

COMUNE DI REGGIOLO (RE)

STRUTTURA APICALE/Servizio: AFFARI GENERALI, SEGRETERIA, ATTIVITA' PRODUTTIVE

RESPONSABILE: Fantini Elisabetta

**PRINCIPALI DATI DI PRODUZIONE
RIFERITI ALLE ATTIVITA' RITENUTE PIU' RILEVANTI**

Indicatore	Anno 2012	Anno 2013
1. Numero sedute Giunta/Consiglio	78	63
2. Numero carte di identità rilasciate	1.380	1.513
3. Numero pratiche di immigrazione/emigrazione	689	339
4. Numero di accessi all'URP	7567	14.834
5. Atti pubblicati	580	
7. Autocertificazioni	50	325

Si allega, in allegato alla presente: elenco personale assegnato e schede contenente altri indicatori delle attività svolte nei relativi uffici del settore;

MIGLIORAMENTI QUALITATIVI, RIFERITI AI PRODOTTI/SERVIZI DI CUI SOPRA, POSTI IN ESSERE NELL'ARCO DELL'ESERCIZIO 2013

- 1 Sono stati assicurati, sia pure in assenza (dal mese di febbraio 2011) della figura del Segretario Comunale, con una parentesi di qualche mese (da febbraio 2013 a agosto 2013 con assenza di circa 40 giorni) sostituito dalla Responsabile del Settore Segreteria, i livelli e gli standard qualitativi per la gestione di tutti i servizi di competenza, cercando di mantenere e migliorare i livelli di qualità. A seguito degli eventi sismici del 2012 è stata garantita la capacità della struttura di adeguarsi alle nuove esigenze gestionali, alle modifiche legislative in corso e di rispondere con adeguata prontezza a tutte le necessità tecniche ed organizzative. E' stata garantita la verbalizzazione interna delle sedute di Giunta/Consiglio, assicurando riduzione dei tempi di pubblicazione degli atti degli organi collegiali.
2. 3. 4. I dati sopra evidenziati attestano un aumento costante della popolazione, in particolare di cittadini provenienti da paesi extraeuropei, che si traduce in aumento rilevante delle richieste di accesso agli atti e di procedimenti. Il rapporto con la cittadinanza costituisce l'aspetto saliente del settore che si pone perciò nella prospettiva di offrire servizi sempre più efficienti ed efficaci, mediante un'organizzazione delle risorse umane tale da garantire in ogni situazione la copertura dei servizi e contestualmente di migliorare il livello di soddisfazione degli utenti. Gli indicatori sopra riportati attestano l'aumento del numero delle richieste pervenute al settore. (numero di accessi, carte di identità, pratiche di immigrazione/emigrazione) a fronte di invariato numero di personale assegnato, con invarianza dei tempi di risposta al cittadino. Ciò si è reso possibile anche attraverso la maggiore diffusione degli strumenti informatici: aggiornamento costante e in tempo reale delle schede di procedimento a disposizione della cittadinanza e della relativa modulistica. Si evidenzia un quadro positivo di cui punti di forza sono l'organizzazione del lavoro, la competenza e la professionalità del personale.
5. L'introduzione della posta elettronica certificata, della firma digitale, del protocollo informatico testimoniano il percorso di accompagnamento delle richieste da parte del cittadino ai vari procedimenti tra cui quelli inerenti il settore commercio. L'albo pretorio on-line ha consentito di ridurre i tempi per la pubblicazione delle delibere all'Albo Pretorio.
6. Da segnalare un aumento delle autocertificazioni. Ciò è frutto dell'impegno da parte del personale ad "educare" il cittadino al rapporto con la pubblica amministrazione, tutelando i diritti del cittadino stesso e ponendolo al centro dell'interesse degli operatori, così come recepito anche da recentissime disposizioni normative in materia.

**ALTRI ASPETTI RITENUTI IMPORTANTI
POSTI IN ESSERE NELL'ARCO DEL 2013 (anche in riferimento a quanto previsto all'art. 8 DLGS 150/2009)**

a) attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;

Del settore Affari Generali, come evidenziato in premessa fanno parte gli uffici URP, Demografici, Attività Produttive, Segreteria, Protocollo.

Nel corso dell'anno 2013:

- Nell'URP si è proseguito nell'opera di miglioramento di alcuni aspetti ritenuti fondamentali al fine di divulgare la conoscenza delle attività e dei Servizi Comunali. Prevista possibilità di collegamento con la banca dati dei procedimenti gestiti dall'ufficio URP, allo scopo di facilitare l'utente nella presentazione delle eventuali richieste di permessi, e nella semplificazione ed aggiornamento della modulistica. In progress: è stato elaborato un progetto denominato Anagrafe on Line che renderebbe disponibile all'intera popolazione di Reggio uno sportello demografico telematico al fine di erogare servizi di autocertificazione e cambio via tramite la visualizzazione di dati anagrafici.
- Nella segreteria sono stati definiti sistemi di controlli per la trasparenza e l'integrità delle azioni e del comportamento del personale attraverso l'approvazione di un regolamento sui controlli interni, oltre che dell'attivazione delle norme anticorruzione.
- E' stato adottato il piano della trasparenza.

a) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;

L'attività del servizio si basa principalmente su quanto inserito nel piano di mandato elettorale e nel PEG e viene costantemente monitorata. Ciò permette in caso di scostamento di poter intervenire attraverso vari metodi che vanno dalla conferenza di servizio all'eventuale spostamento temporaneo delle risorse umane sul singolo obiettivo / attività che presenta le criticità.

b) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;

Presso l'Ufficio URP è attivo un servizio di raccolta di reclami, proposte suggerimenti da parte del cittadino che rappresenta un importante strumento di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente in merito ai vari settori, tra cui il Settore Affari Generali. Soddisfazione si è registrata in merito al materiale informativo esposto. Si conferma l'importanza dell'URP quale valido strumento di valutazione da parte dell'utenza dei servizi e delle attività erogate dai vari uffici. A ciò si affiancano tradizionali strumenti di rilevazione quali e-mail, telefonate ecc. rispetto alle quali si è registrato negli uffici un considerevole calo.

c) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;

L'adozione di nuovi sistemi informatici (albo on-line – acquisizione ottica dei documenti-firma digitale) contestualmente alla formazione del personale per l'utilizzo degli stessi, l'utilizzo della posta elettronica certificata e non, hanno portato ad una diversa e sicuramente più snella organizzazione dell'attività amministrativa e ad una velocizzazione dei tempi di risposta.

L'Ente ha aderito ad una serie di convenzioni proposte dalla Provincia nell'ambito del progetto "Community Network" che presuppongono l'utilizzo di software applicativi in sostituzione dei tradizionali metodi. Tra questi di particolare rilevanza per il servizio affari generali sono lo SUAP-ER per le pratiche inerenti il commercio e PAR-ER che

permetterà all'ente di procedere con l'archivio digitale. L'acquisizione delle competenze necessarie per l'utilizzo delle procedure di cui sopra si è realizzata attraverso la partecipazione agli incontri e corsi organizzati dalla Provincia stessa.

- d) *lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;***

Per il Settore Affari Generali lo sviluppo in oggetto è al centro delle politiche di settore.

- e) *l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;***

La riduzione dei costi, è stato altro tema al centro dell'attività del settore, considerati anche i tagli imposti ad alcune voci importanti di spesa quali ad esempio le spese di rappresentanza. A tal fine è stato predisposto un piano di razionalizzazione delle spese, tenuto conto dello storico, individuando delle priorità. Si è incentivato l'uso della posta elettronica e di tutti gli strumenti informatici. Si sta progressivamente sostituendo il sistema delle stampanti individuali con fotocopiatrici condivise con funzioni di stampante, fax al fine di ridurre i costi. E' stato predisposto un piano di sostituzione annuale dei computer, al fine di definire al meglio i costi, evitare procedure di emergenza e riduzione dei costi di interventi di manutenzione.

- f) *la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;***

Il Settore Affari Generali è per sua natura un settore che è tenuto a tutti gli adempimenti in materia di servizi demografici, elettorale, statistica, protocollo, segreteria, fortemente condizionati dal rispetto dei tempi e delle procedure previste dalla normativa vigente.

A fronte di un considerevole aumento del numero di accessi ai vari servizi, si è garantita la gestione delle risorse attribuite in modo efficace ed efficiente. Si è garantita la conclusione di tutti i procedimenti nei termini previsti dalle disposizioni di legge e di regolamento e ciò stante l'assenza di alcune figure quali il Segretario Comunale, e di altro personale appartenente al settore, assente per lunghi periodi e sostituito dal personale interno.

- g) *il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.***

Al fine di applicare la normativa in materia di pari opportunità oltre a garantirne il rispetto nella nomina delle commissioni comunali, viene applicata una particolare attenzione e flessibilità nella gestione dei permessi /orari del personale con bambini piccoli al fine di conciliare i tempi di vita e lavoro.

Data e firma del responsabile

Data e visto del Segretario

Data e visto dell'OIV

Personale assegnato			
Istruttore Direttivo Amm.vo	Davoli Antonella	D1	Coordinatore URP
Istruttore Direttivo Amm.vo	Chitelotti Sergio	D1	Stato Civile/ Elettorale
Istruttore Amm.vo	Vacante	C	URP
Istruttore Amm.vo	Pollice Maria Paola	C	URP/Anagrafe
Istruttore Amm.vo	Vacante dal 01.09.2013	C	URP/Commercio
Collaboratore Amm.vo	Casella Fulvio	B3	Messo Notificatore
Collaboratore Amm.vo	Bellinazzo Monica	B3 27/36	Segreteria
Collaboratore Amm.vo	Panizza Daniela	B3	Protocollo