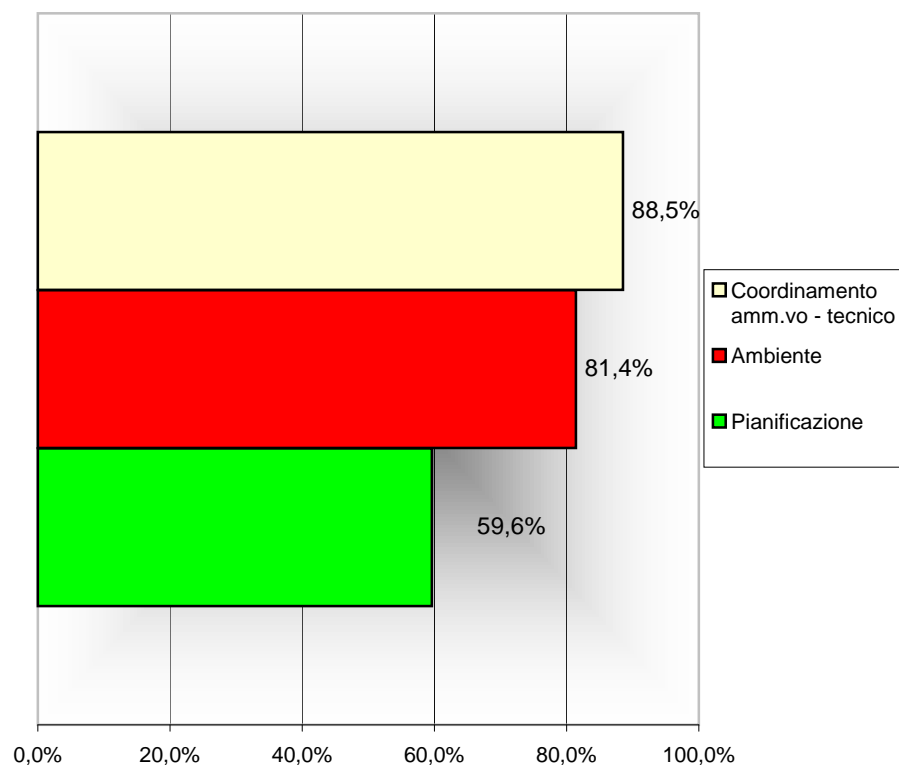
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

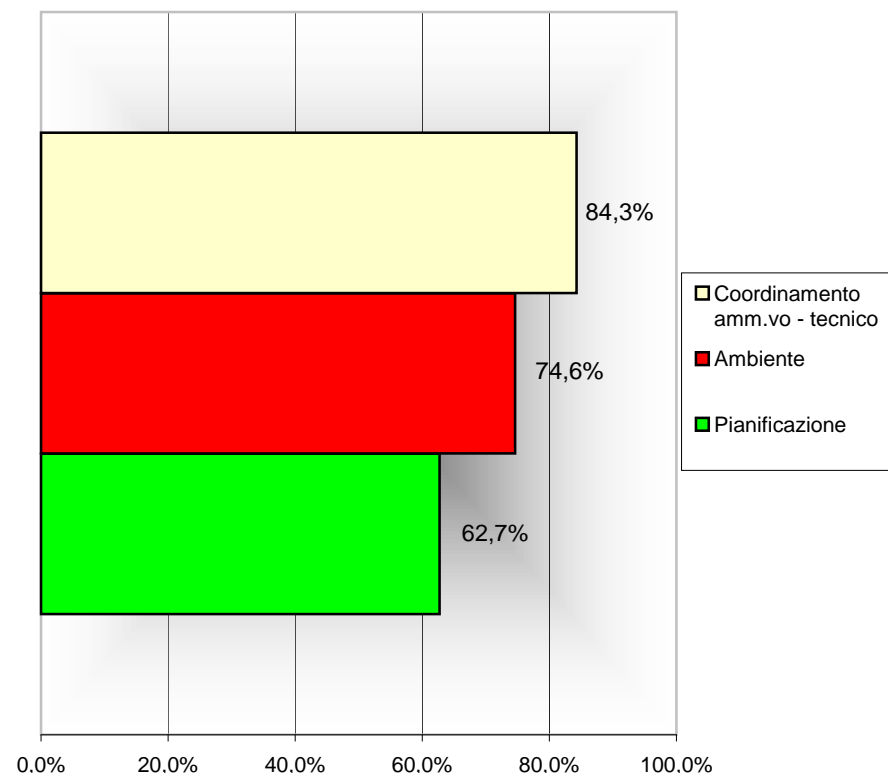


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

**Giudizio relativo al parametro
"INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"**



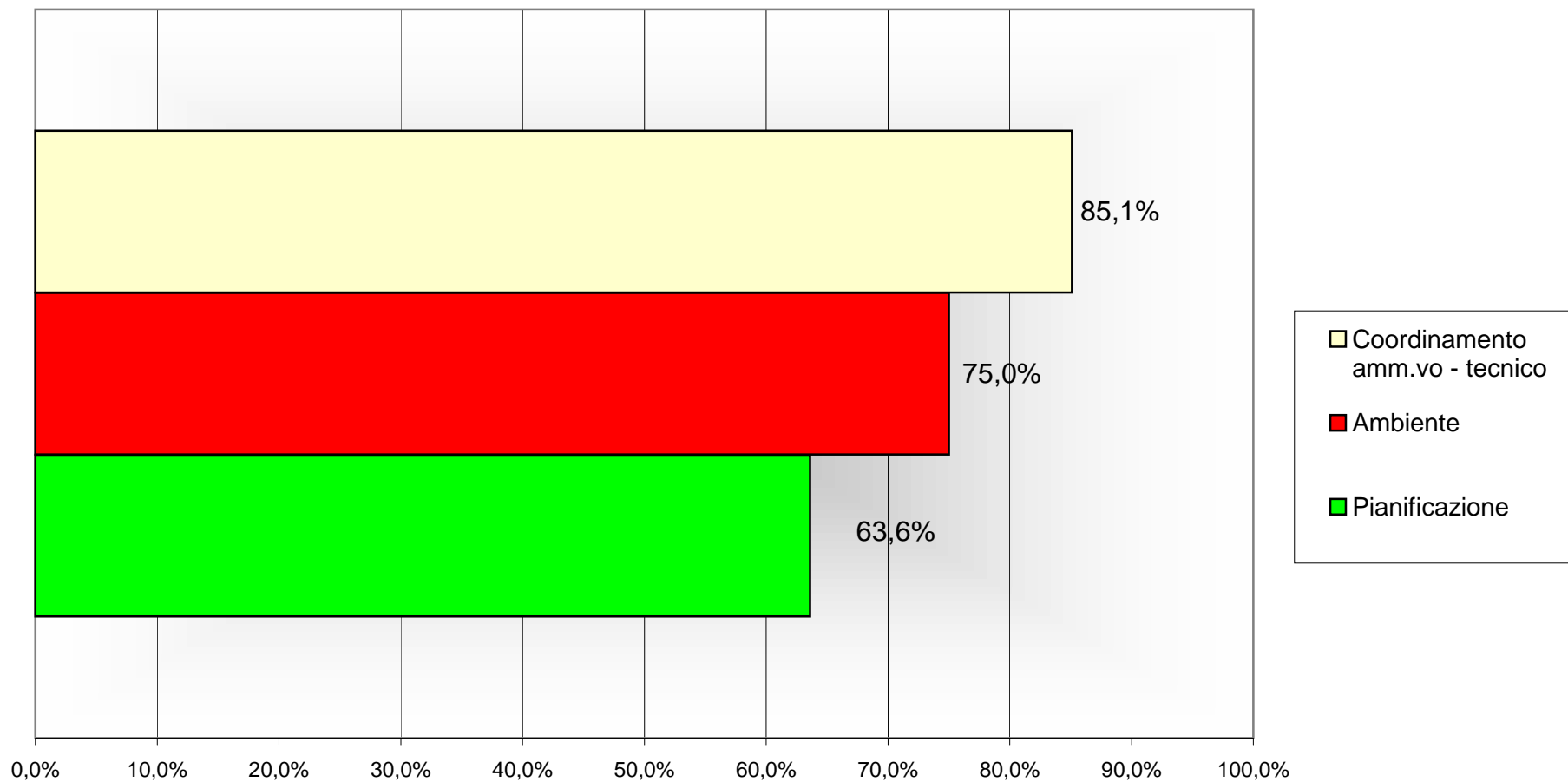
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

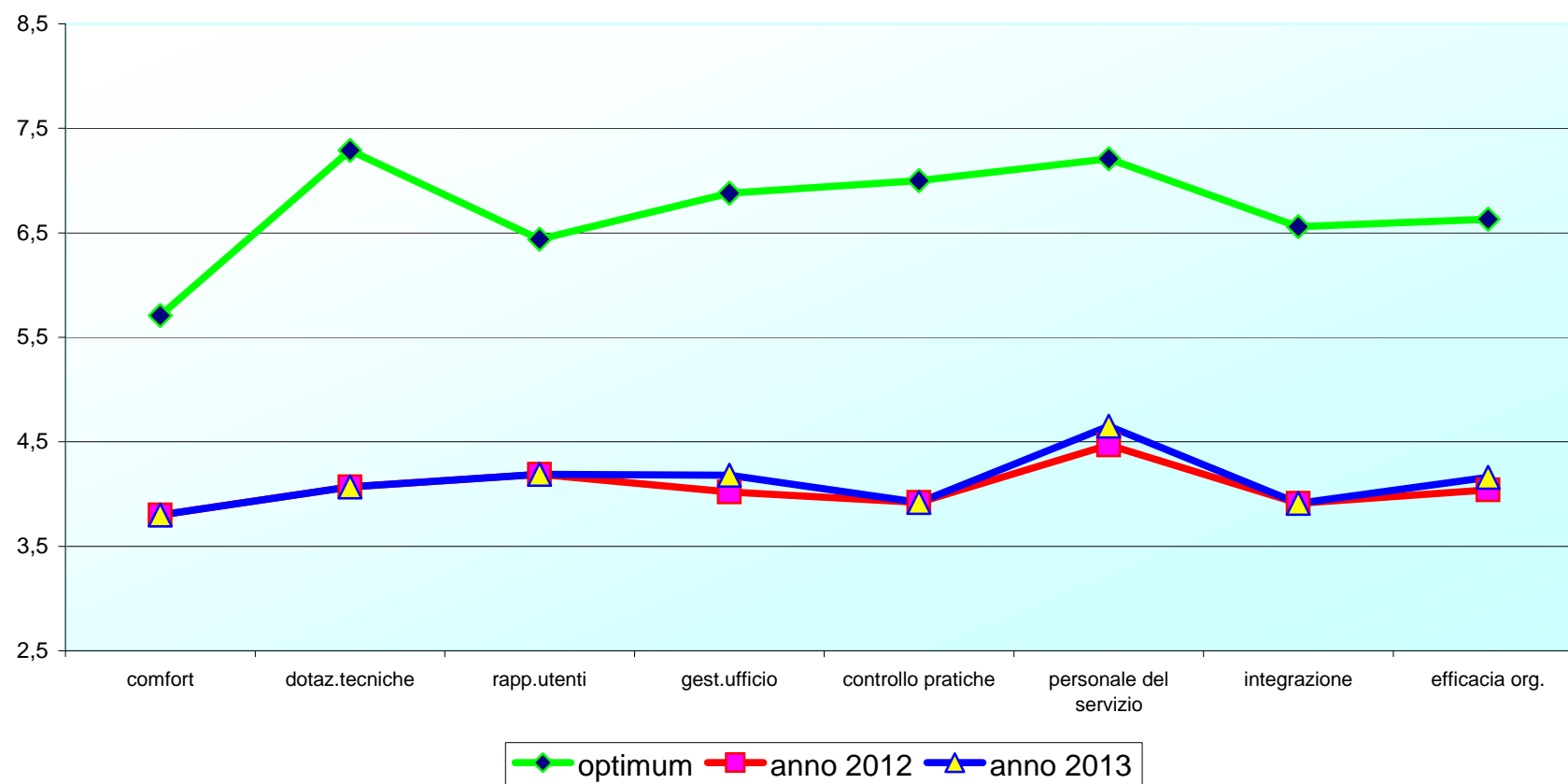
Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

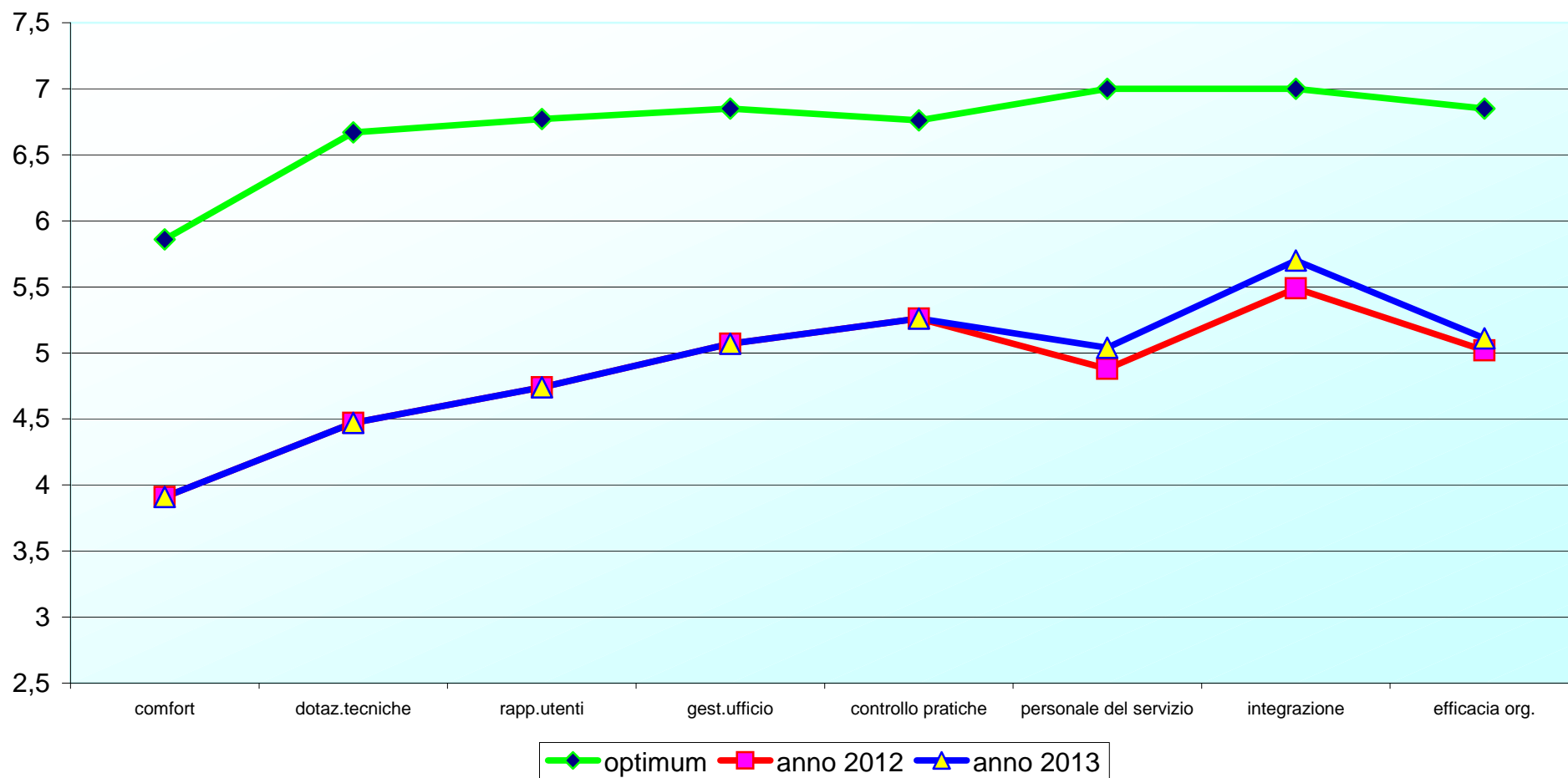


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

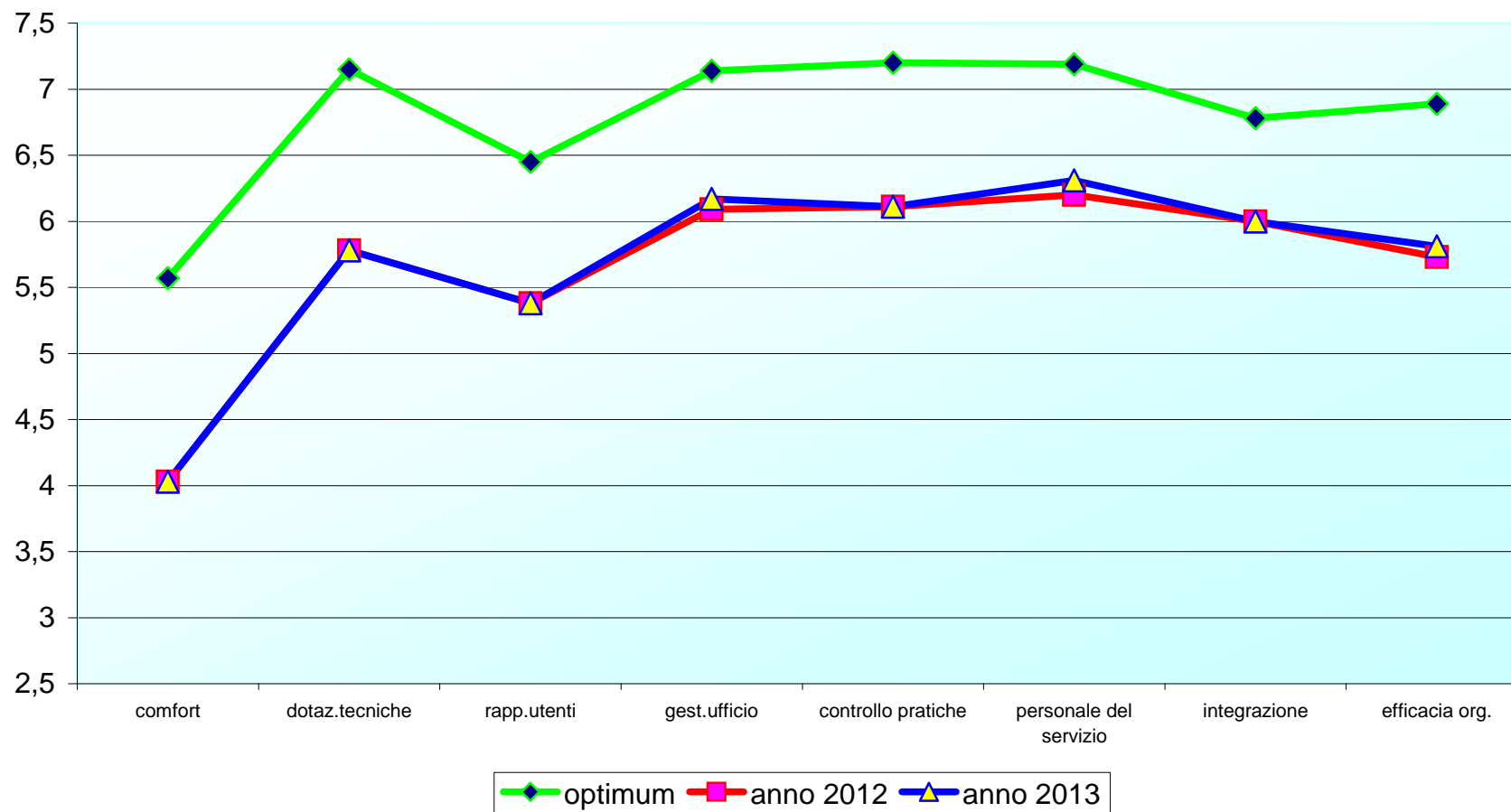
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Serv.Pianificazione ed Edilizia
Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Ambiente - Anni 2012/2013



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
U.O.A. Casa - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

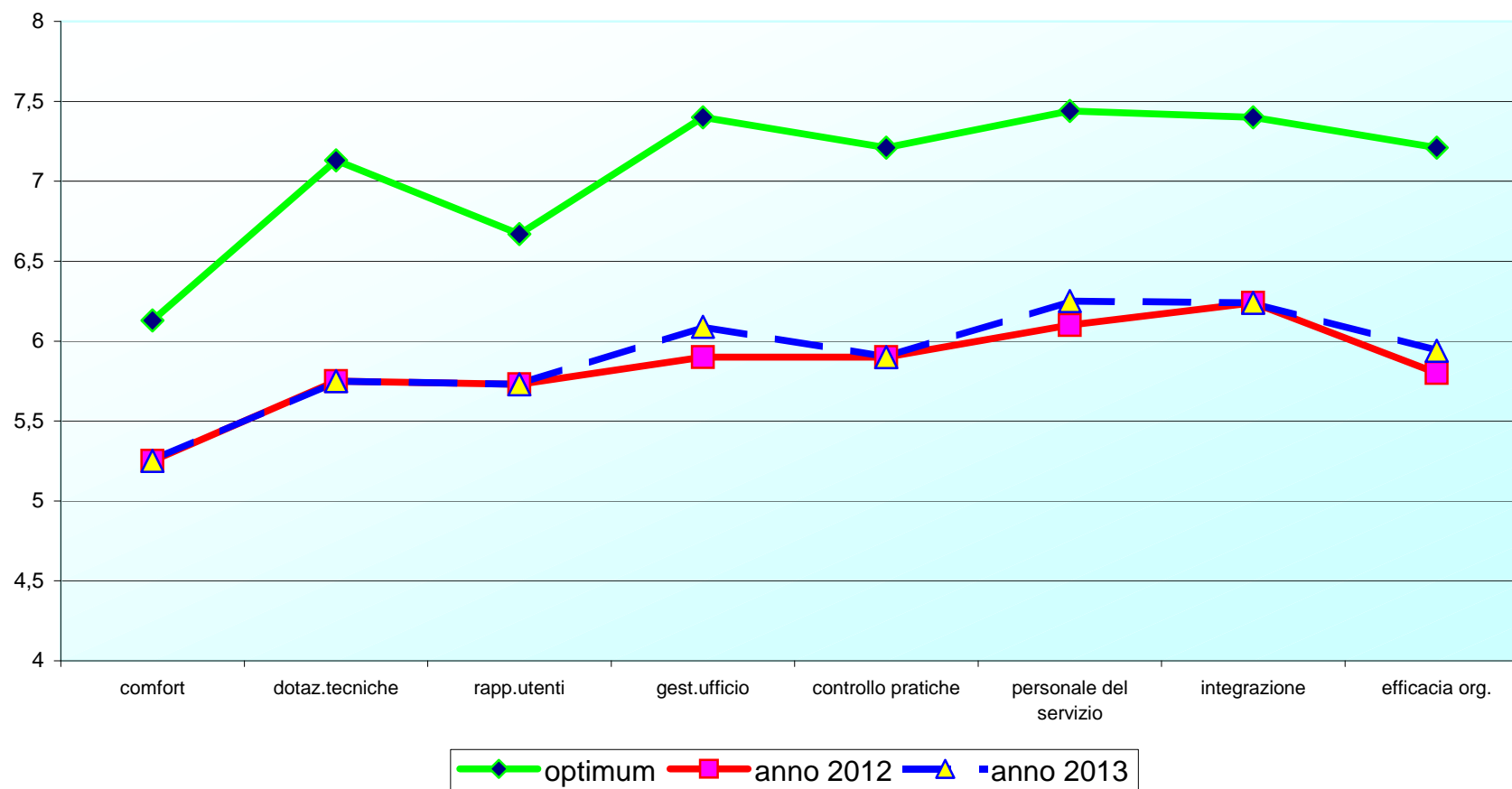
Direzione Infrastrutture e Protezione Civile

Anno 2013

Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Lavori e Opere Pubbliche - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

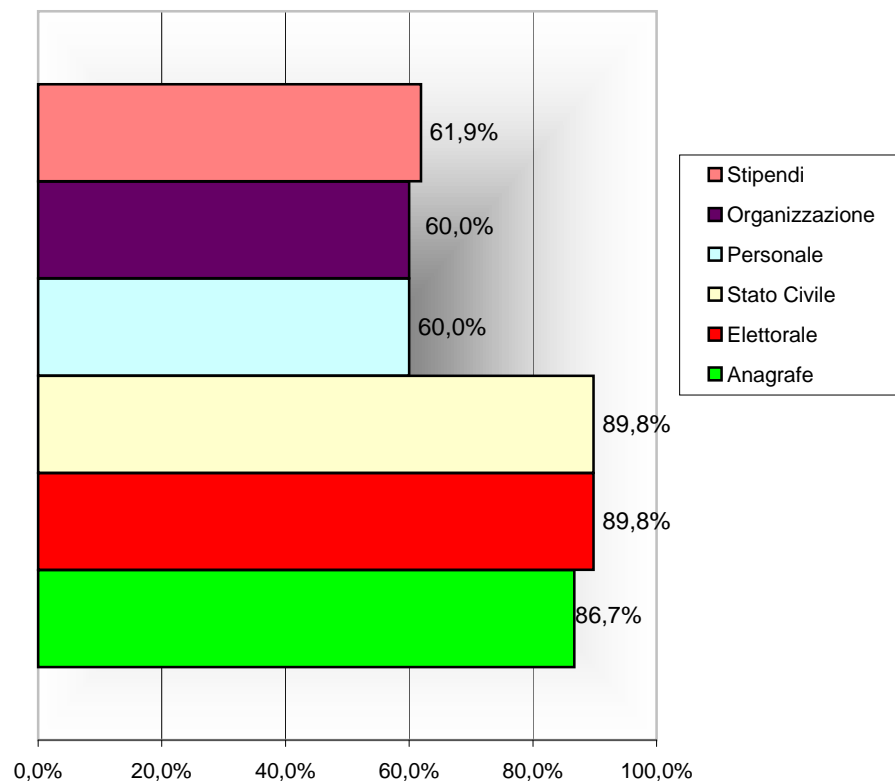
Direzione Organizzazione, Personale e Servizi Demografici

Anno 2013

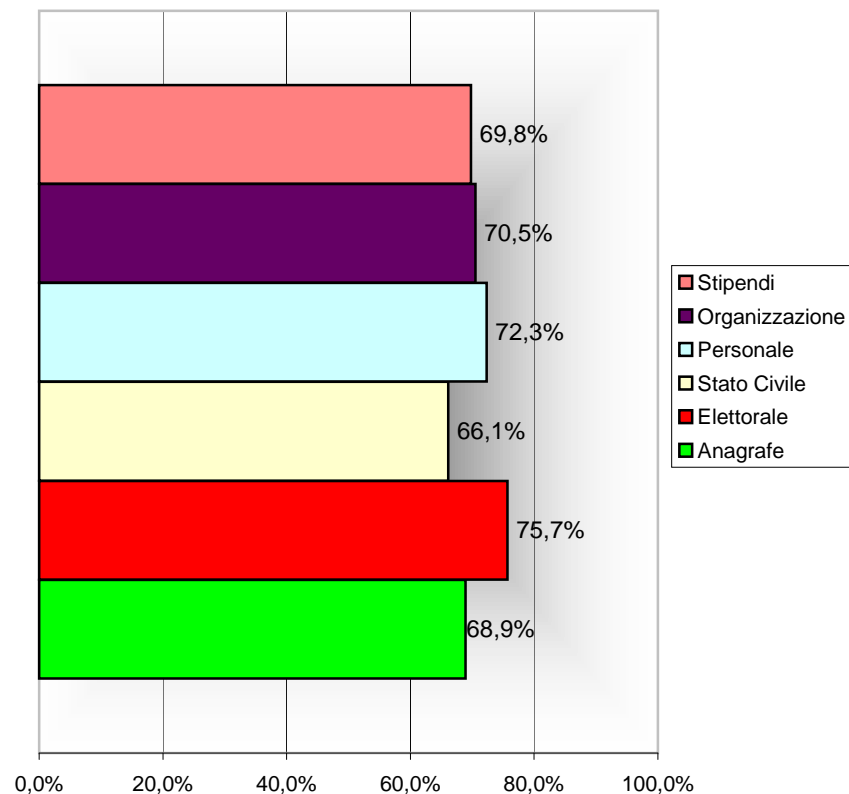
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

**Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"**



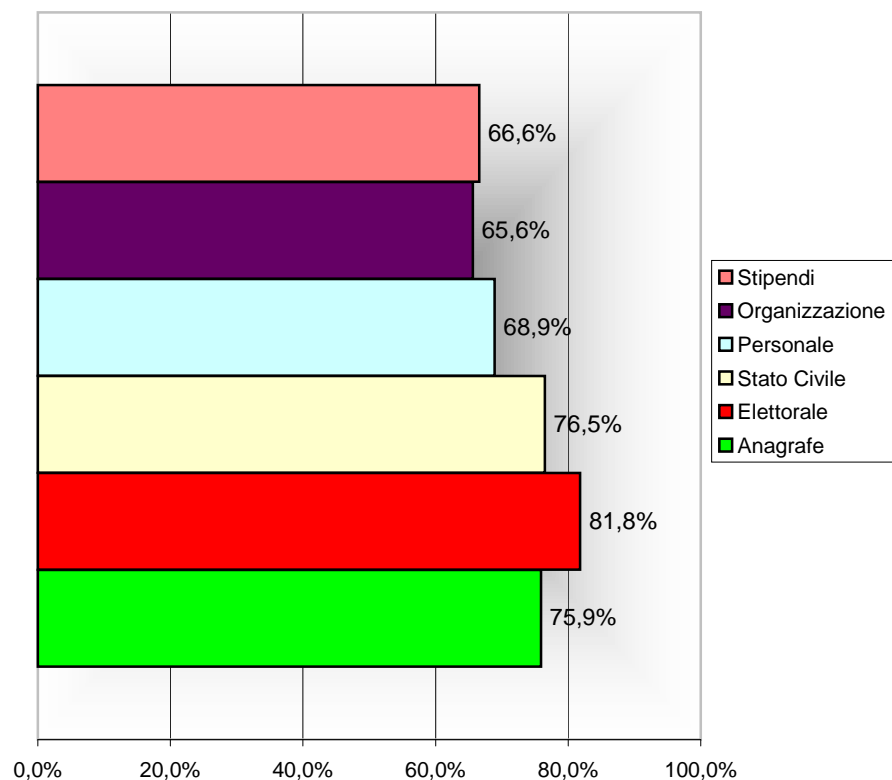
**Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"**



Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

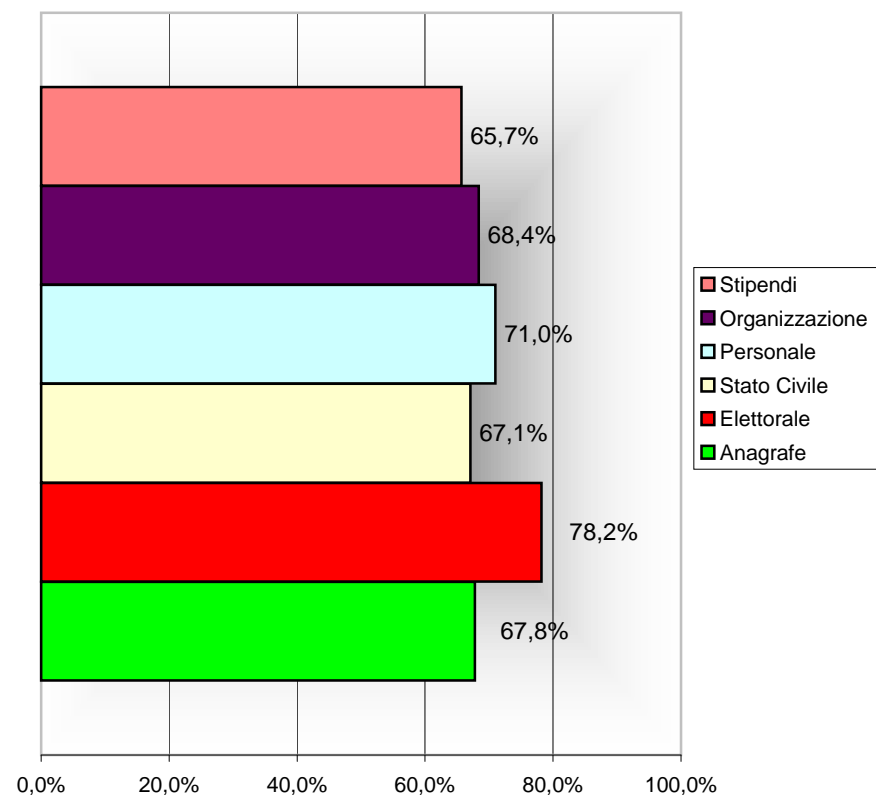
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



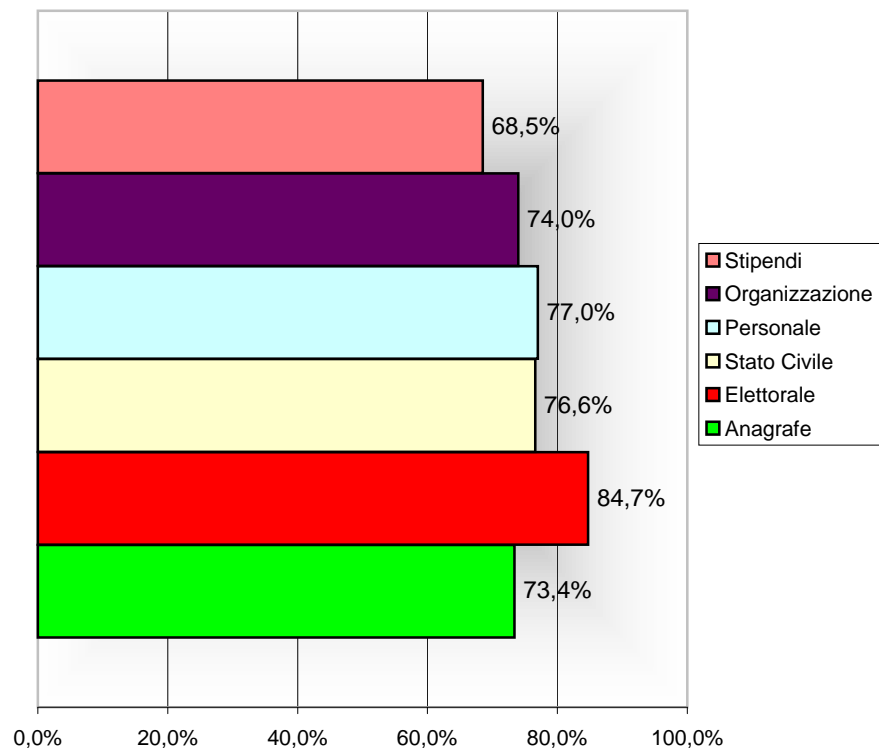
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



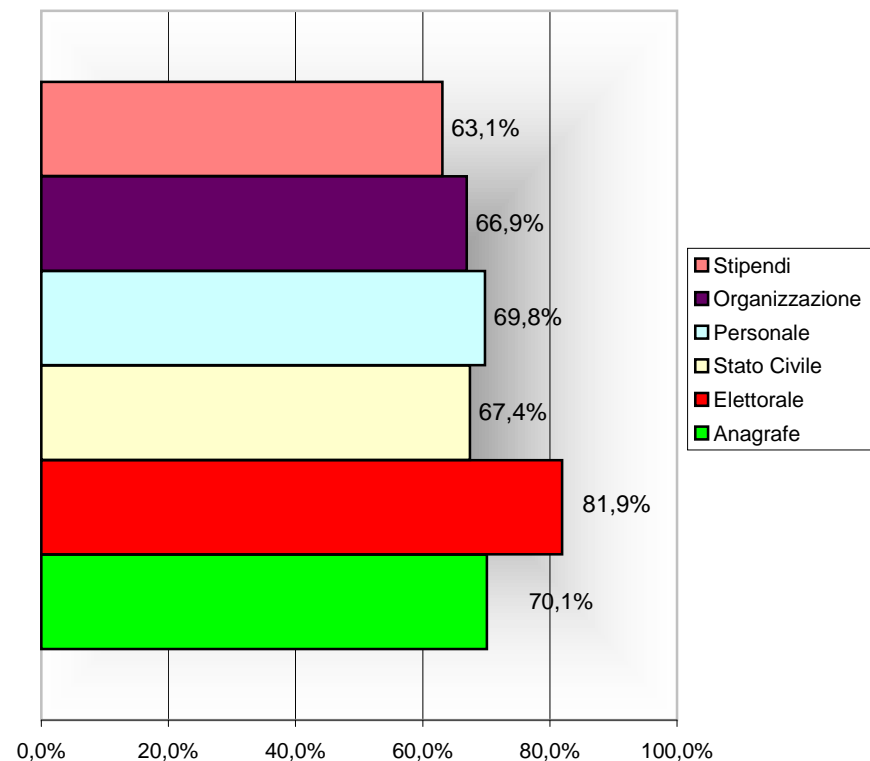
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



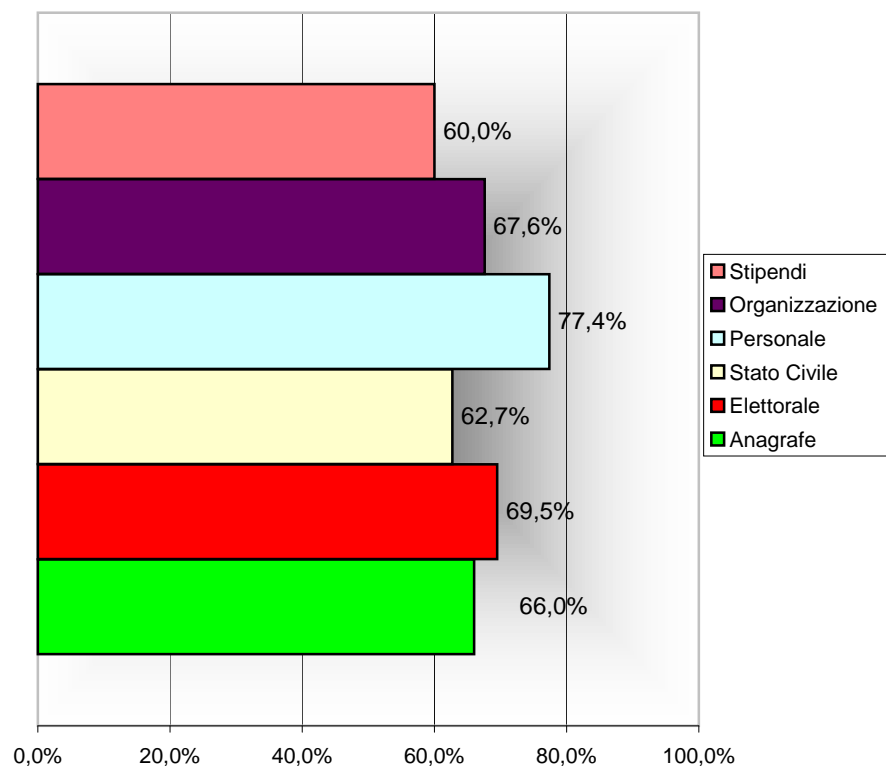
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

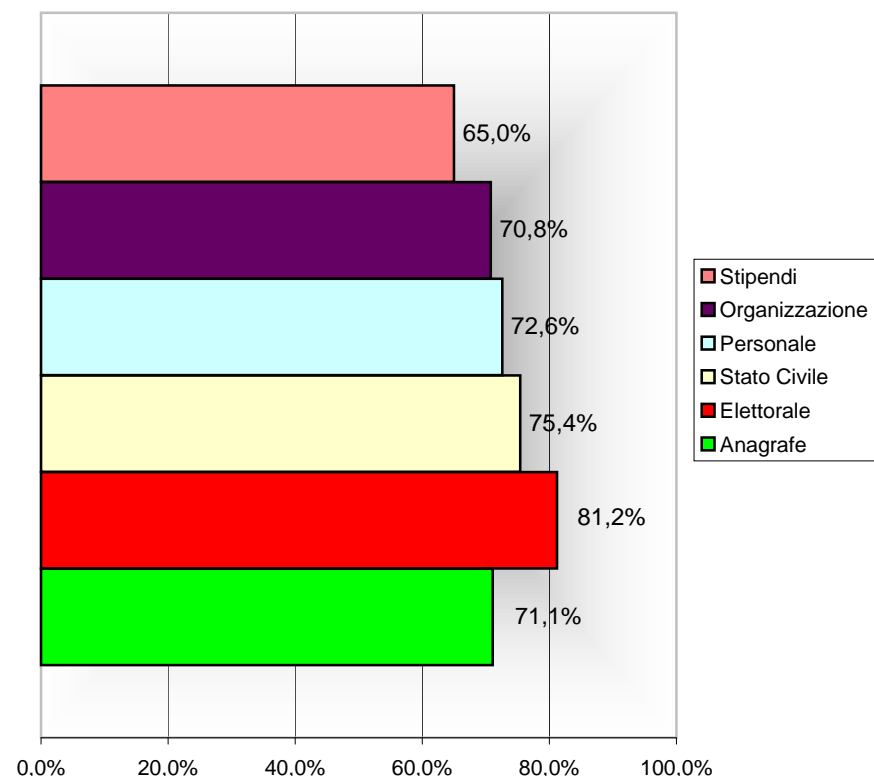


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

**Giudizio relativo al parametro
"INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"**



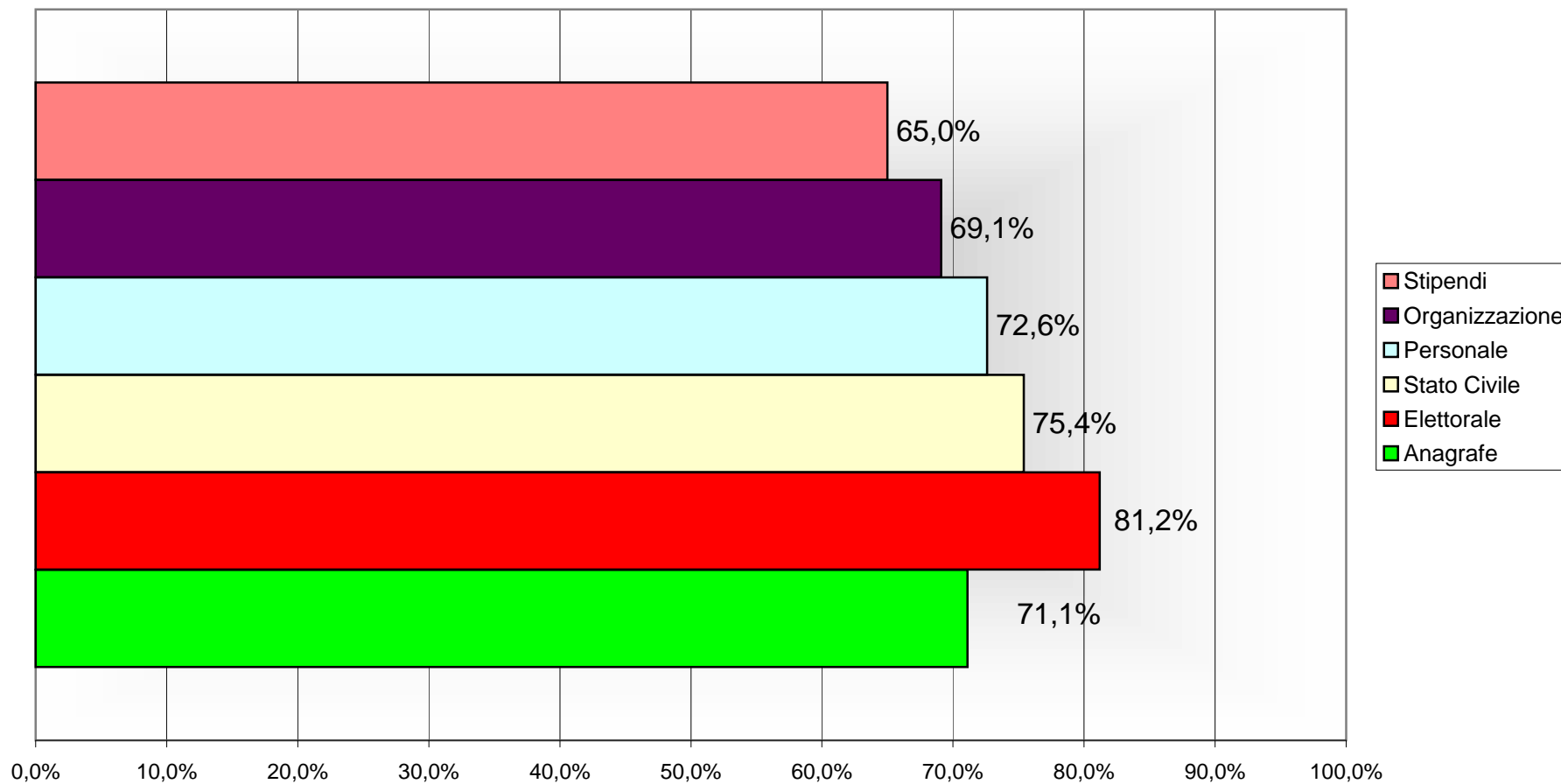
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

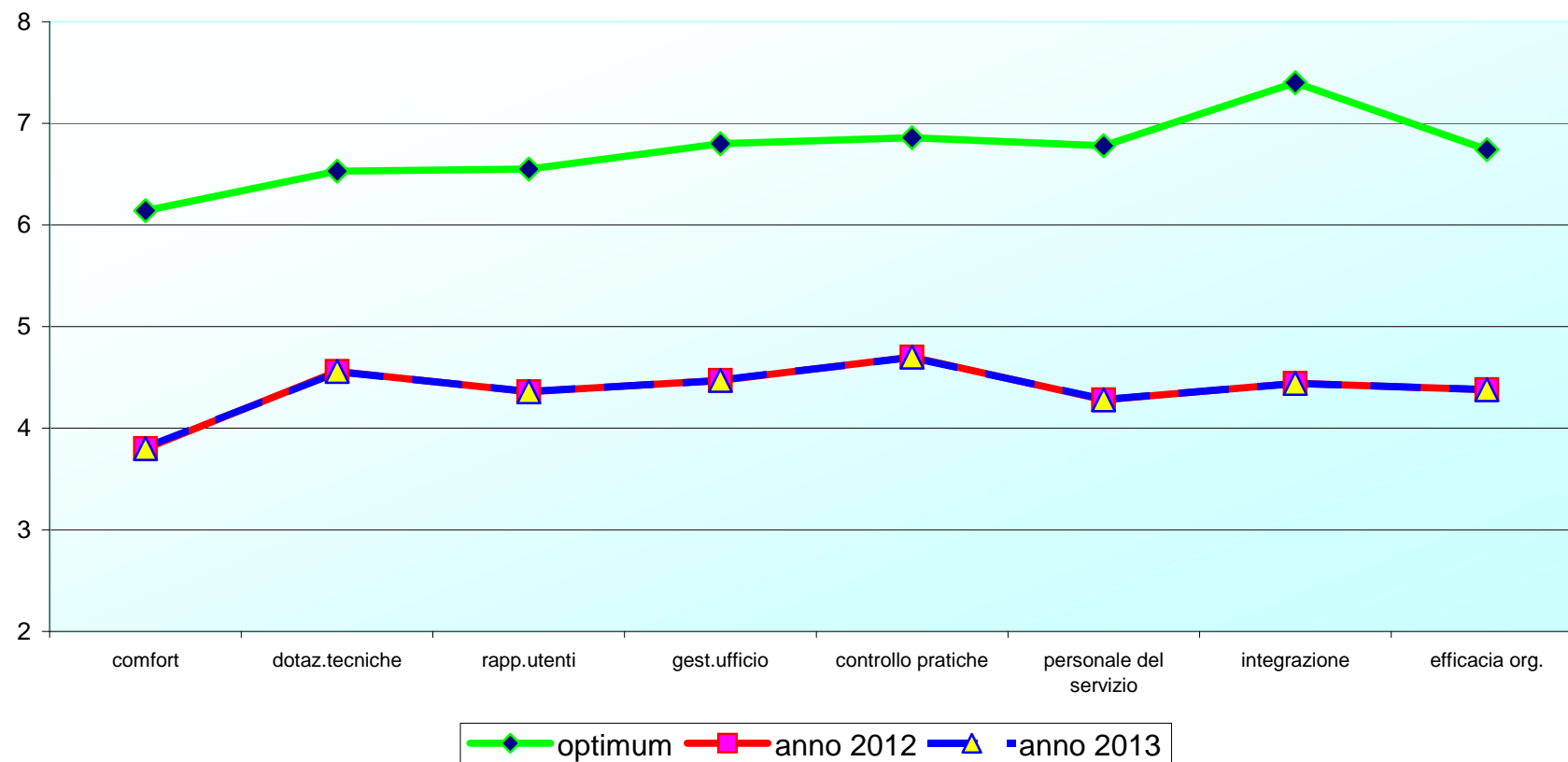


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

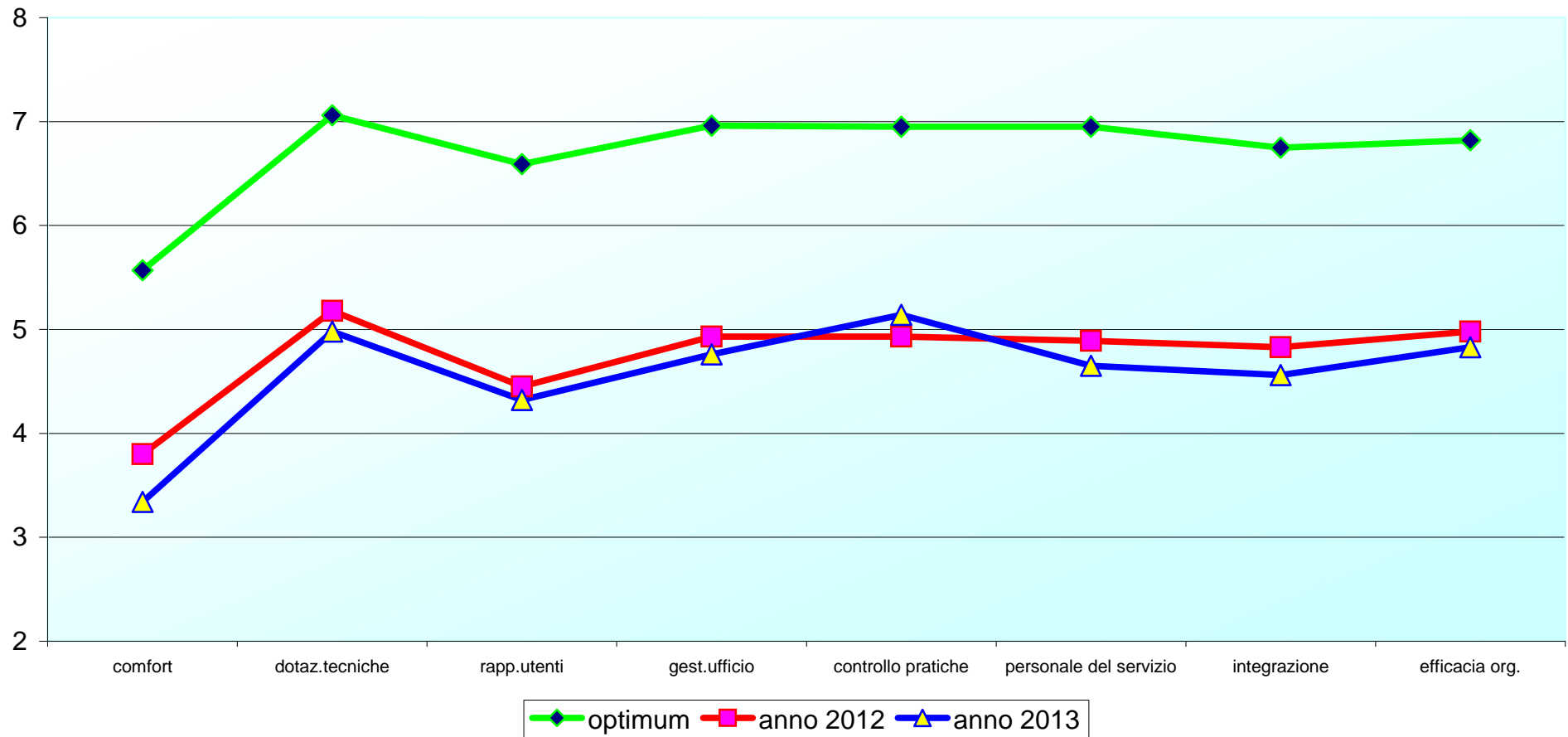
Stipendi - Anni 2012/2013



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

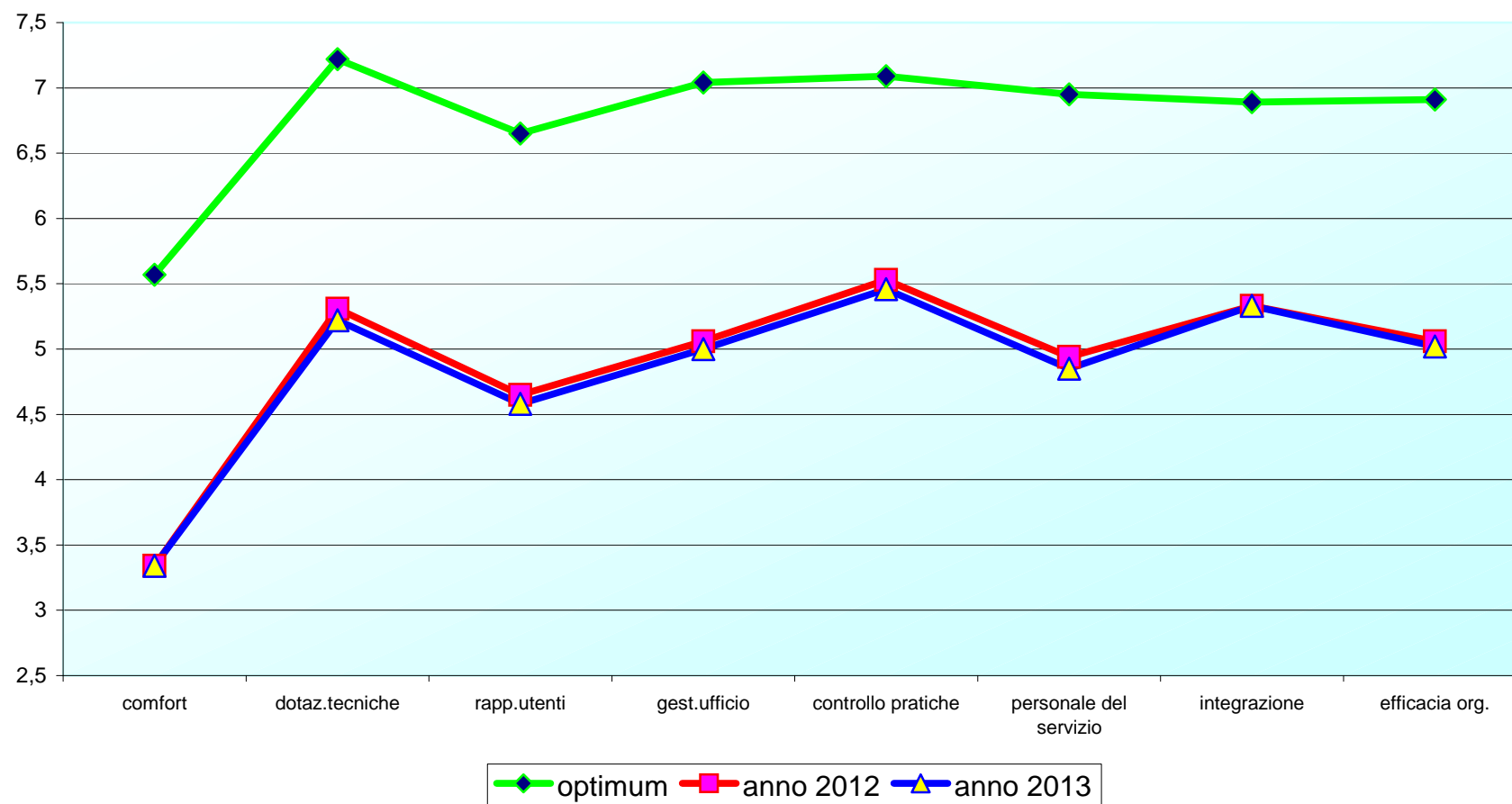
Organizzazione - Anni 2012/2013



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

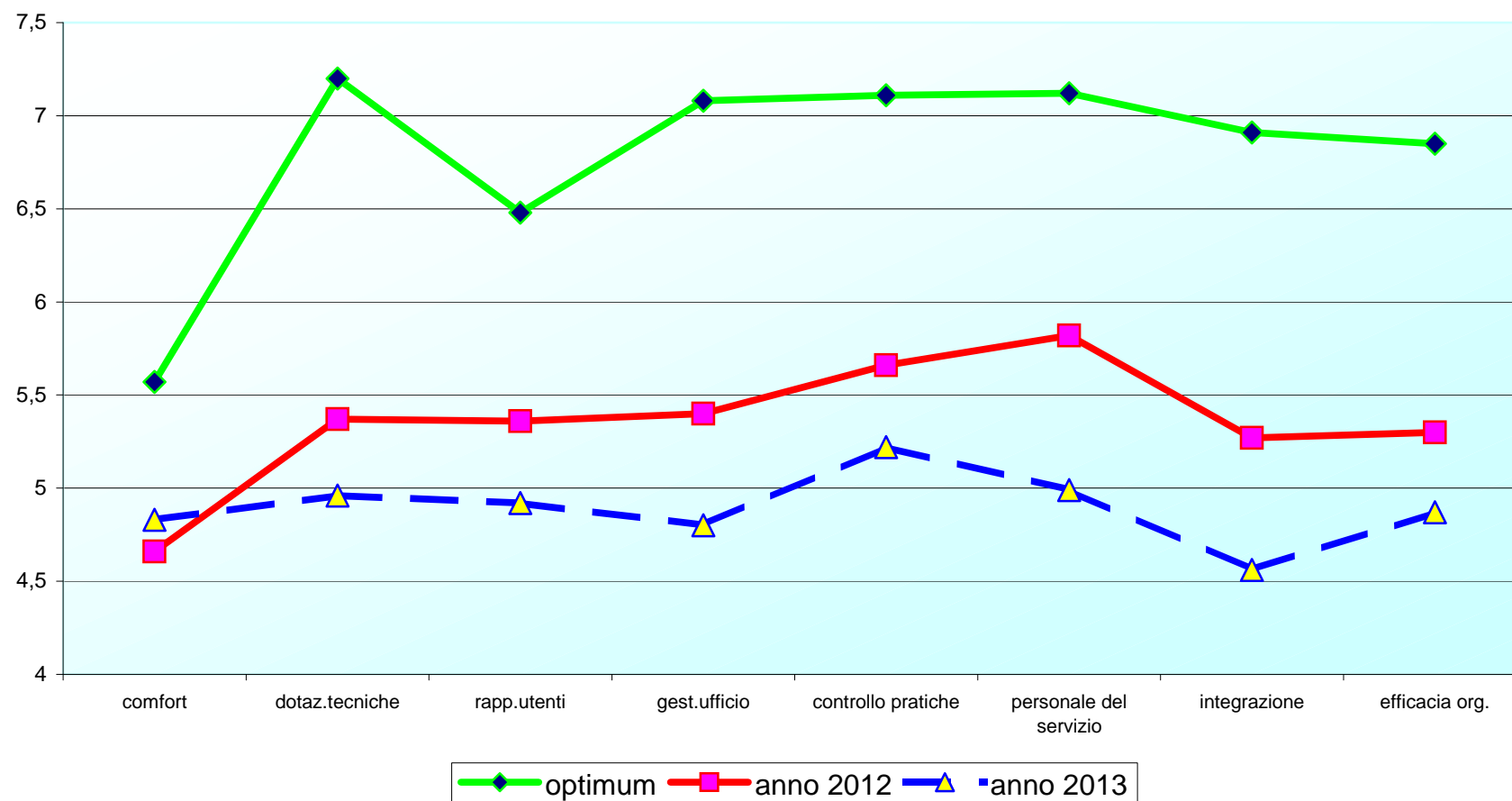
Gestione Personale - Anni 2012/2013



Città di Alessandria

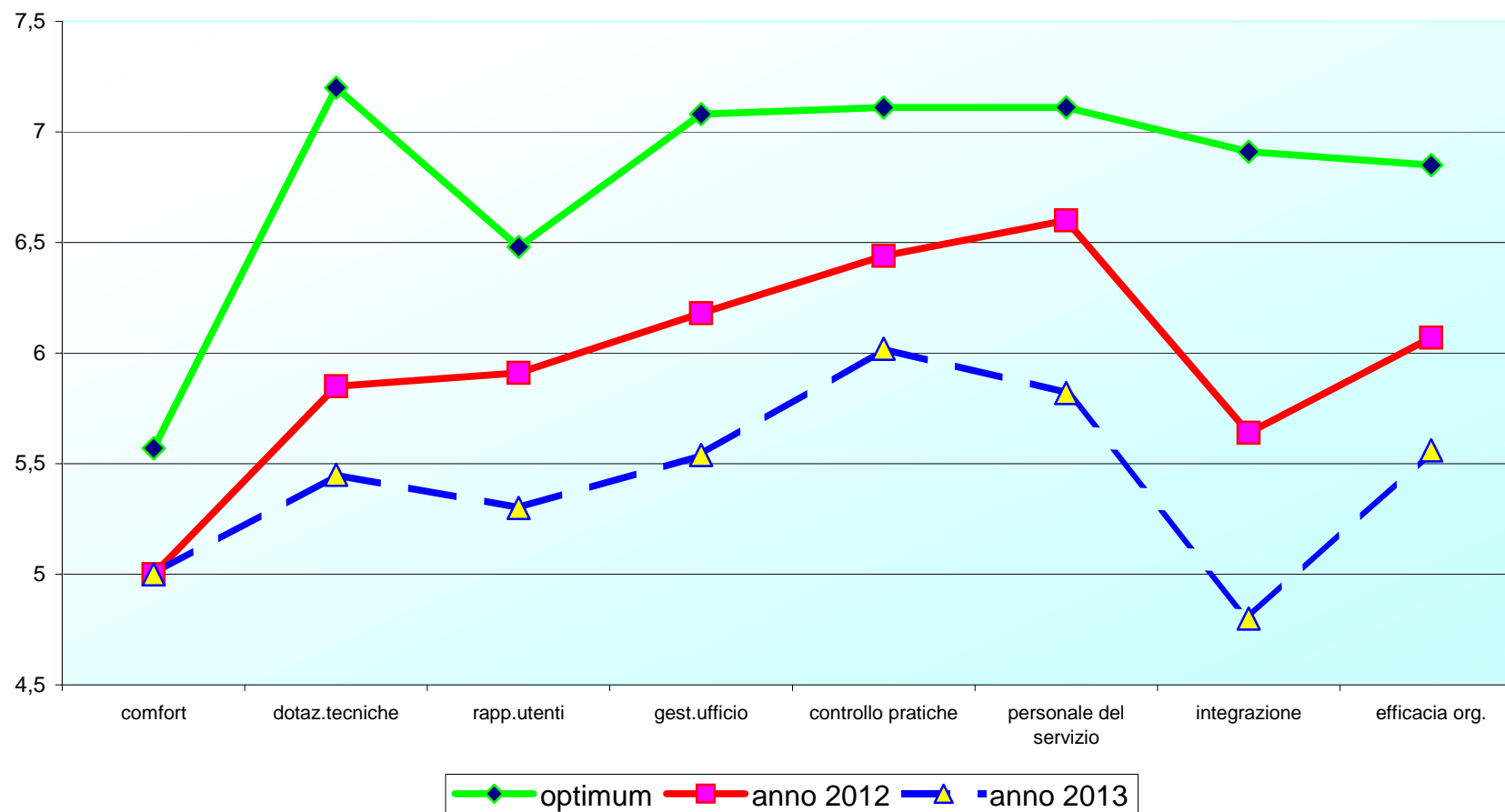
Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2012/2013



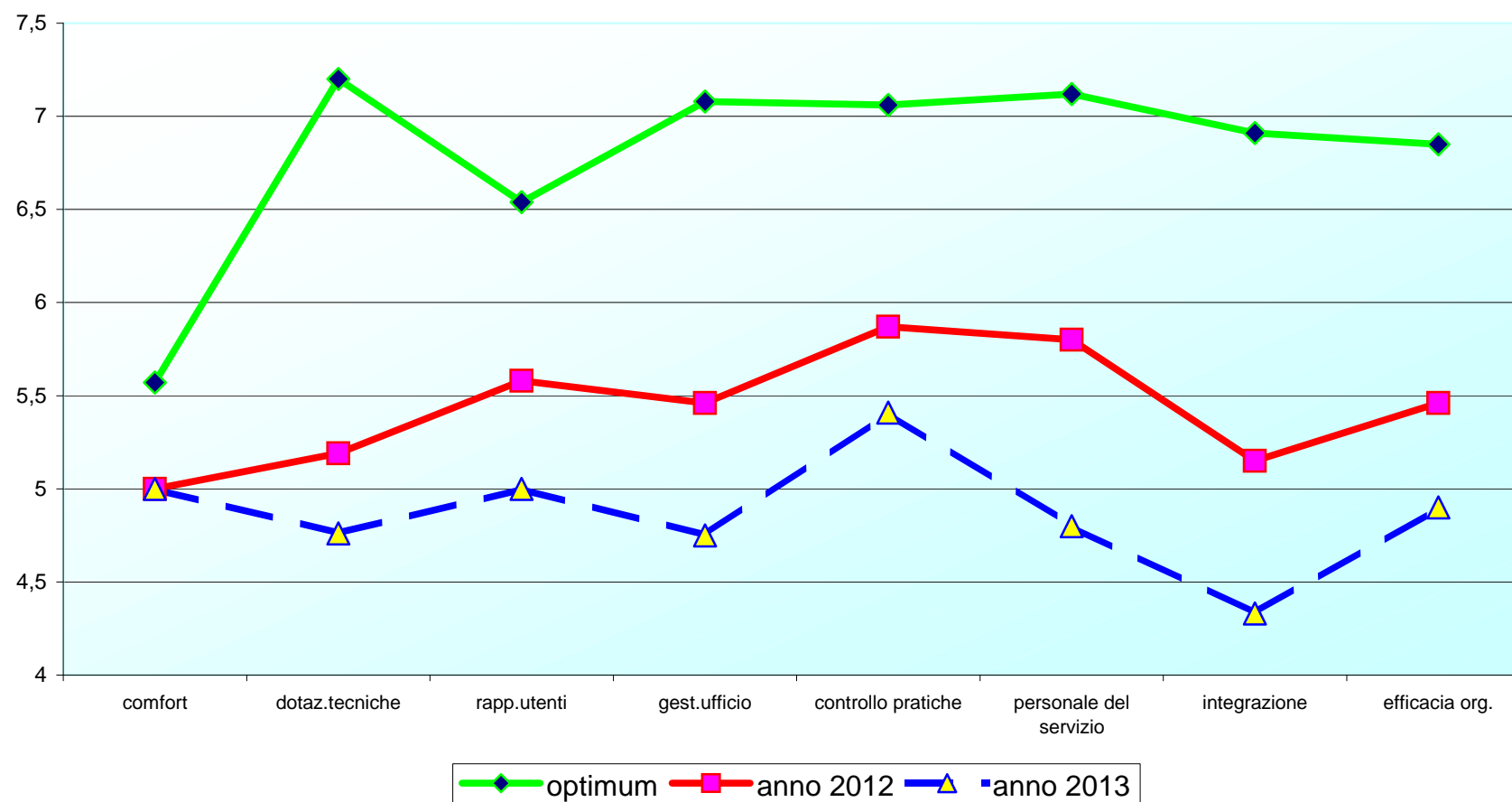
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Elettorale - Anni 2012/2013



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2012/2013





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2013

Centro stampa comunale

Il Servizio Biblioteca, a distanza di quattro anni dalla precedente customer realizzata (2009) e di sei anni dalla prima (2007), ha deciso di ripetere l'indagine al fine di riverificare il grado di soddisfazione dell'utenza.

La rilevazione è stata fatta attraverso la somministrazione di questionari ad un campione significativo di utenti (sono stati raccolti 509 questionari).

Nelle pagine che seguono si espongono i risultati dell'analisi. Alla parte generale riguardante il totale del campione, segue l'analisi di confronto tra i dati di questa rilevazione e quella delle precedenti (2007 e 2009). In aggiunta, dal campione totale, sono stati estrapolati i questionari dei rispondenti con meno di 25 anni, quelli con più di 65 anni, quelli che hanno dichiarato di trovare sempre o quasi quanto cercato e i frequentatori abituali (frequentazione giornaliera o settimanale).

I risultati ottenuti sono oggetto di report specifici, presenti nel documento in esame.





Città di Alessandria

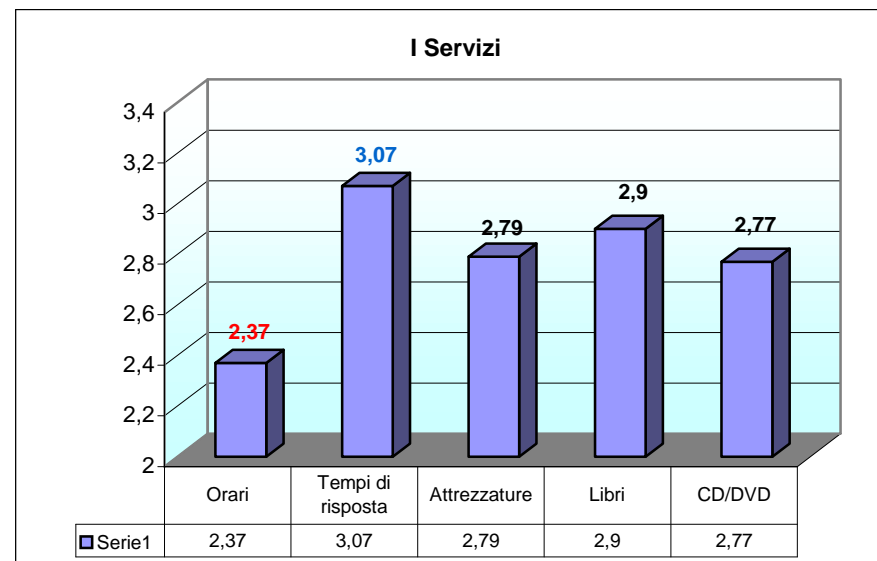
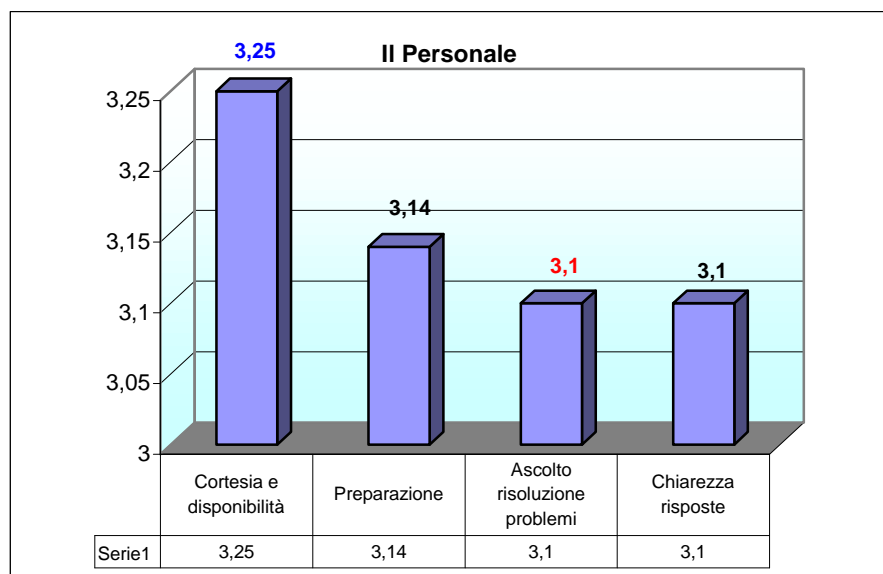
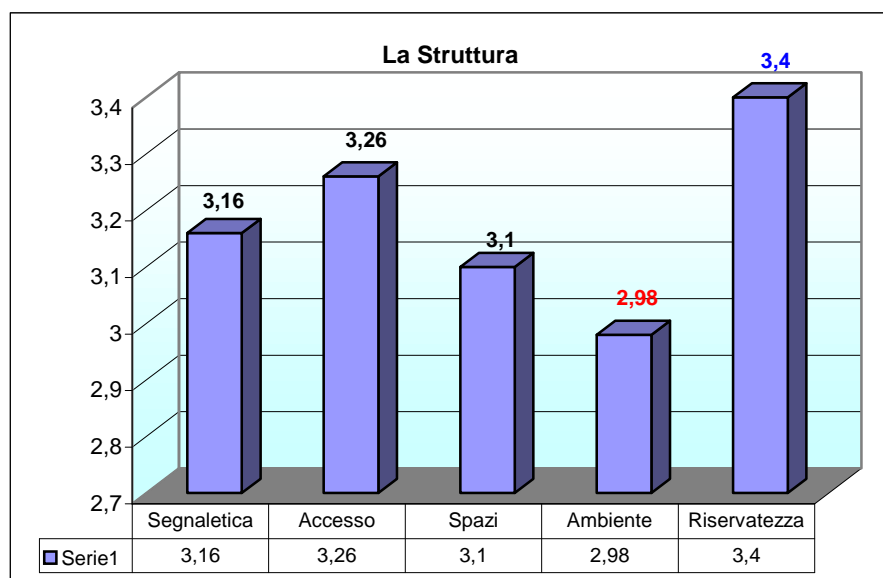
Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

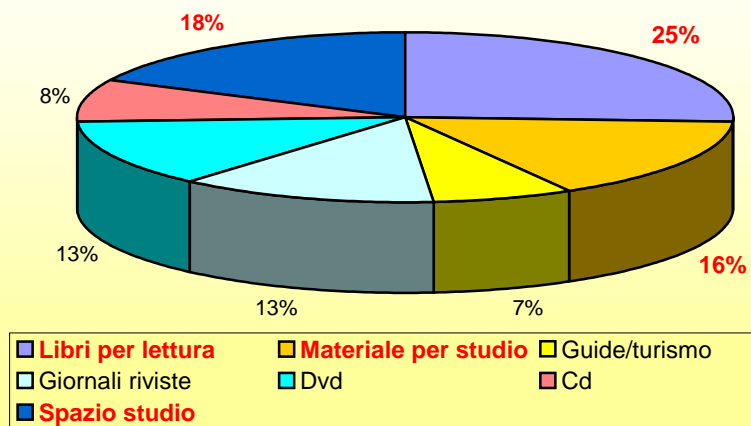
Analisi campione totale

Centro stampa comunale

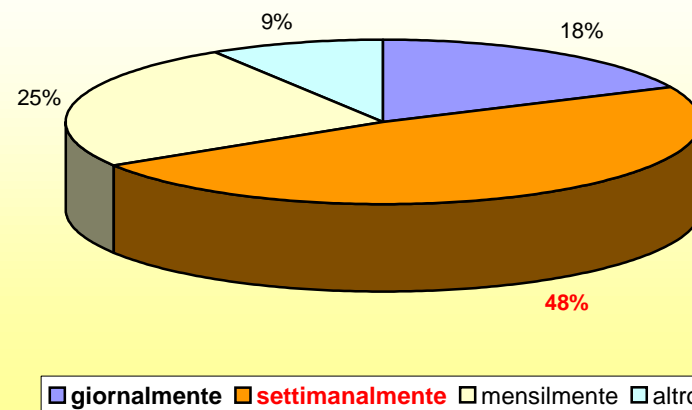


1 giudizio insufficiente
 2 giudizio sufficiente
 3 giudizio buono
 4 giudizio ottimo

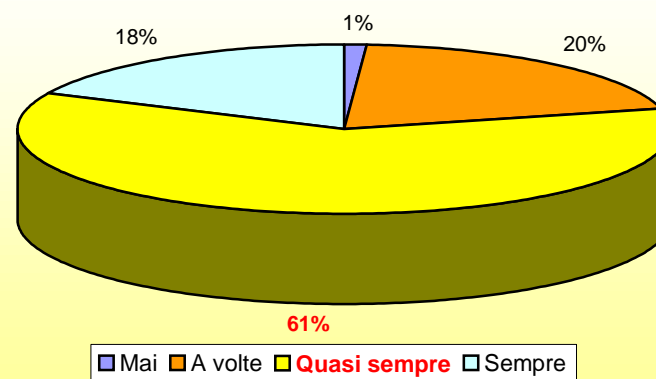
Che cosa ha cercato in biblioteca?



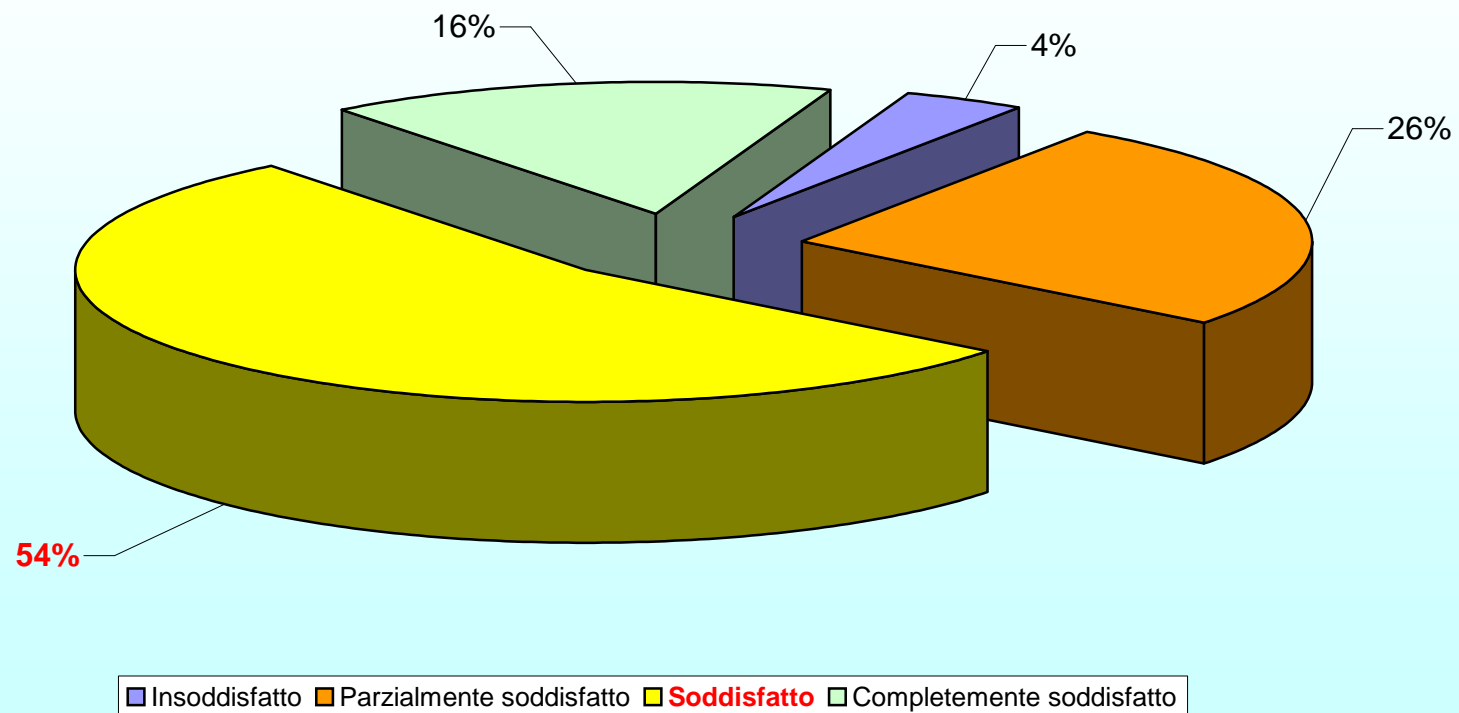
Con che frequenza si reca in biblioteca?



Ha trovato ciò che cercava?

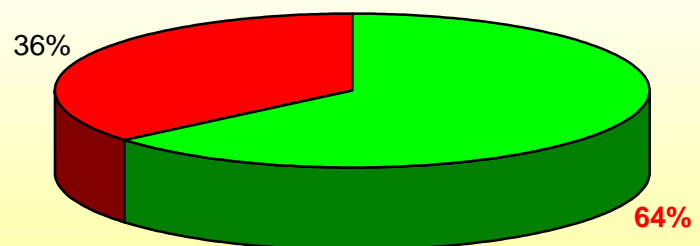


Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?



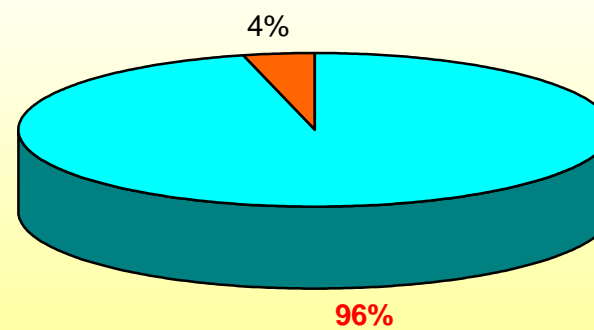
Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 2,82, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio prossimo al "soddisfatto"
Il 70% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica

Conosce la carta dei servizi della Biblioteca?



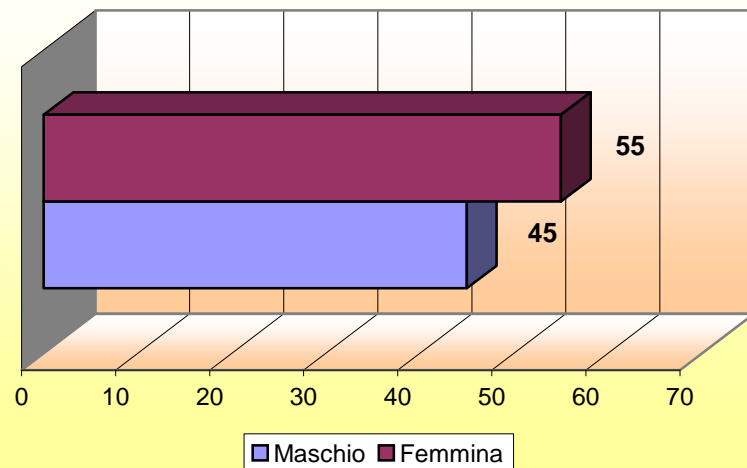
■ Si ■ No

Trova i contenuti della carta dei servizi utili al funzionamento della biblioteca?

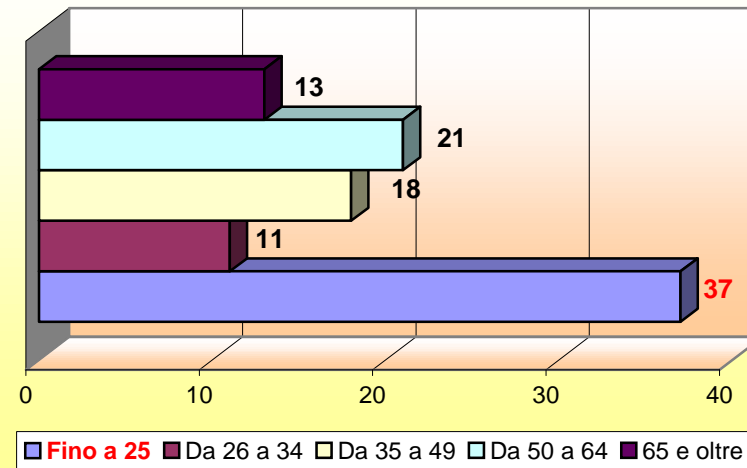


■ Utili ■ Non utili

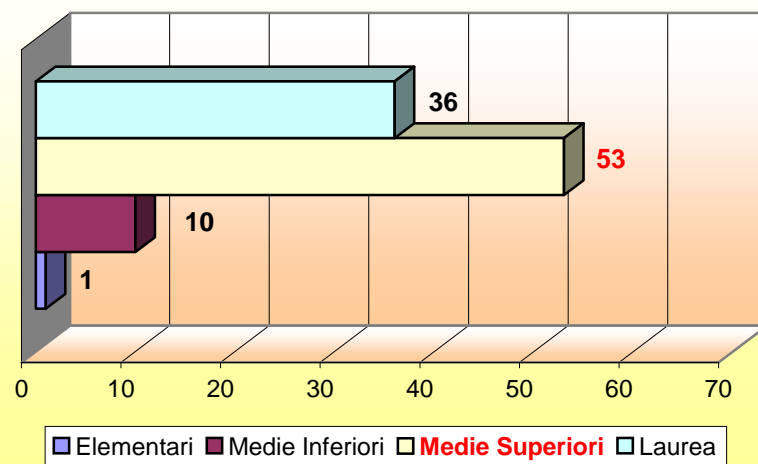
Suddivisione del campione per sesso



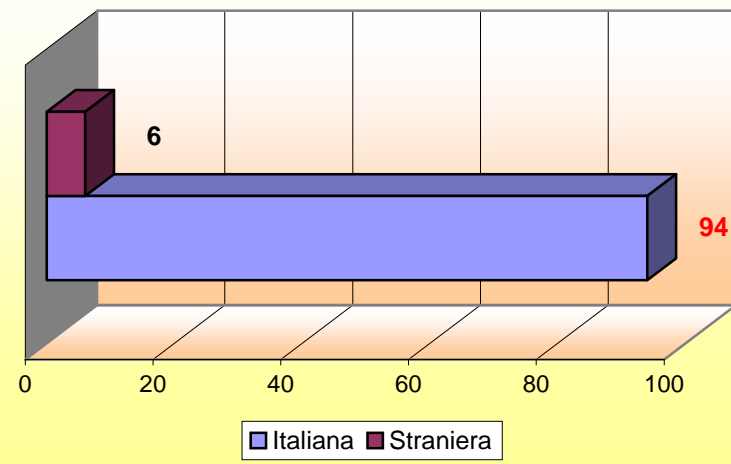
Suddivisione del campione per età



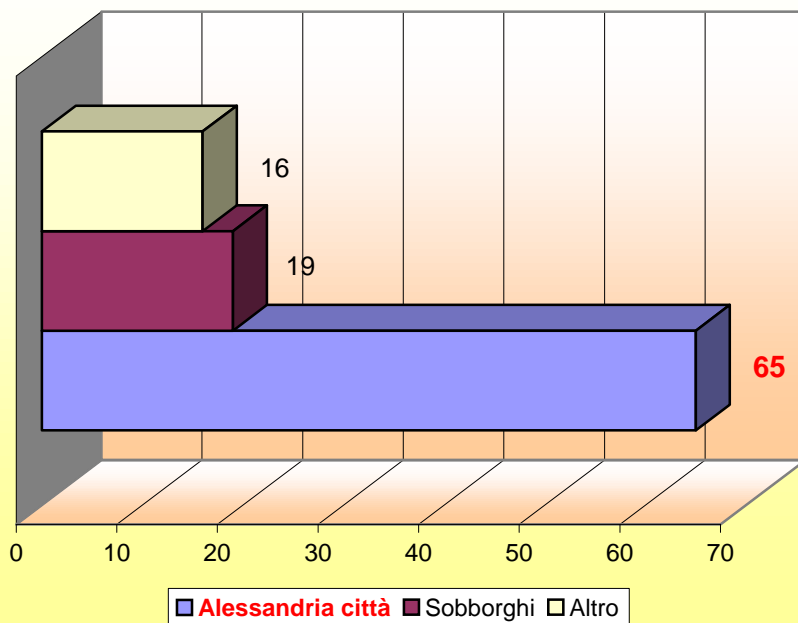
Suddivisione del campione per titolo di studio



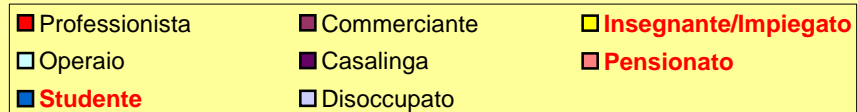
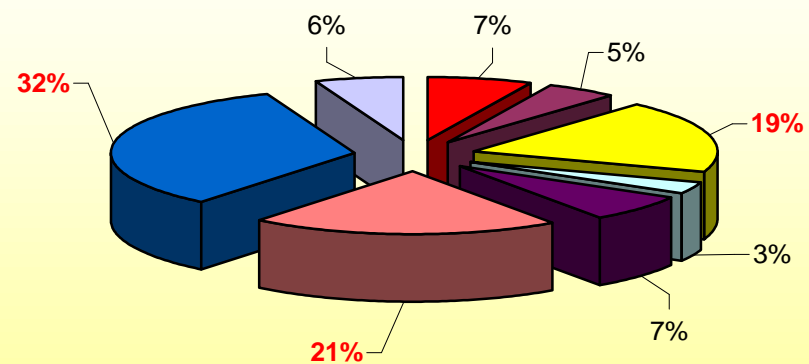
Suddivisione del campione per nazionalità



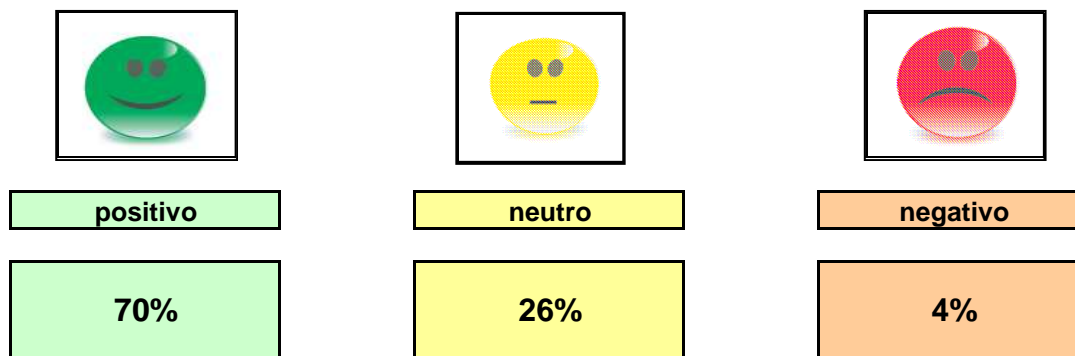
Suddivisione del campione per residenza



Suddivisione del campione per professione



**GIUDIZIO COMPLESSIVO RIGUARDANTE LA BIBLIOTECA CIVICA DEL COMUNE DI ALESSANDRIA
ESPRESSO CON GLI EMOTICON**



Dall'analisi delle risposte al questionario, fornite da un campione costituito da 509 rispondenti, nel periodo che va dal 24/01 al 14/02/2013, si evidenzia un risultato finale positivo, visto che il 70% del campione ha espresso un giudizio finale di soddisfazione del servizio reso. In particolare degli aggregati considerati (STRUTTURA - SERVIZI - PERSONALE) gli aspetti legati al personale si mantengono mediamente su valori prossimi al giudizio buono. Le principali criticità si riferiscono agli orari, all'ambiente (comfort, pulizia dei locali, servizi ...) e alle attrezzature.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

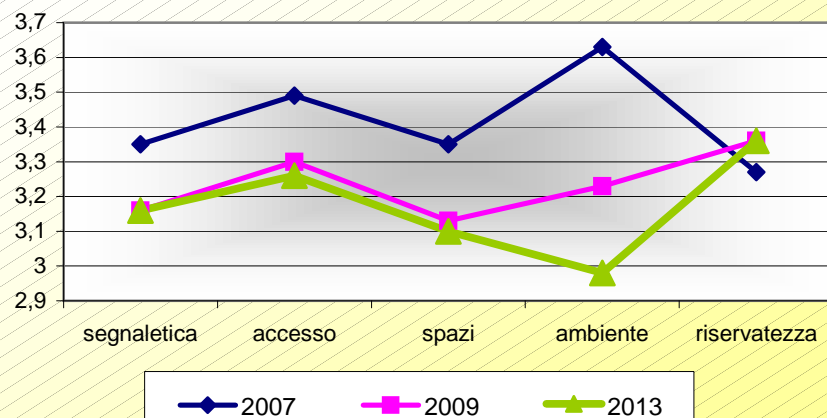
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

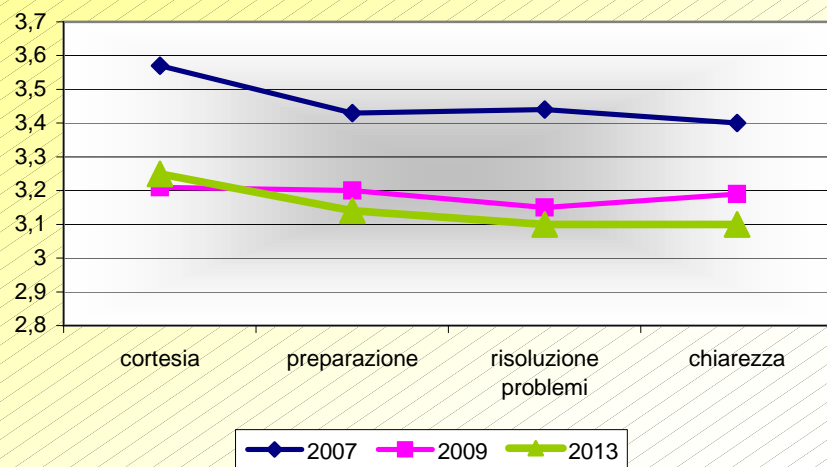
Confronto rilevazione 2013 - 2009 - 2007

Centro stampa comunale

La Struttura

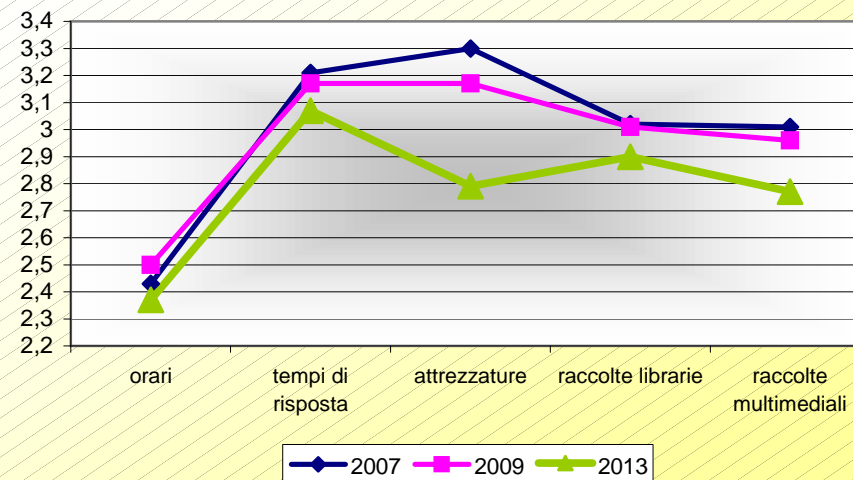


Il Personale



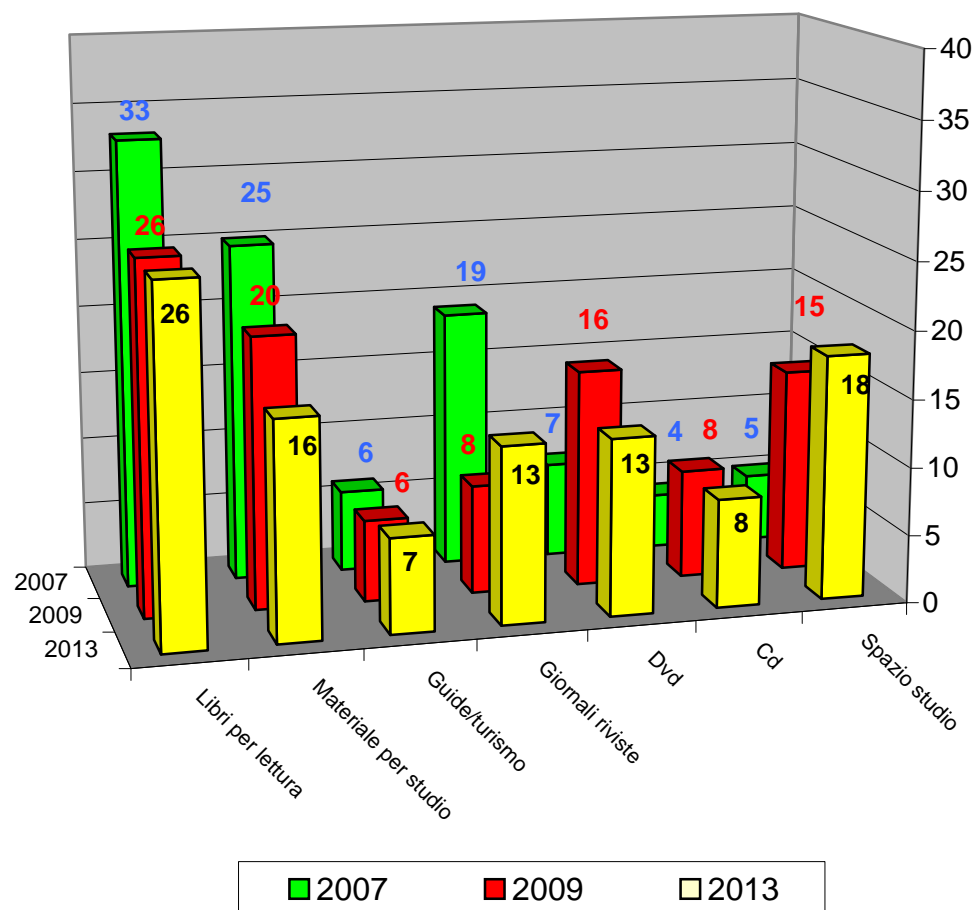
- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

I Servizi



Il giudizio complessivo per l'anno 2013 si attesta su un valore di 2,82, prossimo a "soddisfatto", in calo rispetto al giudizio di 3,06 registrato nel 2009 e di 3,25 nel 2007

Che cosa ha cercato in biblioteca?





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

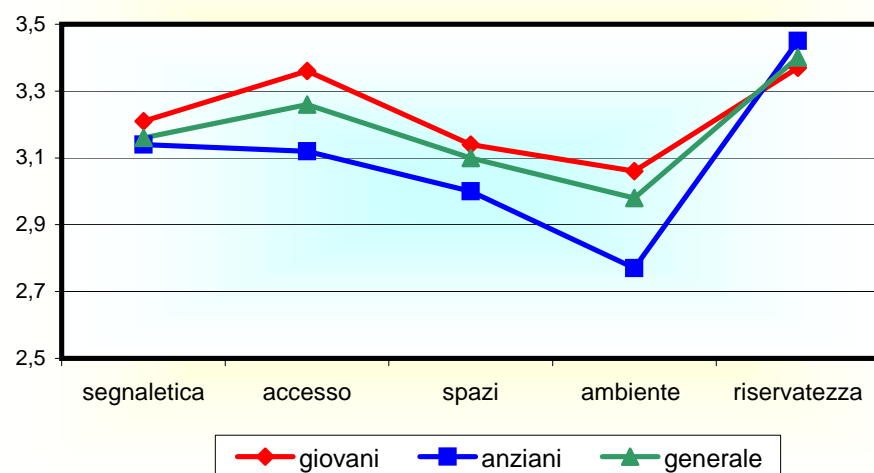
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

Confronto giovani - anziani

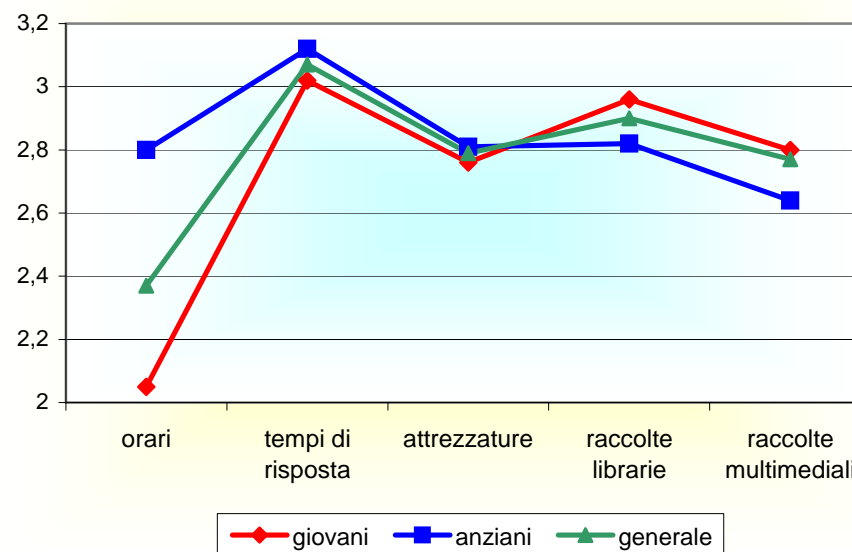
Centro stampa comunale

Giudizio sulla struttura

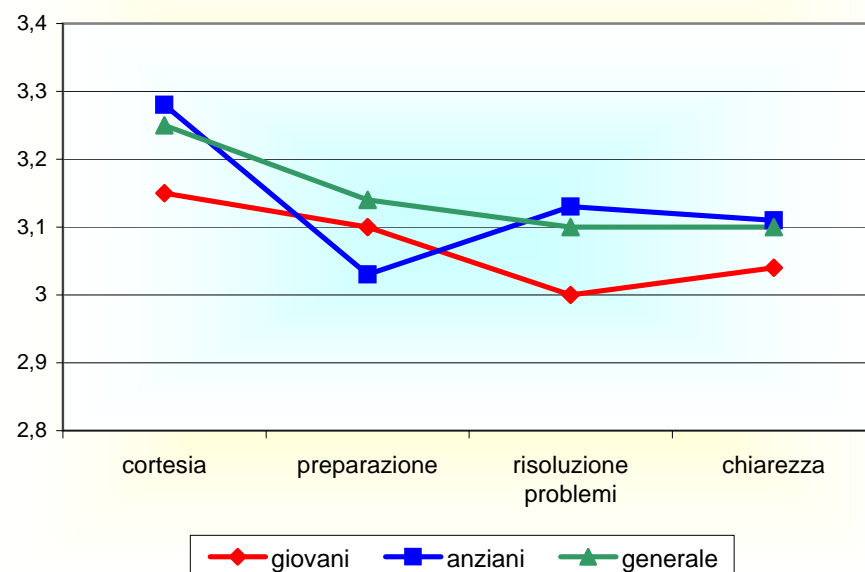


- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Giudizio sui servizi

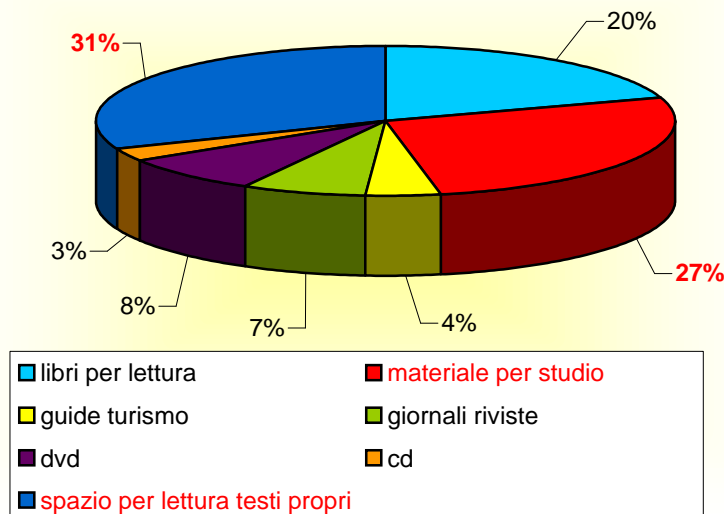


Giudizio sul personale



Il giudizio complessivo sulla biblioteca si attesta su un valore simile sia per i giovani (2,81) sia per gli anziani (2,80), sia per il totale del campione (2,78)

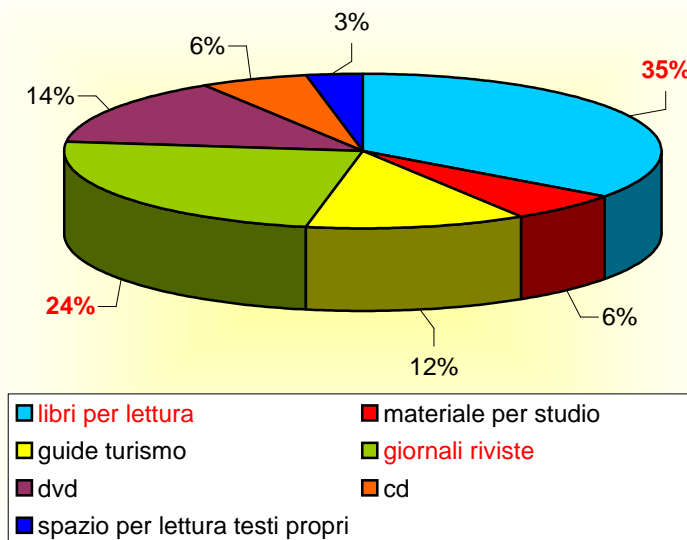
Che cosa hanno cercato i giovani in biblioteca



I giovani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto spazio per studiare (31%) materiale per studio (27%) e libri per lettura (20%). Il 70% frequenta almeno settimanalmente la biblioteca. Possiedono un'elevata scolarizzazione (l' 87% ha un diploma o una laurea) e sono prevalentemente studenti (83%); le ragazze sono in prevalenza (60%). Esiste una percentuale del 10% di giovani stranieri che frequentano la biblioteca. Il 66% risiede in Alessandria città, contro un 14% nei sobborghi e un 19% fuori città.

Gli anziani che frequentano la biblioteca cercano soprattutto libri per lettura (35%) e giornali e riviste (24%). Il 70% frequenta almeno settimanalmente la biblioteca. Possiedono un'elevata scolarizzazione (l' 87% ha un diploma o una laurea) e sono prevalentemente pensionati (84%); dal campione risulta una prevalenza di uomini (58%); tutti sono di nazionalità italiana. Il 75% è di Alessandria città, il 18% risiede nei sobborghi e solo il 7% proviene da fuori città.

... e gli anziani





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

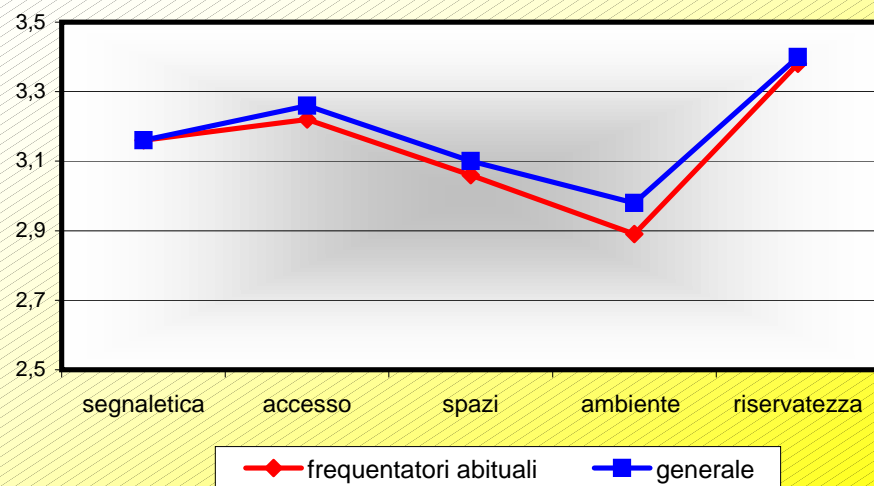
BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

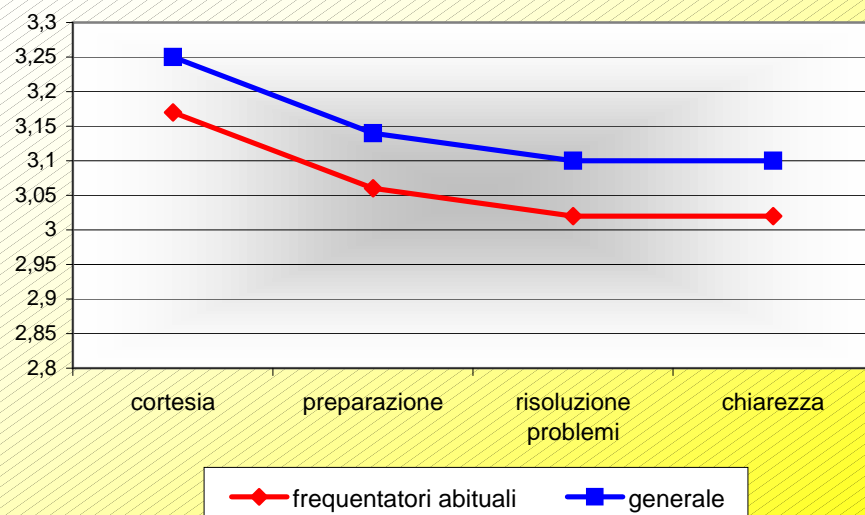
Elaborazione delle risposte dei frequentatori abituali

Centro stampa comunale

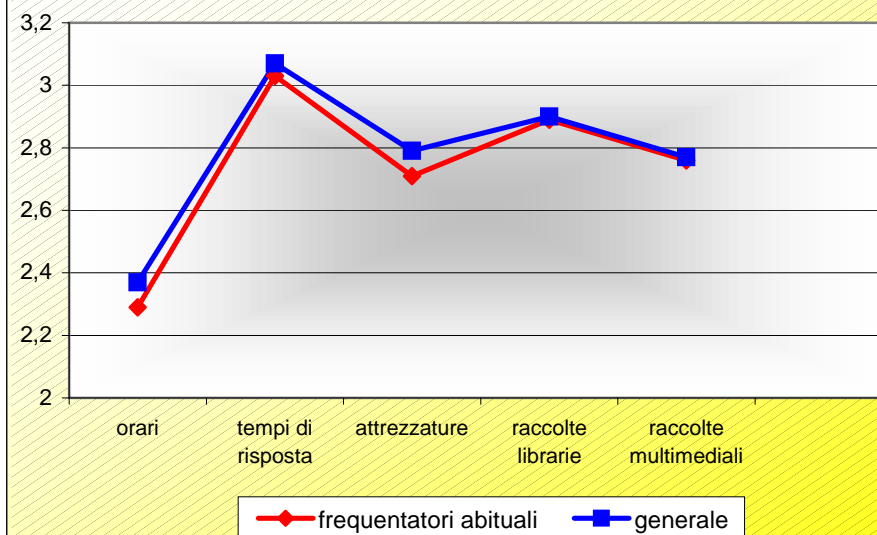
Giudizio sulla struttura



Giudizio sul personale

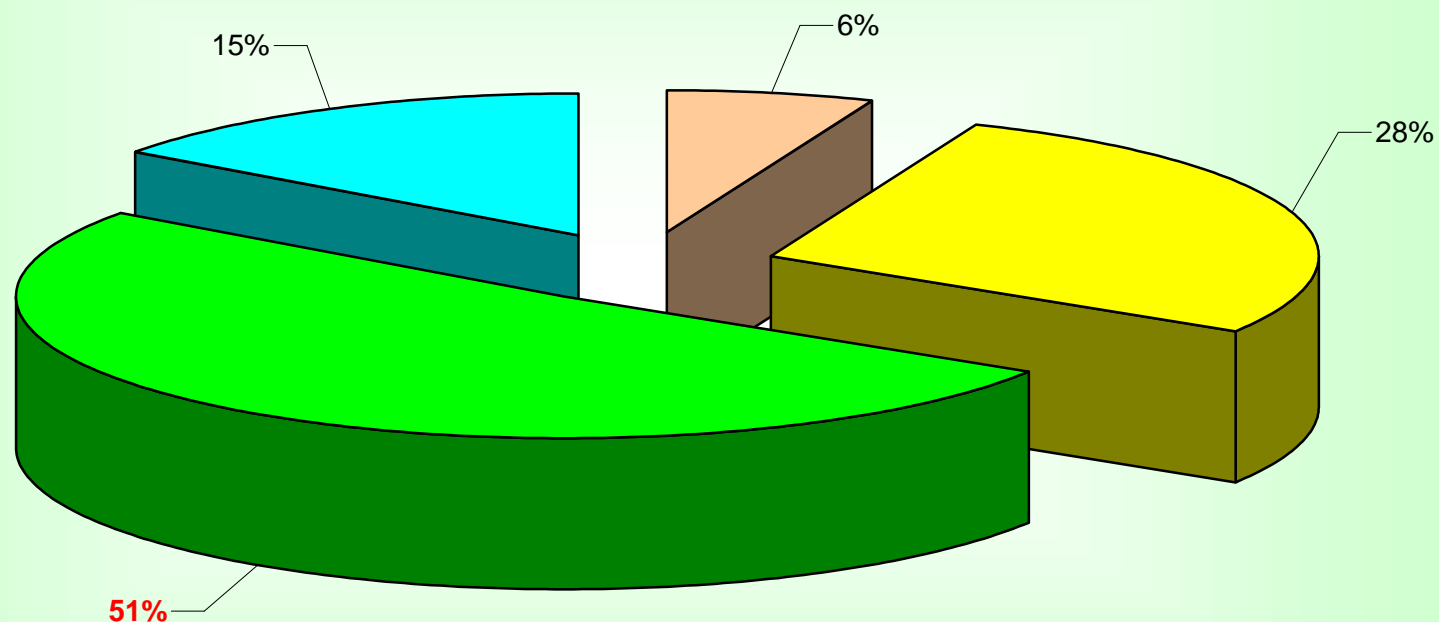


Giudizio sui servizi



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica al momento attuale?



Insoddisfatto Parzialmente soddisfatto Soddisfatto Completamente soddisfatto

Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 2,75, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio prossimo al "soddisfatto". Il 66% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica. Si rileva che i frequentatori abituali della Biblitoca danno un giudizio leggermente più critico rispetto al totale del campione su tutti i parametri considerati.



Città di Alessandria

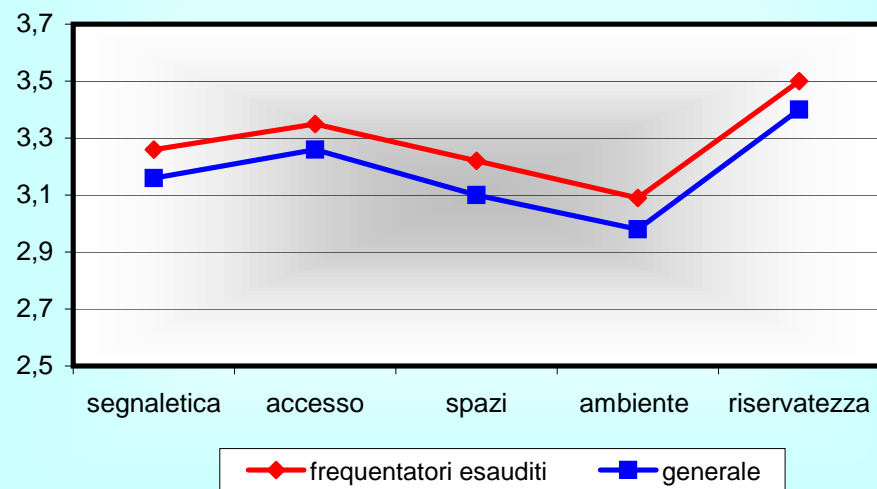
Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

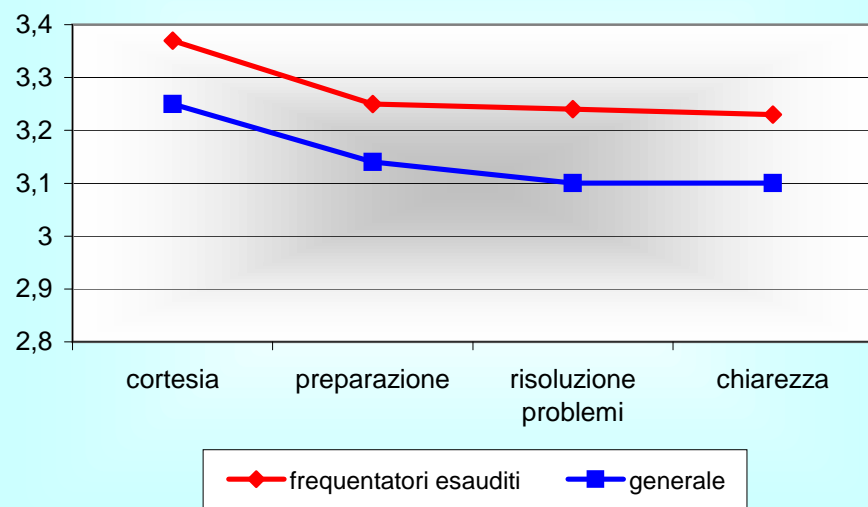
CUSTOMER SATISFACTION

**Elaborazione delle risposte di coloro
che hanno trovato in biblioteca quanto cercato**

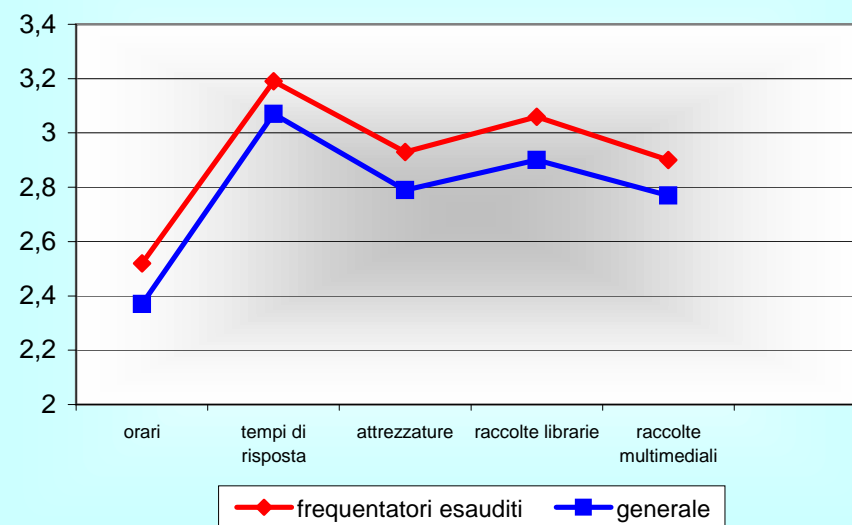
Giudizio sulla struttura



Giudizio sul personale

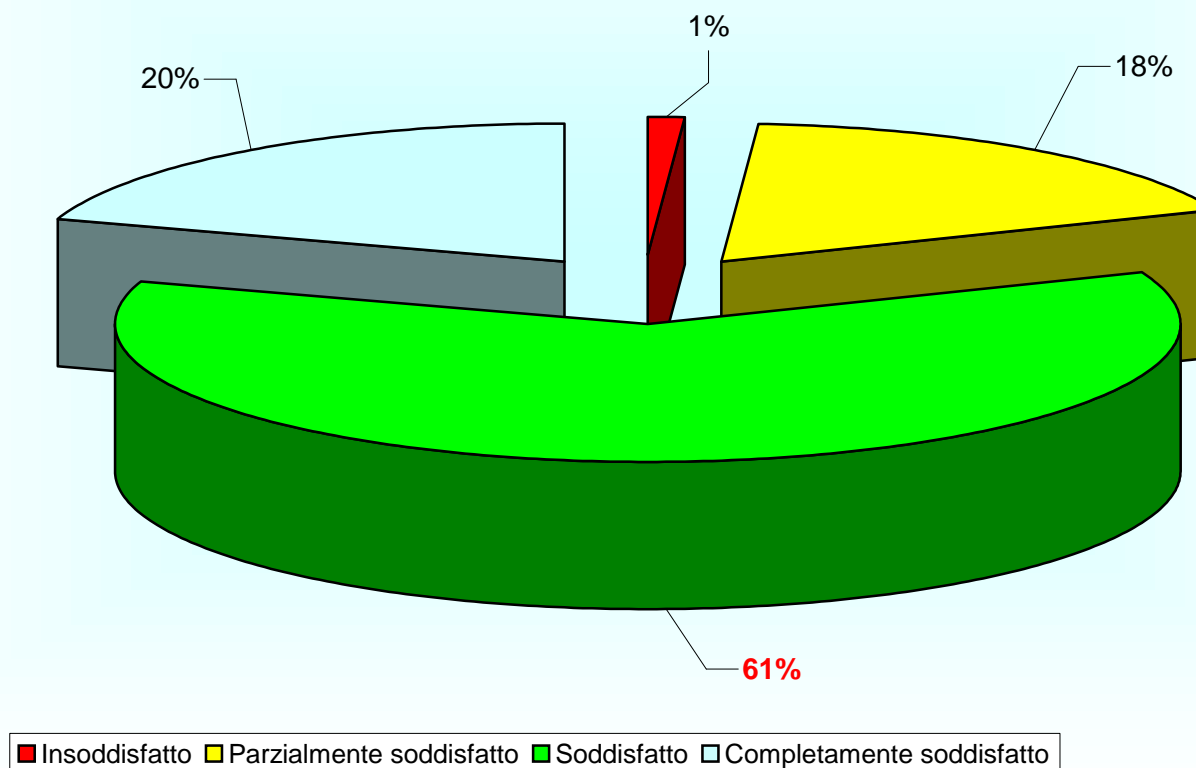


Giudizio sui servizi



- 1 giudizio insufficiente
- 2 giudizio sufficiente
- 3 giudizio buono
- 4 giudizio ottimo

**Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio offerto
dalla Biblioteca Civica al momento attuale?**



Il giudizio complessivo si attesta su un valore di 3, che, su una scala da 1 a 4, indica un giudizio pari a "soddisfatto". L'81% del campione dà un giudizio positivo sul funzionamento della Biblioteca Civica. Si rileva che coloro che hanno trovato quanto cercato in biblioteca danno mediamente un giudizio migliore su tutti i parametri considerati rispetto al totale del campione, indicativo dell'importanza prima di tutto di esaudire le aspettative del pubblico.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

BIBLIOTECA COMUNALE

CUSTOMER SATISFACTION

Commenti finali

Centro stampa comunale

COMMENTO

Appare evidente dalle analisi dei dati elaborati che la soddisfazione complessiva degli utenti è in diminuzione: se a fine 2009 l'86% degli intervistati si dichiarava soddisfatto o completamente soddisfatto, agli inizi del 2013 solo il 70 % dichiara la sua soddisfazione per la biblioteca. Questo dato trova conferma anche nei dati statistici relativi al 2012: le presenze medie mensili sono diminuite da 8002 nel 2009 a 4646, le presenze medie giornaliere da 389 nel 2009 a 225, ci sono stati 1443 prestiti mensili di media in meno (3495 nel 2009, 2052 nel 2012).

Non si tratta di indicatori inspiegabili. Perdono gradimento sia l'ambiente che i servizi, due elementi in cui si riflette con evidenza la mancanza quasi totale di risorse economiche. Tecnologia obsoleta, arredi deteriorati, muri sudici, servizi igienici malandati rendono le sale di lettura poco accoglienti; depositi sovraccarichi di materiali, assenza di pratiche di conservazione libraria, riduzione degli interventi di catalogazione informatica pregiudicano l'utilizzo del patrimonio librario storico; mancanza, a partire dal 2011, di risorse economiche per l'acquisto di riviste, DVD e libri non consentono l'aggiornamento delle raccolte. Non è difficile quindi individuare le motivazioni della perdita di affezione del pubblico di lettori.

A questo si aggiungono i problemi legati al personale e , di conseguenza ,all'orario di apertura . Dall'ottobre 2011, data della conclusione dell'incarico alla cooperativa di bibliotecari cui era stato affidato il servizio al pubblico, in poi alla biblioteca sono stati assegnati dipendenti comunali provenienti da altri servizi.. Turn-over frequenti, inidoneità fisica ad alcune mansioni, assenze per malattia , mancanza di formazione specifica e di aggiornamento professionale hanno avuto ripercussioni evidenti sul gradimento del pubblico: se la cortesia degli operatori viene riconosciuta come nel 2009, la preparazione, la chiarezza nelle risposte e la capacità di risoluzione riscuotono giudizi peggiori.

Connessa alle problematiche relative al personale e all'orario di lavoro, l'articolazione dell' orario di apertura al pubblico ha visto la conferma del giudizio negativo : gli intervistati in occasione della indagine hanno sempre chiesto l'ampliamento dell'orario, richiesta che non è stata soddisfatta.

Il giudizio finale di soddisfazione espresso dal 70% degli intervistati induce a ritenere che il superamento delle criticità economiche più acute da parte dell'ente ,consentirà il recupero da parte della biblioteca del gradimento crescente conosciuto in passato