



**COMUNE DI SCANDIANO**

**Direzione Generale**

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione



**RELAZIONE SULLA  
PERFORMANCE**

**Anno 2012**



# COMUNE DI SCANDIANO

## Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

### RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE I DIRIGENTE: LUGARI STEFANIA

Servizio: GABINETTO del SINDACO - Centro Stampa

Responsabile: Benassi Manuela

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																												
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tenuta email e comunicazioni dirette al sindaco o inviate direttamente sulla pagine facebook del Comune a misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini n.6.110 mi piace ricevuti in calce alle notizie pubblicate su pagina FB Comune, n. 54 mi piace su pagina FB Sindaco anno 2012</li><li>2. Risposta di feedback alle email ricevute n.172 di cittadini, gestite con gli uffici e invio via mail, alle quali si è risposto,</li><li>3. Gestione diretta ricevimento al pubblico n. <b>1.031</b> appuntamenti presi anno 2012</li><li>4. Guida informativa nuovi residenti del anno 2012 nuove fam. n.279 invitate e n. 42 intervenute all'incontro nel quale è stata distribuita la guida informativa</li></ol>																												
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Condivisione degli strumenti agenda appuntamenti , consultazione protocollo per ricerche , albo pretorio, sistema scrivania delibere e determine</li><li>2. Diffusione delle abilità di aggiornamento al gruppo di lavoro sito internet, per inserimento – aggiornamento notizie ed informazioni on-line</li><li>3. Attuazione scaletta adempimenti trasparenza e aggiornamento del sito</li><li>4. Applicazione delle nuove tecnologie di informazione , tenuta della pagina facebook e twitter n. 41.463 visualizzazioni pagina FB Comune, 5190 visualizzazioni di post su pagina FB Sindaco, Profilo Twitter (attivo da settembre 2012) n. 322 follower e n. 181 tweet inviati (notizia di 140 caratteri)</li><li>5. Miglioramento della capacità attuativa n. 5 corsi di formazione effettuati .</li></ol>																												
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gestione diretta al centro stampa e produzione stampa materiale informativo per il comune, nuovo contratto di gestione spesa fotocopiatrice a colori;</li><li>2. Ottimizzazione delle risorse in sostituzione e completamento o supporto assenza n. attività di gestione posta in <b>gg 36</b></li><li>3. Gestione diretta delle iniziative di cerimoniale, campagne di informazione e comunicazione eventi istituzionali , con azioni e acquisti in economia per la riduzione delle spese.</li><li>4. Tempi di risposta al cittadino massimo 2 gg . con inoltro al settore/ ufficio di competenza nell'ambito del procedimento individuato 30 gg.</li></ol>																												
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"><thead><tr><th>Prodotto/Servizio</th><th>Anno 2010</th><th>Anno 2011</th><th>Anno 2012</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Nr. Cerimonie e manifestazioni di rappresentanza</td><td>6</td><td>9</td><td>8</td></tr><tr><td>2. Nr. Comunicati stampa</td><td>311</td><td>223</td><td>270</td></tr><tr><td>3. Nr. Inserimenti Internet e Facebook</td><td>578</td><td>597</td><td>1.092</td></tr><tr><td>4. Nr. Risposte al cittadino</td><td>39</td><td>47</td><td>176</td></tr><tr><td>5. Nr. Volantini e pubblicazioni prodotti</td><td>103</td><td>77</td><td>88</td></tr><tr><td>6. Nr. Prenotazione sale e riscaldamento</td><td>292</td><td>266</td><td>263</td></tr></tbody></table>	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	1. Nr. Cerimonie e manifestazioni di rappresentanza	6	9	8	2. Nr. Comunicati stampa	311	223	270	3. Nr. Inserimenti Internet e Facebook	578	597	1.092	4. Nr. Risposte al cittadino	39	47	176	5. Nr. Volantini e pubblicazioni prodotti	103	77	88	6. Nr. Prenotazione sale e riscaldamento	292	266	263
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																										
1. Nr. Cerimonie e manifestazioni di rappresentanza	6	9	8																										
2. Nr. Comunicati stampa	311	223	270																										
3. Nr. Inserimenti Internet e Facebook	578	597	1.092																										
4. Nr. Risposte al cittadino	39	47	176																										
5. Nr. Volantini e pubblicazioni prodotti	103	77	88																										
6. Nr. Prenotazione sale e riscaldamento	292	266	263																										

	<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trend in linea con gli anni precedenti</li> <li>•</li> </ul>
--	--

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

<p>e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programma di iniziative per la festa della donna nelle seguenti date : Giovedì 8 marzo proiezione del film "The help" presso il Cinema Boiardo - Mercoledì 14 marzo spettacolo Teatrale "Tutto quello che non avreste voluto sapere sulla donna ma il ci tengo a dirvelo" - Mercoledì 21 marzo spettacolo teatrale "Libere" di Cristina Comencini</li> <li>2. Campagna contro la violenza alle Donne promossa in collaborazione con l'Associazione Nondasola dal titolo "Grida forte che tutti ti sentano" con posizionamento punto di ascolto davanti al comune nelle giornate di sabato dei mesi di marzo e aprile</li> <li>3. Promozione attività dello "sportello donna" deputato a raccogliere denunce di maltrattamenti da parte delle donne e a fornire loro supporto psicologico assistenziale e legale (in collaborazione con Nondasola)</li> <li>4. Promozione concorso fotografico "Scatti di donna" che ha raccolto e premiato fotografie aventi come soggetto la donna nei suoi più svariati aspetti</li> <li>5. Attività di promozione delle iniziative programmate non solo verso l'utenza esterna, ma anche verso le dipendenti del Comune</li> </ol>
<p>f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sviluppo tematiche di interesse sociale: incontri sulla ludopatia gestiti dal Gabinetto del sindaco n. 3 incontri</li> <li>2. Campagna di informazione contro la dipendenza da gioco</li> <li>3. Incontro nuovi residenti del 2011</li> <li>4. Guida informativa per il nuovo cittadino del Comune di Scandiano</li> <li>5. Controllo annuale di qualità del servizio Bibliotecario con certificazione esterna abilitata</li> <li>6. Incontro presso uno dei maggiori quartieri della Città per confronto su modifiche alla viabilità di grande impatto e criticità sollevate dai cittadini</li> <li>7. Incontro con Associazioni sportive del territorio</li> </ol>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE I DIRIGENTE: LUGARI STEFANIA

Servizio: AFFARI GENERALI e CONTRATTI – MESSI

Responsabile: Daniela Campani

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Destinatari esterni del servizio. Centralino n. 98.000 telefonate ricevute, rimane un canale determinate di contatto con il cittadino che rileva come dato di soddisfazione parlare con ufficio interessato alla problematica, criticità riscontrate, con segnalazione di utenti per mancata risposta diretta dei seguenti servizi: istituzione, Polizia Municipale , Servizio sociale associato .</li><li>2. Gestione con cartolina depositata per appuntamento consegna notifiche, consente consegna puntuale con coordinamento cittadino n. 660 cartoline</li><li>3. Protocollo consegna diretta di atti/ istanze cittadino con attribuzione pratica - protocollo immediata n. 150 accessi.</li><li>4. Segreteria Generale ha gestito raccolta firme referendum n. 1.904 legge popolare n. 88 ;</li><li>5. Procedura snella pratica di concessioni loculi : a fronte pagamento canone sottoscrizione contratto immediata n. 88 pratiche</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Miglioramento filtro telefonate: sistema di condivisione file programmazione ferie del personale per presenza \assenza passaggio telefonate, gestione assenza per riunione o conferenza di servizio in corso.</li><li>2. Sistema di rotazione copertura consegna posta in arrivo ed in uscita da ufficio postale n. 3 addetti assegnati.</li><li>3. Adozione consultazione on line sistema di richiesta certificazione casellario giudiziale.</li><li>4. Corsi di formazione effettuati per migliorare le capacità attuative del attività di affiancamento e addestramento interfunzionale.</li></ol>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Flessibilità nell' impiego delle risorse trasversale sulle funzioni di protocollo e posta, gestione centralino , gestione atti convocazione consiglio e Giunta, redazione contratti di concessione loculi;</li><li>2. Tempi procedurali contratto concessione loculo : a istanza</li><li>3. Riduzione costi del personale assegnato ;</li><li>4. Quantificazioni costi postali per singole spedizioni imputate per settore per avere i dati necessari ad impostare una razionalizzazione e riduzione dei costi della postalizzazione del Comune</li></ol>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti			
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
	1. Nr. Delibere di Giunta e Consiglio	404	406	489
	2. Nr. Determine	715	610	555
	3. Nr. Contratti stipulati	142	132	144
	4. Nr. Protocolli in entrata/uscita	22.915	22.655	23.542
	5. Nr. Notifiche effettuate	2.496	1.924	1.394
	6. Nr. Atti pubblicati Albo Pretorio	1.005	676	903
Considerazioni qualitative e analisi dei trend: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>				

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE I DIRIGENTE: LUGARI STEFANIA

Servizio: DEMOGRAFICI - URP - CIMITERI

Responsabile: Messori Valeria

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contatto quotidiano e diretto a front office con il cittadino n. 153reclami gestiti e n. 5 attestazioni di soddisfazione</li><li>2. Effettuazione censimento generale della popolazione rivolto alla popolazione censita sul territorio, nessun ritardo , pieno rispetto scadenze previste piano generale dell'ISTAT , nessun reclamo, N. 4.771 numero questionari gestiti direttamente dall'Ufficio comunale del censimento</li><li>3. Scorrimento graduatoria tombe di famiglia contattata utenza interessata n. 15 domande , disponibilità n. 4 manufatti , al 31.12. risposta definitiva a 4 su 4. Gestione richiesta loculi problematica per assenza disponibilità: domande insoddisfatte.</li><li>4. Utenza gestita punto di apertura settimanale anagrafe distaccato Arceto: 131</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gestione comunicazioni alla cittadinanza per il Censimento, informative , volantini , sito internet;</li><li>2. Decertificazione , azione informativa rivolta al cittadino per l'uso dell'autocertificazione (nota diffusa anche sul sito internet)</li><li>3. Assistenza diretta nella compilazione dell'autocertificazione al front office n. 9.000 autocertificazioni ricevute e controllate 1244;</li><li>4. Raccolta firme di interesse per ampliamento cimitero di Chiozza n</li><li>5. Gestione prevendita ampliamento cimitero di Scandiano, n. 2 incontri pubblici , comunicazioni rivolte ai cittadini tramite distribuzione volantini maggiori cimiteri Scandiano e Arceto,</li><li>6. Potenziamento delle capacità attuative del personale per il miglioramento dell'organizzazione attraverso la formazione n. 8 corsi rivolto a n. 8 addetti. Corso generale rivolto agli addetti sullo sportello polifunzionale. Acquisizione pacchetto video in fad per l'autoformazione "residenza in tempo reale"</li></ol>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. integrazione delle risorse sui servizi di front office da sportello demografico</li><li>2. gestione diretta di n. 13 rilevatori esterni per il censimento su n. 69 sezioni censuaria</li><li>3. Abbattimento certificati anagrafici riduzione dei costi , maggior tempo lavoro addetto sportello richiesto informazione assistenza al cittadino e nella presentazione dell'autocertificazione.</li><li>4. Residenza rilasciato in 48 ore n. 2628</li><li>5. Documento d'identità minori gestita in risposta alle esigenze dei genitori</li></ol>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti			
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
	1. Nr. certificati anagrafici	17.383	15.120	6.016
	2. Nr. variazioni anagrafiche	3.415	3.207	3.660
	3. Nr. Atti di stato civile registrati	1.000	973	1.104
	4. Nr. Iscrizioni e cancellazioni liste elettorali	1.668	1737	1.336
	5. Nr. Cittadini e mail ricevuti dall'URP	12.477+ 2.132 (mail)		2.989+ 3.795 (mail)
	6. Nr. Funerali effettuati	333	300	238+29 ceneri
Considerazioni qualitative e analisi dei trend: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dettato normativo sulla decertificazione anagrafiche divieto di rilascio certificati 9.104 certificati rispetto 2011</li> <li>•</li> </ul>				

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. Informative cimiteri ampliamento Scandiano e Ca 'de Caroli 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

## Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

### RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE I DIRIGENTE: LUGARI STEFANIA

Servizio: PERSONALE

Responsabile: Gazzotti Orianna

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Destinatari del servizio stakeholder interni: pagamenti stipendi, gettoni presenza commissioni, indennità amministratori : 100 %</li><li>2. richieste dipendenti al servizio sono frutto del passaggio finale successivo all'autorizzazione struttura/dirigente di competenza, il servizio appronta la definizione della pratica ottimizzando al massimo la tempistica di competenza;</li><li>3. richieste dirette al servizio gestione piccoli prestiti e prestiti decennali n. 6 evase n. 6</li><li>4. Consulenza diretta sulle azioni procedurali da effettuare da parte degli utenti interni e collegamento interno con l'autorizzatore finale</li><li>5. Destinatari esterni rilevatori censimento, - liquidazioni acconti e saldo. Rendicontazione censimento.</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Unificazione della procedura compensi , gestione di tutti gli emolumenti attraverso la busta paga (gettoni organi politici, commissioni, missioni;</li><li>2. Regolarizzazione competenze dirigenziali (Fondo dirigenti , indennità di posizione dirigenti a tempo indeterminato) e riapertura tab15 c/annuale dal 2009/2011</li><li>3. Soluzioni per copertura posizioni servizio assistenza: n. 3 bandi mobilità effettuati, n. 2 comandi in entrata ed 1 in uscita, 1 mobilità verso Ausl, assunzioni n. 2 t/indeterminato n.1 t/determinato;</li><li>4. Gestione permessi sindacali con registrazione entro le 48 ore dei permessi sindacali e gestione delle assenze per sciopero in Gepas</li><li>5. Modernizzazione informatica delle procedure attivazione posta elettronica certificata.</li><li>6. Azioni di formazione condotte per migliorare le capacità attuative n. 2;</li><li>7. Gestione ed implementazione nuovo sistema di valutazione – Piano performance e nuovo relativo Regolamento;</li></ol>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedimentali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Massima ottimizzazione dei tempi procedurali e della tempistica dall'autorizzazione all'atto determinativo (data autorizzazione adozione determinazione del servizio personale).</li><li>2. Aggiornamento diretto sul programma delle presenze delle assenze per malattia con ottimizzazione/risparmio dei tempi di consultazione del sito inps.</li><li>3. Coinvolgimento delle risorse per approfondimento delle tematiche strategiche del personale , regolamento degli uffici e dei servizi , sistema di valutazione, CCDI studi di fattibilità passaggio funzioni all'Unione Tresinaro Secchia;</li><li>4. Sistema di aggiornamento in materia di personale in continua evoluzione con un particolare attenzione alla riduzione e calcolo dei costi e continuo monitoraggio (diminuzione spesa di personale , Bilancio e vincoli , parametri del fondo di produttività, limiti alla spesa di personale a tempo determinato)</li><li>5. Ricognizione eccedenze di personale in applicazione art.33 Dlgs 165/2001</li></ol>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																															
	6. Gestione previdenza all'Inps a seguito soppressione Inpdap; 7. Spending review e anticorruzione, nuove procedure incarichi pubblici dipendenti , abbattimento costi convenzione servizio paghe																															
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prodotto/Servizio</th> <th>Anno 2010</th> <th>Anno 2011</th> <th>Anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Nr. Dipendenti (tempo determinato e indeterminato)</td> <td>187</td> <td>181</td> <td>199</td> </tr> <tr> <td>2. Nr. Cedolini</td> <td>2.218</td> <td>2.136</td> <td>2.156</td> </tr> <tr> <td>3. Nr. Procedure di assunzione, cessazione, mobilità</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>11 + 5 comandi</td> </tr> <tr> <td>4. Nr. contratti stipulati (lavoro dipendente - flessibile – collaboraz. – occasionali – incarichi)</td> <td>26</td> <td>34</td> <td>13 + 11 tirocinanti</td> </tr> <tr> <td>5. Nr. Pratiche previdenziali gestite</td> <td>32</td> <td>45</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>6. Nr. adempimenti informatizzati con scadenza annua e/o mensile</td> <td></td> <td>14</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	1. Nr. Dipendenti (tempo determinato e indeterminato)	187	181	199	2. Nr. Cedolini	2.218	2.136	2.156	3. Nr. Procedure di assunzione, cessazione, mobilità	8	9	11 + 5 comandi	4. Nr. contratti stipulati (lavoro dipendente - flessibile – collaboraz. – occasionali – incarichi)	26	34	13 + 11 tirocinanti	5. Nr. Pratiche previdenziali gestite	32	45	78	6. Nr. adempimenti informatizzati con scadenza annua e/o mensile		14	17			
	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																												
	1. Nr. Dipendenti (tempo determinato e indeterminato)	187	181	199																												
	2. Nr. Cedolini	2.218	2.136	2.156																												
	3. Nr. Procedure di assunzione, cessazione, mobilità	8	9	11 + 5 comandi																												
	4. Nr. contratti stipulati (lavoro dipendente - flessibile – collaboraz. – occasionali – incarichi)	26	34	13 + 11 tirocinanti																												
	5. Nr. Pratiche previdenziali gestite	32	45	78																												
	6. Nr. adempimenti informatizzati con scadenza annua e/o mensile		14	17																												
1. Nr. Dipendenti (tempo determinato e indeterminato)	187	181	199																													
2. Nr. Cedolini	2.218	2.136	2.156																													
3. Nr. Procedure di assunzione, cessazione, mobilità	8	9	11 + 5 comandi																													
4. Nr. contratti stipulati (lavoro dipendente - flessibile – collaboraz. – occasionali – incarichi)	26	34	13 + 11 tirocinanti																													
5. Nr. Pratiche previdenziali gestite	32	45	78																													
6. Nr. adempimenti informatizzati con scadenza annua e/o mensile		14	17																													
Considerazioni qualitative e analisi dei trend: <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>																																

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. Adozione "Piano delle azioni positive" art. 48 D.Lgs 198/2006, per il triennio 2012-2014 – Atto Giunta Comunale n. 24 del 23.02.2012 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE I DIRIGENTE: LUGARI STEFANIA

Servizio: COMMERCIO, TURISMO e FIERE

Responsabile: Monica Campioli

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mercato cittadino del Lunedì molto frequentato riscontra un elevato grado di soddisfazione dei destinatari del servizio documentato da testimonianze dirette di cittadini , e-mail, attestazioni della associazioni di categoria e tipologia dei servizi forniti, rapporto qualità e prezzo per il cittadino .</li><li>2. Eventi organizzati dal servizio con riscontri positivi in termini di affluenza di pubblico e gradimento: Notte bianca, calici in Rocca, Boccali in Rocca, Palio dell’Angelica , Visite tematiche Rocca dei Boiardo;</li><li>3. Mercatino dell’usato “ cose d’altre case “; mercato contadino e dei produttori agricoli in occasione della Fiera di san Giuseppe</li><li>4. Iniziativa Fieristica dedicata alle motociclismo “ re - ale” grado di soddisfazione da questionari rilevati n. 22 ;</li><li>5. V ° assemblea internazionale di Città slow , giornata di visita a Scandiano il 22 /10</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l’organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementazione dei modelli del sistema suap, compatibili con i modelli ausl, posta elettronica certificata e firma digitale;</li><li>2. Servizi integrati di spunta del mercato svolti direttamente dagli addetti del servizio;</li><li>3. Adempimenti di rendicontazione e comunicazione dei servizi commerciali con sistema on line tramite l’agenzia delle entrate ;</li><li>4. Collegamenti di controllo procedura attivazione casellario giudiziale on line per ditte e imprese;</li><li>5. Aggiornamento delle competenze attraverso corsi di formazione n. e percorso di formazione sportello polifunzionale alle imprese n. 4 giornate per n. 4 addetti totale ore 44</li></ol>
c) grado di efficienza nell’impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. gestione ottimizzata delle risorse di personale destinate al Turismo con interazione punto ufficio turistico sito in Casa Spallanzani , contenimento dei costi di spesa del personale;</li><li>2. gestione diretta aggiornamento dei siti web : terra del Boiardo, Fiere di Scandiano, Fiera S. Giuseppe</li><li>3. gestione pagamenti diretti tramite bb e pos;</li><li>4. Comunicazioni di SCIA da effettuare tramite sistema di posta certificata immediata</li></ol>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti			
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
	1. Nr. Autorizzazioni rilasciate/diniegate	144	306	323
	2. Nr. Scia ex DIA	50	243	185
	3. Nr.gg Fiere mostre eventi organizzati	16	27	32
	4. Nr. Espositori per fiere	383	382	335
	5. Nr. Liquidazioni effettuate entrate		128	107
	6. Nr. Visitatori fiere istituzionali	41.779	41.956	34.906
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trend in aumento da tenere presidiato in quanto le attività economiche produttive oggetto della forte crisi si caratterizzano da continue aperture e cessazioni con conseguenti moltiplicazioni delle procedure</li> <li>• In particolare va evidenziato che la liberalizzazione in materia commerciale determina un cambio di impostazione delle attività , in quanto va particolarmente potenziato il lavoro di controllo da effettuare sia dal punto di vista documentale che ispettivo</li> </ul>				

Firma del responsabile

#### Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promozione delle pari opportunità in campo economico aziendale , premio alla donna imprenditrice nell'ambito della manifestazione S. Giuseppe 2012 in collaborazione con CNA</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicazioni e informazioni dirette (lettera aperta del Sindaco )rivolta a tutta la cittadinanza in occasione della Notte Bianca.</li> <li>2. Raccolta fondi per le popolazioni terremotate dell'Emilia, cena di solidarietà e iniziativa maialini Notte Bianca</li> <li>3. Coordinamento ufficio eventi</li> <li>4. Consulenza per privati che vogliono organizzare iniziative od eventi sul territorio</li> </ol>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ANNO 2012

SETTORE II DIRIGENTE: DE CHIARA ILDE

Servizio: RAGIONERIA e CONTROLLO di GESTIONE

Responsabile: Albertini Flora

Referente: Cottafavi Elisabetta (per Controllo di Gestione)

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>1. Nel corso dell'esercizio 2012 non è stata effettuata alcuna rilevazione mirata a determinare il grado di soddisfazione percepito dai soggetti destinatari dell'operato condotto dal Servizio, in quanto il suo campo di azione si è svolto e si svolge prevalentemente in modalità di back office amministrativo, usualmente non suscettibile di manifeste espressioni di gradimento, oltre che essere non individuabile direttamente dai fruitori finali dei servizi erogati nell'ambito dell'attività istituzionale dell'Ente. Sebbene non risulti quindi un dato assoluto di misurazione della qualità percepita, si puntualizza che il Servizio ha svolto regolarmente e concluso gli adempimenti imposti dalla Legge nelle materie di sua competenza, richiesti dall'apparato organizzativo interno o ritenuti opportuni al fine del perfezionamento di speciali procedimenti amministrativi entro i termini dell'annualità di riferimento. La dimostrazione dell'efficienza e del rispetto delle tempistiche si evince anche dal fatto che non sono state ricevute lamentele e osservazioni critiche o trasmessi solleciti in ordine alle funzioni puntualmente svolte .</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>1. Tra le molteplici azioni compiute dal Servizio al fine di migliorare l'organizzazione dell'Ente si rammenta in particolare il produttivo apporto collaborativo di natura amministrativa e fiscale fornito nei confronti degli uffici addetti alla gestione delle aree culturale e commerciale in occasione della realizzazione dell'iniziativa ludico culturale "WoW2012!". Nella fase di predisposizione dell'evento il Servizio ha provveduto a produrre gli opportuni chiarimenti fiscali ed elaborare l'apposita modulistica di raccolta delle adesioni degli innumerevoli sponsors. Ha poi curato l'intera procedura di fatturazione delle sponsorizzazioni, coordinato la verifica degli incassi e la tempestività dei pagamenti delle spese sostenute. Tale attività di supporto, svolta secondo le tempistiche e i modi programmati, non ha generato alcuna segnalazione di criticità organizzativa.</p> <p>2. Significativa azione finalizzata al miglioramento sostanziale delle capacità attuative dei servizi dell'Ente riguarda la redazione da parte del Servizio di un apposito fascicolo informativo, poi trasmesso ai Dirigenti dei Settori, inerente la materia della obbligatoria codificazione delle operazioni dell'Ente mediante il <u>Sistema SIOPE</u>. Dal momento che i dati raccolti attraverso tale codifica sono e saranno largamente utilizzati per il conteggio dei conti pubblici, la determinazione dei fabbisogni standard e il monitoraggio della gestione economica della Pubblica Amministrazione, si è ritenuto necessario fornire i basilari riferimenti cognitivi della rilevante tematica, affinché venga attuata una iniziale verifica di coerenza da parte degli Uffici per la corretta imputazione applicativa della codifica gestionale delle movimentazioni dell'entrata e della spesa da pianificare.</p>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																															
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<p>1. Nell'ambito del contesto di ottimizzazione dei tempi procedurali, si presenta di notevole valenza il raggiungimento e soprattutto il mantenimento di un ottimo tenore di <b>tempestività dei pagamenti</b> ai fornitori dell'Ente, dimostrato da una media annuale di <b>42 giorni</b> dalla data fattura e di <b>22 giorni</b> dalla registrazione del documento contabile (largamente rispettosa degli attuali termini ex-lege), come si evince dall'unito prospetto, a fronte di un appesantimento del numero delle pratiche e della loro opportuna lavorazione di controllo (che non si limita all'accertamento dei dati formali, ma scende anche nel merito di correttezza dei punti sostanziali delle liquidazioni di spesa).</p> <p>2. Le attività svolte dal controllo di gestione nell'ambito della complessa procedura di predisposizione del bilancio, della sua gestione e della rendicontazione finale ovvero la collaborazione nella predisposizione della relazione previsionale e programmatica, nella relazione di presentazione del bilancio ai cittadini, nello stato di attuazione dei programmi e nella relazione al rendiconto si pongono nell'ambito dell'ottimizzazione dei tempi procedurali incrementando l'efficienza di tutte le unità che concorrono alla redazione dei documenti finali.</p>																															
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" data-bbox="451 808 1460 1115"> <thead> <tr> <th data-bbox="451 808 1090 875">Prodotto/Servizio</th> <th data-bbox="1090 808 1214 875">Anno 2010</th> <th data-bbox="1214 808 1339 875">Anno 2011</th> <th data-bbox="1339 808 1460 875">Anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="451 875 1090 909">1. Impegni di spesa e accertamenti di entrata</td> <td data-bbox="1090 875 1214 909">5.482</td> <td data-bbox="1214 875 1339 909">6.287</td> <td data-bbox="1339 875 1460 909">6.962</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 909 1090 943">2. Mandati di pagamento e Reversali d'Incasso</td> <td data-bbox="1090 909 1214 943">10.801</td> <td data-bbox="1214 909 1339 943">11.299</td> <td data-bbox="1339 909 1460 943">11.587</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 943 1090 976">3. Contabilizzazione fatture attività fieristica</td> <td data-bbox="1090 943 1214 976">389</td> <td data-bbox="1214 943 1339 976">415</td> <td data-bbox="1339 943 1460 976">482</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 976 1090 1010">4. Variazioni del Bilancio di Previsione</td> <td data-bbox="1090 976 1214 1010">298</td> <td data-bbox="1214 976 1339 1010">334</td> <td data-bbox="1339 976 1460 1010">394</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1010 1090 1077">5. Certificazioni e adempimenti obbligatori inviati ai Ministeri competenti e alla Corte dei Conti</td> <td data-bbox="1090 1010 1214 1077">13</td> <td data-bbox="1214 1010 1339 1077">15</td> <td data-bbox="1339 1010 1460 1077">17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1077 1090 1115">6. Report prodotti e verifiche periodiche</td> <td data-bbox="1090 1077 1214 1115">34</td> <td data-bbox="1214 1077 1339 1115">36</td> <td data-bbox="1339 1077 1460 1115">48</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="451 1160 1037 1193">Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul data-bbox="451 1216 1460 2098" style="list-style-type: none"> <li>• Nonostante nel corso dell'esercizio finanziario 2012 si siano susseguiti una serie di atti legislativi, tra i quali il Decreto Legge 7 maggio 2012, n. 52 convertito nella Legge 6 luglio 2012, n. 94 ("<i>Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica</i>"), il Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83 convertito nella Legge 7 agosto 2012, n. 134 ("<i>Misure urgenti per la crescita del Paese</i>"), il Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95 convertito nella legge 7 agosto 2012, n. 135 ("<i>Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario</i>"), il Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito nella Legge 17 dicembre 2012, n. 221 ("<i>Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese</i>"), il Decreto Legislativo 9 novembre 2012, n. 192 ("<i>Modifiche al Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, per l'integrale recepimento della Direttiva 2011/7/UE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali, a norma dell'articolo 10, comma 1, della legge 11 novembre 2011, n. 180</i>"), il Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174 convertito nella Legge 7 dicembre 2012, n. 213 ("<i>Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012</i>") - che hanno introdotto rilevanti obblighi per le materie dei costi e dei fabbisogni standard, delle procedure di acquisto mediante il mercato elettronico e il sistema convenzionale nazionale e regionale, della pubblicazione sulla rete internet dei pagamenti di contributi e corrispettivi a favore di persone, enti privati e imprese, dell'Imposta sul Valore Aggiunto, della pianificazione dei pagamenti e dei controlli interni all'Ente - si nota dagli indicatori di quantità, che il trend triennale presenta un aumento del numero di operazioni effettuate e completate in presenza dell'immutato</li> </ul>				Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	1. Impegni di spesa e accertamenti di entrata	5.482	6.287	6.962	2. Mandati di pagamento e Reversali d'Incasso	10.801	11.299	11.587	3. Contabilizzazione fatture attività fieristica	389	415	482	4. Variazioni del Bilancio di Previsione	298	334	394	5. Certificazioni e adempimenti obbligatori inviati ai Ministeri competenti e alla Corte dei Conti	13	15	17	6. Report prodotti e verifiche periodiche	34	36	48
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																													
1. Impegni di spesa e accertamenti di entrata	5.482	6.287	6.962																													
2. Mandati di pagamento e Reversali d'Incasso	10.801	11.299	11.587																													
3. Contabilizzazione fatture attività fieristica	389	415	482																													
4. Variazioni del Bilancio di Previsione	298	334	394																													
5. Certificazioni e adempimenti obbligatori inviati ai Ministeri competenti e alla Corte dei Conti	13	15	17																													
6. Report prodotti e verifiche periodiche	34	36	48																													

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
	<p>assetto del personale preposto. Ciò riflette lo sforzo operativo compiuto per il mantenimento delle tempistiche e delle procedure in essere, implementando regolarmente i detti processi con l'osservanza degli obblighi crescenti a cui sono sottoposti dalla Legge, come sopra evidenziato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anche il <b>controllo di gestione</b> nel corso dell'anno 2012 ha implementato notevolmente la sua attività in attuazione di novità normative o per venire incontro a specifiche richieste dell'amministrazione. In tale ottica meritano una segnalazione tutte le attività poste in essere per l'adeguamento degli strumenti di misurazione della prestazione individuale (schede degli obiettivi e della performance), le attività tese a controllare tutti gli obblighi derivanti dalla normativa recante il riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, i report collegati all'attuazione di obiettivi strategici ed il report sulle utenze.</li> <li>• Per l'esercizio 2012 continua ad assumere peculiare incidenza nel processo produttivo del Servizio il suo globale coinvolgimento operativo come unità di supporto allo staff amministrativo <b>dell'Unione Tresinaro Secchia</b>.</li> <li>• Di notevole rilievo è stata anche tutta l'attività collegata al raggiungimento dell'obiettivo sul <b>patto di stabilità 2012</b> soggetta a numerosi modifiche normative. Partendo dalla determinazione degli obiettivi, particolarmente complessa, nel corso dell'anno sono state apportate numerose rettifiche a seguito della concorrenza al patto nazionale orizzontale, al patto regionale verticale, incentivato e orizzontale. In questo quadro di particolare complessità e instabilità il servizio ha collaborato con l'ufficio tecnico per l'aggiornamento in tempo reale del quadro dei flussi di cassa effettuando tutti i pagamenti in liquidazione alla data del 31/12/2012 senza avere ricevuto alcun sollecito.</li> </ul>

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ANNO - 2012

SETTORE II DIRIGENTE: DE CHIARA ILDE

Servizio: ECONOMATO

Responsabile: Ferrari Francesco

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>1. Al Servizio economato compete in qualità di centro di Spesa dei servizi comunali provvedere a tutto quanto attiene alle forniture di beni di funzionamento e prestazioni di servizi nonché alle attività di manutenzione di tutte le attrezzature in uso, oltre che alla gestione di inventari di beni mobili. gestione del parco auto, gestione dei servizi assicurativi, gestione del contratto di telefonia fissa e mobile del servizio di pulizia di tutti gli ambienti comunali e all'attività di cassa economale.</p> <p>Il campo di azione è rivolto quasi esclusivamente agli utenti interni dell'Ente e anche se non sono state condotte specifiche indagini esplorative in termini di "customer satisfaction" per valutare il grado di soddisfazione del personale interno, il servizio economato consapevole del proprio ruolo "trasversale" ha intensificato il proprio coinvolgimento sin dalla fase di proposta per coadiuvare i Settori nel formulare le richieste in modo chiaro e completo per garantire una corretta valutazione nella scelta del prodotto/servizio rispetto al "bisogno" espresso dal Settore richiedente.</p> <p>Da questo punto di vista si è rilevato fondamentale una maggiore collaborazione con gli operatori debitamente informati sulle condizioni e caratteristiche del bene e/o servizio affidato in appalto per eventuali inosservanze sulle prestazioni richieste e/o non corretta rispondenza con le modalità operative previste, e per prevenire, inoltre, eventuali inadempienze.</p> <p>In questo modo è stato possibile accertare il rispetto nel tempo di tutte le condizioni <u>minime</u> contrattuali relative all'appalto e preservare costantemente uno standard di "risultato" adeguato alla qualità del servizio richiesto per la massima soddisfazione di tutte le parti coinvolte (il Comune, la ditta appaltatrice e soprattutto l'utente).</p> <p>Ciò inoltre ha consentito da un lato da un lato di limitare le lagnanze dell'utente e dall'altro di gestire con efficacia i rapporti con la ditta erogatrice dei servizi in appalto riconducendo la conflittualità in un ambito "fisiologico".</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>1. <b>Procedure semplificate e razionalizzazione di acquisizione di beni e servizi</b></p> <p>L'approvazione del nuovo "Regolamento" per gli acquisti in economia (Delibera CC n. 6 del 24/01/2012) ha rappresentato lo strumento di riorganizzazione generale per la gestione dell'attività contrattuale sotto soglia comunitaria con la finalità di privilegiare le esigenze di speditezza e razionalizzazione degli acquisti in relazione ad approvvigionamenti che, per caratteristiche qualitative o quantitative, rendono possibile il ricorso ad una regolamentazione semplificata rispetto a quella disciplinante l'evidenza pubblica.</p> <p>In questo nuovo quadro di riferimento attraverso una disciplina puntuale per il ricorso al sistema delle spese in economia da effettuarsi entro precisi limiti, sono stati perseguiti obiettivi di trasparenza nel senso di maggiore chiarezza e</p>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
	<p>comprensione di passaggi amministrativi ed interorganizzativi con conseguente accorciamento dei tempi delle procedure.</p> <p>Il servizio economato ha proseguito nella propria attività finalizzata prioritariamente alla unificazione dei processi di approvvigionamento e rendere unico il procedimento amministrativo di contrattazione finalizzate ad acquisire prestazioni "standardizzate"</p> <p>A seguito della Legge 6 luglio 2012, n. 94 (spending review) per alcune tipologie di beni e servizi si è proceduto alle relative acquisizioni mediante il ricorso al Mercato Elettronico (MEPA): tale strumento ha consentito (rispetto alla procedura "tradizionale") una ulteriore riduzione di tempi e costi del processo di acquisto nel rispetto dei principi di trasparenza e semplificazione delle procedure.</p> <p><b>2. Gestione del pacchetto assicurativo</b></p> <p>E' stata garantita la gestione dei rapporti assicurativi per la tutela del Comune nei confronti dei rischi derivanti dalle proprie attività e l'espletamento delle pratiche di richiesta di risarcimento.</p> <p>L'attività posta in atto ha riguardato la politica di risk management volta alla risoluzione di tutte le problematiche assicurative del Comune e consistito principalmente nella valutazione ed analisi dei principali problemi riguardanti l'organizzazione e l'attività del Comune per una corretta valutazione e gestione dei rischi da assicurare tenendo conto delle specificità dell'organizzazione.</p> <p>In particolare nell'anno 2012 a seguito di richieste di risarcimento danni sulla polizza RCT/O sono stati gestiti n. 53 sinistri passivi per un valore di € 75.126,67 (sinistri pagati e sinistri riservati) e n. 12 sinistri attivi per danni subiti alla proprietà</p> <p>Oltre agli adempimenti procedurali prescritti per l'apertura del sinistro, il servizio economato ha fornito ai richiedenti (danneggiati) il necessario supporto e la necessaria assistenza per la formulazione della richiesta e della documentazione da produrre sulla base di modulistica personalizzata allo scopo. Attraverso i contatti con la compagnia assicurativa sono stati fornite agli interessati tutte le informazioni sugli sviluppi della pratica fino all'esito finale di accoglimento o di non accoglimento della richiesta di risarcimento con le relative motivazioni.</p> <p>Inoltre il Servizio economato con l'ausilio del Broker ha fornito ai servizi comunali attività di supporto tecnico per tutte le problematiche "assicurative" ai fini delle garanzie assicurative da prevedersi nei capitolati di gara a carico delle Ditte esecutrici ovvero le clausole di natura "assicurativa" da inserire negli schemi di "Convenzioni" e anche negli "accordi/concessioni" con i quali viene prevista la messa a disposizione di strutture/beni di proprietà a favore di terzi per manifestazioni/iniziativa varie/convegni ovvero per attivazione di tirocini/stage di formazione di personale esterno presso i servizi comunali.</p>
<p>c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali</p>	<p><b>1. RegISTRAZIONI fatture utenze in modo automatico e conseguente creazione della liquidazione e del relativo mandato</b> (ottimizzazione tempi procedurali)</p> <p>E' stata attivata la nuova procedura informatica della contabilità di "Libra" tramite importazione di file TXT predisposta dalle ditte fornitrici per la registrazione, liquidazione e pagamento in automatico delle utenze di fornitura di energia elettrica e servizio di telefonia.</p>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
	<p>Le operazioni svolte per la gestione informatizzata delle utenze suddette sono state le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Contattati il fornitore per verificare assieme alla softwarehouse i tracciati record da acquisire;</li> <li>▲ Caricati i contratti in essere all'interno della procedura informatica attraverso un'interfaccia applicativa;</li> <li>▲ Intervento della softwarehouse per l'integrazione della procedura informatica relativa;</li> </ul> <p>Con la configurazione e parametrizzazione della procedura informatica mediante implementazione del tracciato record sul sistema di Libra, è stato realizzato il collegamento automatico di creazione e registrazione delle fatture e conseguito una notevole ottimizzazione e riduzione dei processi elaborativi che hanno riguardato una gestione rapida sicura e semplificata delle attività connesse alla liquidazione e conseguente pagamento per le utenze del contratto di telefonia ed energia elettrica</p> <p><b>2. Servizio di pulizia agli immobili comunali (Adesione alla Convenzione intercent -ER contenimento e riduzione dei costi)</b></p> <p>In tema di misure adottate finalizzate al contenimento della spesa anche con riferimento ai costi legati all'utilizzo degli immobili, a seguito dell'adesione alla Convenzione quadro dell'Agenzia regionale Intercent ER per "Servizi di pulizia, sanificazione e servizi ausiliari 3 " (Rif determina n. 8 del 17/02/2012), coerentemente alle indicazioni dell'Amministrazione, per tutte le sedi ospitanti Uffici Amministrativi si è dato corso alla rimodulazione del servizio pulizia (pulizia continuativa) dalla frequenza di sei giorni/settimana alla ridotta frequenza di tre volte/settimana con conseguente sensibile riduzione del relativo canone rispetto al corrispondente contratto 2011.</p> <p><b>3. Servizio di Telefonia Mobile (Aggiornamento adesione alla Convenzione Intercent-Er contenimento e riduzione dei costi)</b></p> <p>Per la telefonia mobile si è provveduto con nuovo ordinativo della Convenzione Intercent Er alla modifica del profilo per n. 15 utenze SIM-Fonia con attivazione del nuovo servizio di ricarica automatica che ha consentito l'esonero per il pagamento della Tassa di Concessione governativa -TCG (pari a 12,91/mensile/ per singola utenza) con un minor esborso di € 2.323,80 su base annua</p> <p><b>4. Razionalizzazione del parco stampanti (ottimizzazione delle risorse)</b></p> <p>La razionalizzazione delle stampanti con il ricorso sempre maggiore di stampante di rete Multifunzione (con funzionalità scanner, stampante, fotocopiatrice nonché fax condivise in rete) e alla conseguente dimissione del vecchio parco macchine, ha permesso economie sia nella manutenzione che nella gestione del materiale di consumo e conseguiti i seguenti vantaggi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. riduzione del costo totale di gestione delle stampanti mediante contratto a costo copia con indubbi vantaggi di gestione nonché economici rispetto ai costi sostenuti direttamente proporzionali alle stampe realmente effettuate;</li> <li>B. riunione sotto una singola voce di spesa: costo/copie, l'incidenza reale della stampante, accorpando i costi di gestione, manutenzione e consumabili, nell'ottica anche di una semplificazione di gestione contabile (la gestione dei consumabili non è più un problema), nonché di conoscenza reale della spesa per la gestione documentale.</li> </ul>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti			
	Nel corso del 2012 sono state dismesse n. 9 stampanti a fronte di n. 2 Multifunzione acquisite e inoltre è stato sostituito la stampante a "Colori" in dotazione al Centro stampa il cui contratto a costo copia consente di "contabilizzare" i costi delle stampe (volantini, inviti, Brochure, locandine, depliant, ecc) in relazione alle singole iniziative e manifestazioni realizzate.			
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
	1. Piano di razionalizzazione Autovetture: gestione globale e riduzione parco auto (compresi automezzi "tecnici")	27	24	14
	2. Tenuta ed aggiornamento dell'inventario, gestione dei beni mobili di proprietà, compresa l'alienazione e/o lo smaltimento dei beni obsoleti e/o inutilizzabili da porre fuori uso.	23.697	23.929	23.955
	3. Servizio di Cassa economale: Anticipi/rimborsi e pagamenti	416	320	243
	4. Funzione di provveditorato : ordinativi di spesa e gestione contratti	138	130	105
	5. Registrazione accentrata informatica di tutte le fatture in arrivo del Comune e successivo smistamento agli uffici competenti	4.044	4.550	3.715
	<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p><b>1. Gestione unitaria e integrata parco mezzi</b>  Con un Assuntore unico del parco mezzi è stata perseguita una razionalizzazione di tutti i servizi connessi alla gestione globale del parco mezzi e sono stati conseguiti indubbi vantaggi in termini di risparmio di costi operativi rispetto alla precedente gestione a competenza "ripartita" tra i diversi Settori (ciascuno Settore aveva la gestione autonoma dei "propri" mezzi in dotazione) caratterizzata dalla "duplicazione" dei medesimi contratti manutentivi e relativa gestione in contrasto con una logica unitaria e integrata degli interventi. .  Il Servizio economato oltre a svolgere il "ruolo" di referente principale con gli assegnatari/utilizzatori delle autovetture per tutte le necessità di carattere operativo e gestionale ha supportato i referenti interni per tutti gli aspetti inerenti alla gestione del parco mezzi. In tale ambito , condiviso con i referenti dei servizi, è stato formalizzato apposito "Manuale operativo" nel quale sono riportate in dettaglio le istruzioni operative cui gli utilizzatori dei mezzi devono attenersi per l'accesso ai Servizi e loro erogazione.  Parimenti è proseguito la costante e progressiva azione di riduzione del parco auto e corrispondente contenimento dei costi :  Anno 2010 : Dismissione/Alienazione n. 3 mezzi;  Anno 2011 : Dismissioni/Alienazione n. 9 mezzi;  Anno 2012 : Dismissione/Alienazione n. 1 mezzo.</p> <p><b>2. Aggiornamento annuale dell'inventario beni mobili .</b>  In conformità a quanto previsto dall'art. 230 D.Lgs 267/2000 che prevede espressamente l'aggiornamento annuale delle scritture inventariali, il Servizio economato ha garantito sistematicità e continuità alle operazioni di aggiornamento annuale dell'inventario e a tale riguardo ha costituito l'interlocutore unico per la gestione dei dati inventariali relativi ai beni mobili, fornendo ai consegnatari le istruzioni operative e relativa assistenza ivi compresa specifica modulistica per gli adempimenti rilevanti per la tenuta dell'inventario Anche per l'esercizio 2012 è stato garantito l'aggiornamento</p>			

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
	<p>degli inventari (beni mobili) per l'adempimento di tutti gli obblighi di legge. Con verbale del Collegio dei revisori n. 06 del 16 Aprile 2012 si dà atto della corrispondenza della situazione dei beni mobili con la situazione reale.</p> <p><b>3. Servizi di staff per l'Unione Tresinaro Secchia</b>  il servizio economato ha continuato nell'attività di service per l'Unione Tresinaro Secchia per le attività di propria competenza per assicurare il regolare svolgimento dell'attività degli Uffici e dei Servizi dell'Unione soddisfacendo così le molteplici esigenze operative ed organizzative delle strutture. Tale attività di supporto ai servizi dell'Unione si è caratterizzato per la notevole incidenza in quanto in particolare ha riguardato la messa in atto in forma centralizzata per gli acquisti di quelle categorie merceologiche standardizzate ed uniformi allo scopo di semplificare e rendere unico il procedimento amministrativo di contrattazione ed acquisizione (cancelleria e carta in risme; toners e cartucce per stampanti ; contratti di assistenza e contratti costo copia per fax/fotocopiatrici multifunzione; contratto per il servizio di assistenza tecnica hardware ed Help Desk per le apparecchiature informatiche installate nei vari uffici e sedi dell'Unione). Inoltre attraverso il fondo cassa economale sono state gestite le spese minute necessarie per i fabbisogni di parte corrente di non rilevante ammontare da farsi in occorrenze straordinarie delle quali sia indispensabile il pagamento immediato e in contanti. Relativamente al pacchetto assicurativo si è dato seguito a tutte le procedure connesse alle assicurazioni contratte, a vario titolo, dall'Unione e alle attività di supporto e indirizzo in materia assicurativa in collaborazione con il consulente assicurativo (broker). Altresì si è fatto carico di specifici compiti di supporto per l'aggiornamento annuale dell'inventario dei beni mobili in conformità a quanto previsto dall'art. 230, par. 7 del decreto legislativo n. 267/2000.</p>

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE II DIRIGENTE: DE CHIARA ILDE

Servizio: TRIBUTI

Responsabile: Sabina Zani

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nell'anno 2012 l'ufficio tributi ha monitorato l'intensa attività di front-office derivata dall'introduzione della nuova imposta municipale unica IMU caratterizzata da una complessa normativa che ha subito continue evoluzioni e aggiustamenti nel corso dell'anno. Nei mesi antecedenti le scadenze di pagamento (aprile, maggio, giugno/novembre, dicembre) l'ufficio ha gestito quasi 1.000 contatti al mese (telefonate, mail, ricevimento pubblico) con una media di quasi 40 contatti al giorno. Abbiamo così soddisfatto dubbi e incertezze dell'utenza, risolvendo casi pratici in collaborazione con studi e caaf.</li><li>2. L'ufficio tributi sempre nell'ottica di un ufficio a misura di cittadino, ha inviato tra febbraio e aprile 2.110 lettere di informazione ai cittadini titolari di contratti di comodato gratuito per illustrare le novità normative in materia di Imu. Il comodato gratuito è stata infatti una fattispecie penalizzata nel passaggio dall'Ici all'Imu.</li><li>3. Sono inoltre state inviate 1780 lettere ai cittadini (famiglie di ultrasessantacinquenni e famiglie numerose) per ricordare i requisiti e le scadenze per fruire del contributo sociale per il pagamento della Tia. A questa attività è seguito il ritiro e l'aiuto alla compilazione di buona parte delle 248 domande presentate</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Particolare attenzione è stata dedicata alla predisposizione e all'aggiornamento della pagina relativa ai tributi sul sito del Comune. Di grande utilità è stato il programma per il calcolo on line dell'Imu; aggiornato alle scadenze dell'acconto e del saldo con le diverse modalità di applicazione delle aliquote, dal 17 dicembre attivo anche per il calcolo del ravvedimento operoso.</li></ol>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. L'efficienza nell'impiego delle risorse dell'Ufficio tributi ha mantenuto i livelli dell'anno precedente nonostante il personale abbia dovuto affrontare l'impatto con la nuova imposta municipale IMU. Grazie ad una puntuale formazione (Ufficio associato e Anutel) il personale ha soddisfatto le numerose problematiche connesse all'applicazione dell'imposta. L'attività dell'Ufficio è stata svolta rispettando tutte le scadenze degli obblighi normativi imposti.</li><li>2. Riduzione dei costi di informatizzazione delle dichiarazioni di variazione Ici e Imu. E' in netta diminuzione il numero dei contribuenti che nel 2012 hanno presentato la dichiarazione Ici e/o che dovranno presentare la dichiarazione Imu, poiché con il MUI (modello unico Informatico) tutti gli atti notarili una volta registrati in conservatoria vengono inviati on line ai Comuni, riducendo gli obblighi dichiarativi per i cittadini e riducendo i costi per i comune che devono informatizzare solo le variazioni presentate in formato cartaceo.</li></ol>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																											
	<p>3. Tempi procedurali sono stati ottimizzati nella procedura dei Ruoli Coattivi . Il Ruolo viene predisposto con un programma on line “Lampo Web” fornitoci da Equitalia. Dall’invio del ruolo tempi brevissimi per apposizione del esecutività del Funzionario comunale ed entro 40/50 giorni emissione delle cartelle esattoriali . In passato i tempi si aggiravano sui 180 giorni.</p>																											
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1" data-bbox="472 412 1447 656"> <thead> <tr> <th data-bbox="472 412 1118 488">Prodotto/Servizio</th> <th data-bbox="1126 412 1230 488">Anno 2010</th> <th data-bbox="1238 412 1342 488">Anno 2011</th> <th data-bbox="1350 412 1447 488">Anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="472 488 1118 521">1. Atti di Accertamento ICI</td> <td data-bbox="1126 488 1230 521">486</td> <td data-bbox="1238 488 1342 521">386</td> <td data-bbox="1350 488 1447 521">212</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 521 1118 555">2. Istanze di rimborso ICI</td> <td data-bbox="1126 521 1230 555">32</td> <td data-bbox="1238 521 1342 555">17</td> <td data-bbox="1350 521 1447 555">13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 555 1118 589">3. Ruoli coattivi</td> <td data-bbox="1126 555 1230 589">17</td> <td data-bbox="1238 555 1342 589">26</td> <td data-bbox="1350 555 1447 589">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 589 1118 622">4. Contributo Sociale Tariffa Igiene Ambientale - TIA -</td> <td data-bbox="1126 589 1230 622">272</td> <td data-bbox="1238 589 1342 622">261</td> <td data-bbox="1350 589 1447 622">248</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 622 1118 656">5. Autorizzazioni Pubblicità Temporanea</td> <td data-bbox="1126 622 1230 656">19</td> <td data-bbox="1238 622 1342 656">40</td> <td data-bbox="1350 622 1447 656">25</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="472 656 1447 689">Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul data-bbox="496 689 1447 949" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="496 689 1447 813">• Guardando alle prestazioni dell’anno 2012 dobbiamo precisare che l’attività dedicata agli atti di accertamento è stata ridotta per fronteggiare una intensa attività di front-office per l’introduzione della nuova imposta IMU.</li> <li data-bbox="496 813 1447 949">• Notevole è stato anche il tempo dedicato al controllo delle Attestazioni ISEE per la fruizione di prestazioni agevolate dei servizi scolastici – controllo di 61 dichiarazioni.</li> </ul>				Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	1. Atti di Accertamento ICI	486	386	212	2. Istanze di rimborso ICI	32	17	13	3. Ruoli coattivi	17	26	15	4. Contributo Sociale Tariffa Igiene Ambientale - TIA -	272	261	248	5. Autorizzazioni Pubblicità Temporanea	19	40	25
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																									
1. Atti di Accertamento ICI	486	386	212																									
2. Istanze di rimborso ICI	32	17	13																									
3. Ruoli coattivi	17	26	15																									
4. Contributo Sociale Tariffa Igiene Ambientale - TIA -	272	261	248																									
5. Autorizzazioni Pubblicità Temporanea	19	40	25																									

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

<p>e) Azioni condotte dall’Ente per promuovere le pari opportunità</p>	<p>1. 2. 3. 4.</p>
<p>f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder</p>	<p>1. 2. 3. 4.</p>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE II DIRIGENTE: DE CHIARA ILDE

Servizio: CED

Referente: Marmioli Daniela

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>1. Non sono state poste in essere rilevazioni precise del grado di soddisfazione dell'utenza del CED, possiamo però fare una valutazione basata sul rapporto quotidiano con gli utenti, tramite la quale abbiamo potuto constatare un buon grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi erogati dal CED. Difatti il supporto di assistenza tecnica e sistemistica agli utenti nella gestione ordinaria delle proprie attività viene garantito attraverso un costante monitoraggio per consentire una tempestiva risoluzione dei problemi rilevati.</p> <p>Le attività espletate hanno garantito per <u>l'intero anno</u> la piena operatività degli uffici comunali, contestualmente a tutti i servizi rivolti al pubblico, oltre che consentire agli utenti di avere un punto di riferimento che abbia "conoscenza storica" delle problematiche e delle implementazioni del servizio informativo.</p> <p>Non sono state rilevate lamentele riguardo all'attività di tale servizio.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>1. È stata attivata, in modo parziale, la nuova Intranet, con lo scopo di condividere quante più informazioni possibili a tutti i dipendenti dell'Ente; la Intranet, attraverso l'uso di una piattaforma open source (Wordpress) consente una migliore personalizzazione rispetto ad un prodotto proprietario e, grazie all'uso dei plugin, consente di attivare diversi servizi interattivi. Al momento, sono stati attivati due servizi, il wiki, che consente la raccolta di documentazione condivisa da mettere a disposizione di tutto l'Ente, ed i calendari eventi condivisi, che, una volta a regime, consentiranno di poter avere un unico punto di gestione degli eventi (il calendario di una casella di posta Exchange) a fronte di una pubblicazione sia sulla Intranet che sul sito Internet dell'Amministrazione</p> <p>2. Sono stati attivati due collegamenti in VPN (connessione sicura sul canale Internet) tra Comune e la Scuola Materna Rodari e tra il Comune ed il Centro Diurno, allo scopo di poter erogare direttamente servizi come la posta elettronica e l'accesso ai servizi della Intranet, oltre a poter comunicare direttamente coi nuovi timbratori installati nelle due sedi per gestire la rilevazione delle presenze a norma di legge.</p> <p>3. È stato attivato un software autoprodotta per poter gestire la consultazione dei siti per le postazioni ragazzi della Biblioteca, in modo tale che gli utenti possano utilizzare una lista di siti suddivisi per categorie, inoltre dalla procedura è possibile esportare la lista di siti da importare sul nostro firewall, per consentire la consultazione dei siti inseriti dall'operatore della Biblioteca.</p> <p>4. Nel corso del 2012 ha continuato ad assumere peculiare incidenza nel processo produttivo del Servizio Informatico il suo globale coinvolgimento</p>

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																											
	<p>operativo come unità di supporto a tutti i servizi facenti parte dell'Unione Tresinaro Secchia. A fronte dell'immutato numero del personale del Servizio, tenute presenti le operazioni di ordinaria gestione del sistema informativo e le urgenze tecniche non programmabili che caratterizzano la funzione di competenza, tale coinvolgimento ha comportato una efficace e costante attività di partecipazione formativa e collaborativa diretta alle procedure degli applicativi software e hardware dell'Unione ed alla loro implementazioni con i 4 Comuni aderenti, che si sommano alle ordinarie mansioni puntualmente svolte per il Comune.</p> <p>In aggiunta a decorrere dal 2 semestre 2012 il servizio ha partecipato attivamente al passaggio definitivo dell'intera funzione relativa al sistema informatico associato all'Unione Tresinaro Secchia con decorrenza 01 settembre 2012. In tale contesto di miglioramento organizzativo del servizio il Ced di Scandiano ha assunto un ruolo molto importante e rappresentativo non solo dell'Ente Comune ma anche dell'Unione stessa.</p>																											
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"> <li>È stata avviata e completata la migrazione del software di office automation in uso all'Ente, passando da Microsoft Office a Libreoffice, che è un prodotto di software automation open source, ciò consente di poter utilizzare un prodotto libero, in grado di produrre documenti in formato libero, senza pagare licenze d'uso. Il CED ha inoltre provveduto a formare i dipendenti sulle nuove modalità di utilizzo del software di office automation, nonché sulle differenze tra Libreoffice e Microsoft Office.</li> <li>E' stato individuato l'ufficio Ced come punto di convergenza di tutte le attività di recupero e gestione dei residui attivi riferiti alle rette dei servizi scolastici. L'organizzazione ha permesso di trovare eventuali criticità e grazie ad una gestione più organizzata e monitorata, il numero degli insoluti si è notevolmente ridotto. La gestione dei pagamenti si svolge settimanalmente scaricando i pagamenti da TLQ Web Enti, e gestendo diverse situazioni legate agli utenti/creditori, come pagamenti rateizzati, interessi di mora, pagamenti a ruolo, ecc. L'attività permette di monitorare in tempo reale la situazione degli insoluti, con immediato aggiornamento sugli archivi informatici e quadratura sulla contabilità dell'ente</li> </ol>																											
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1" data-bbox="470 1355 1460 1590"> <thead> <tr> <th>Prodotto/Servizio</th> <th>Anno 2010</th> <th>Anno 2011</th> <th>Anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Software applicativi gestiti</td> <td>23</td> <td>26</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>2. N.ro postazioni posta elettronica</td> <td>187</td> <td>180</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>3. N° Personal Computer installati</td> <td>163</td> <td>155</td> <td>155</td> </tr> <tr> <td>4. N° Aggiornamenti effettuati</td> <td>50</td> <td>60</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>5. Nuovo hardware acquistato</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table> <p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nell'ambito della gestione dei software applicativi nel corso del 2012 è stato realizzato un software internamente in piattaforma web che ha permesso di gestire le graduatorie dell'accesso ai servizi per gli anziani, sostituendo la gestione prettamente cartacea con una gestione informatica.</li> <li>Nel corso del 2012 è stato dismesso il software antispyware GFI Maillessentials ed in sostituzione è stato installato un server linux con meccanismi di protezione antispyware basati su greylist e blacklist. La finalità di questa implementazione ci permetterà di eliminare i costi di licenza del software ed i relativi costi di manutenzione essendo la soluzione scelta basata su software open-source.</li> <li>Sono stati installati gli aggiornamenti software relativi sia ai sistemi server che formano il nucleo del sistema informativo dell'ente</li> </ul>				Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	1. Software applicativi gestiti	23	26	27	2. N.ro postazioni posta elettronica	187	180	180	3. N° Personal Computer installati	163	155	155	4. N° Aggiornamenti effettuati	50	60	65	5. Nuovo hardware acquistato	15	10	37
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																									
1. Software applicativi gestiti	23	26	27																									
2. N.ro postazioni posta elettronica	187	180	180																									
3. N° Personal Computer installati	163	155	155																									
4. N° Aggiornamenti effettuati	50	60	65																									
5. Nuovo hardware acquistato	15	10	37																									

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
	(aggiornamenti che avvengono in modo centralizzato), sia ai software applicativi che i dipendenti utilizzano per le normali attività lavorative; l'installazione puntuale e tempestiva degli aggiornamenti è importante per garantire la correzione di eventuali banchi di sicurezza e per aggiungere funzionalità ai software applicativi per i necessari adeguamenti alle normative vigenti.

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE II - FARMACIE DIRIGENTE MARIA PATRIZIA BOCCAZZI

Servizio: FARMACEUTICO

Responsabile: M.P. Boccazzi

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																														
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	1. La clientela ha percepito il ruolo sociale svolto dalle due Farmacie e ha dimostrato soddisfazione per i nuovi servizi svolti (prenotazioni visite, iniziative commerciali, comunicazione sulle nuove disposizioni introdotte dal SSN e dalle ASL). Il ruolo sociale di prevenzione è particolarmente sentito dalla popolazione anziana ed anche le iniziative di controllo e abbassamento dei prezzi in alcuni settori (tipo latti in polvere e prodotti per l'infanzia) ha soddisfatto la clientela.																														
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	1. Corsi ECM 2. Iniziative di marketing mirate a specifici target di clienti 3. Il personale si è reso disponibile e pronto a fronteggiare i problemi e le novità attuative specificate dal settore farmacie																														
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	1. Le risorse impiegate non hanno previsto aumento di personale eccetto che nei periodi di turno della Farmacia del Centro. 2. Il calo fisiologico del fatturato (-5%) non ha influito nell'impegno del personale per mantenere alto il livello dei servizi e il livello di soddisfazione dei clienti.																														
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"><thead><tr><th>Prodotto/Servizio</th><th>Anno 2010</th><th>Anno 2011</th><th>Anno 2012</th><th>Note</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Nr. Medicinali e altre specialità vendute nelle farmacie comunali</td><td>194.536</td><td>192.169</td><td>189.641</td><td>108882 Scandiano+ 80759 Ventoso</td></tr><tr><td>2. Nr. PARAFARMACI, Sanitari, Dietetici, Cosmetici</td><td>80.031</td><td>76.600</td><td>71.971</td><td>44646 Scandiano + 27325 Ventoso</td></tr><tr><td>3. Nr. Ricette SSN + Assistenza Integrativa + Distribuzione per Conto</td><td>60.099</td><td>59.636</td><td>60.163</td><td>35617 Scandiano+ 24546 Ventoso</td></tr><tr><td>4. Nr. prenotazioni CUP</td><td>4.016</td><td>4.527</td><td>4.260</td><td>2725 Scandiano+ 1535 Ventoso</td></tr><tr><td>5. Nr. prenotazioni REVITA</td><td></td><td></td><td>13</td><td>9 Scandiano+ 4 Ventoso</td></tr></tbody></table> <p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i dati esprimono l'unica certezza che si può avere sul futuro delle Farmacie, cioè la constatazione che con le leggi approvate ad oggi riguardo i limiti e i tetti di spesa si registra un trend negativo di entrate provenienti soprattutto dal SSN.</li><li>Il momento di incertezza economica delle famiglie influisce sicuramente sui dati dei parafarmaci, che nonostante il calo costituiscono il 60% del fatturato.</li></ul>	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Note	1. Nr. Medicinali e altre specialità vendute nelle farmacie comunali	194.536	192.169	189.641	108882 Scandiano+ 80759 Ventoso	2. Nr. PARAFARMACI, Sanitari, Dietetici, Cosmetici	80.031	76.600	71.971	44646 Scandiano + 27325 Ventoso	3. Nr. Ricette SSN + Assistenza Integrativa + Distribuzione per Conto	60.099	59.636	60.163	35617 Scandiano+ 24546 Ventoso	4. Nr. prenotazioni CUP	4.016	4.527	4.260	2725 Scandiano+ 1535 Ventoso	5. Nr. prenotazioni REVITA			13	9 Scandiano+ 4 Ventoso
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Note																											
1. Nr. Medicinali e altre specialità vendute nelle farmacie comunali	194.536	192.169	189.641	108882 Scandiano+ 80759 Ventoso																											
2. Nr. PARAFARMACI, Sanitari, Dietetici, Cosmetici	80.031	76.600	71.971	44646 Scandiano + 27325 Ventoso																											
3. Nr. Ricette SSN + Assistenza Integrativa + Distribuzione per Conto	60.099	59.636	60.163	35617 Scandiano+ 24546 Ventoso																											
4. Nr. prenotazioni CUP	4.016	4.527	4.260	2725 Scandiano+ 1535 Ventoso																											
5. Nr. prenotazioni REVITA			13	9 Scandiano+ 4 Ventoso																											

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE III DIRIGENTE MILLI GHIDINI

Servizio: LAVORI PUBBLICI

Responsabile: arch. Alberto Morselli

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>1. Anche per tutto l'anno 2012, ha assunto peculiare incidenza nel processo di controllo e monitoraggio del <i>Patto di stabilità</i> il coinvolgimento operativo del Servizio Lavori pubblici a supporto del Servizio Ragioneria, mediante l'utilizzo e il perfezionamento di un sistema condiviso di previsione e rilevazione della spesa per investimenti, costantemente e puntualmente aggiornato durante tutto il corso dell'anno, in grado di fornire dapprima informazioni di massima e poi la precisa quantificazione delle somme previste in pagamento e la loro scadenza temporale.</p> <p>Di riflesso si deve evidenziare l'indubbio sforzo del Servizio a sostenere e controllare le dinamiche "ondivaghe" dei pagamenti riferiti al Patto, attraverso la complessa attività procedimentale di affidamento dei lavori (determine e impegni di spesa), di contabilità dei lavori (con riferimento sia ai tecnici interni sia ai professionisti esterni), di verifica sulle imprese (durc) e di liquidazione dei pagamenti (liquidazioni tecniche), finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di finanza pubblica e confermato da un sostanziale allineamento tra pagamenti effettuati e crediti maturati da imprese e professionisti.</p>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>1. Dalla fine dell'anno 2011 e per tutto il 2012, per effetto poi delle numerose leggi emanate del governo, (d.l. e leggi di conversione) la materia degli appalti pubblici – codice dei contratti e regolamento di attuazione - è stata oggetto di significative e continue modifiche. L'elenco delle leggi che hanno abrogato, modificato e integrato gli articoli del codice degli appalti è a dir poco incredibile (legge 214/2011 - legge 3/2012 - legge 27/2012 - legge 35/2012 - legge 94/2012 - legge 134 e 135/2012 - legge 190/2012 - legge 221/2012 – Dlgs 169/2012) tralasciando l'elenco dei decreti legge oggetto di conversione.</p> <p>Il così detto "bando tipo" da emanarsi da parte dell'Autorità di Vigilanza, e da adottarsi obbligatoriamente da parte delle stazioni appaltanti, è stato oggetto di una prima stesura pubblicata solo alla fine di ottobre 2012. In realtà più che di uno schema di bando si tratta di linee guida di carattere giuridico per l'interpretazione delle norme, con particolare attenzione ai requisiti di partecipazione, alle cause di esclusione e al contenzioso.</p> <p>L'ufficio si è pertanto assunto l'onore di aggiornare gli strumenti per scelta del contraente (bando di gara e lettera d'invito, modelli per domande di partecipazione e dichiarazioni, che sono stati completamente riscritti), gli strumenti contrattualistici (schemi di contratto e capitolato speciale d'appalto) e la modulistica di settore, adeguando e modificando sia i riferimenti normativi sia le mutate disposizioni, senza ricorrere ai prodotti offerti dal mercato, ma attraverso le proprie risorse umane e pertanto in una ottica di contenimento e riduzione dei costi, di ottimizzazione dei procedimenti amministrativi, oltre che di crescita delle competenze professionali della struttura.</p>

<p>c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali</p>	<p>1. L'attività di progettazione interna di opere pubbliche ha riguardato prevalentemente la realizzazione di opere di urbanizzazione primaria, nuove o in completamento/ampliamento, ovvero pedonali, ciclabili, parcheggi, interventi sulla viabilità e manutenzione stradale. L'attività di progettazione è svolta sostanzialmente da un solo tecnico che segue altresì la direzione dei lavori e non vengono considerati nel numero le progettazioni che il più delle volte vengono differite nel tempo o restano solo sulla carta, oltre gli interventi puntuali di manutenzione straordinaria.</p> <p>Anche per l'anno 2012, si deve però rilevare come l'attività di progettazione interna sia stata effettuata in una condizione di cronica carenza di risorse e mezzi (una sola licenza autocad che costringe sei tecnici ad usare "a turno" il programma (già vecchio) per il disegno tecnico, assenza di programmi per la preventivazione e la contabilità dei lavori. La modulistica (sono diverse decine i modelli da utilizzare nel corso del procedimento) è autoprodotta e tenuta aggiornata dall'ufficio, per cui appare scontato ogni commento in merito a contenimento, riduzione dei costi e ottimizzazione nell'impiego delle risorse.</p> <p>2. L'ufficio si occupa in prevalenza dell'iter procedurale e di procedimento amministrativo relativo alle opere pubbliche comunali. L'iter abbraccia l'intero arco di progettazione e realizzazione delle opere, in gran parte affidate a professionisti esterni, a partire dalla fase di affidamento dell'incarico di progettazione, all'avvio della progettazione, l'approvazione dei progetti nelle singole fasi, la redazione dei bandi di gara, l'aggiudicazione dei lavori, l'esecuzione del contratto e il collaudo.</p> <p>Nell'anno in corso è stato predisposto attraverso una scheda tipo, un diagramma o mappatura dell'iter del procedimento dell'opera pubblica, suddiviso per fasi, tempi medi o di legge o di contratto, soggetti a cui competono le singole fasi.</p> <p>Lo schema è stata quindi testato su alcune opere in fase di esecuzione, più o meno avanzata, ripercorrendone il cammino attraverso il preciso riferimento temporale, al fine di verificare il rispetto delle tempistiche, ed evidenziando in modo immediato (campo in verde o rosso) il rispetto o meno dei tempi di riferimento.</p> <p>Il riscontro evidenzia il rispetto dei tempi del procedimento amministrativo da parte dell'ufficio e come, nei pochi casi, le non conformità siano dovute a fattori esterni (pareri di altri uffici ed enti, intervento degli amministratori, tecnici esterni non sempre puntuali, ecc.).</p>																											
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1" data-bbox="470 1478 1460 1848"> <thead> <tr> <th data-bbox="470 1478 1109 1556">Prodotto/Servizio</th> <th data-bbox="1109 1478 1220 1556">Anno 2010</th> <th data-bbox="1220 1478 1340 1556">Anno 2011</th> <th data-bbox="1340 1478 1460 1556">Anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="470 1556 1109 1624">1. Progettazione interna - progetti definitivi approvati – importo (in migliaia di euro)</td> <td data-bbox="1109 1556 1220 1624">200</td> <td data-bbox="1220 1556 1340 1624">336</td> <td data-bbox="1340 1556 1460 1624">268</td> </tr> <tr> <td data-bbox="470 1624 1109 1668">2. Lavori pubblici in corso</td> <td data-bbox="1109 1624 1220 1668">10</td> <td data-bbox="1220 1624 1340 1668">12</td> <td data-bbox="1340 1624 1460 1668">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="470 1668 1109 1736">3. Importo opere pubbliche completate (in migliaia di euro)</td> <td data-bbox="1109 1668 1220 1736">1.653</td> <td data-bbox="1220 1668 1340 1736">1.720</td> <td data-bbox="1340 1668 1460 1736">175</td> </tr> <tr> <td data-bbox="470 1736 1109 1803">4. importo degli interventi di manutenzione in appalto</td> <td data-bbox="1109 1736 1220 1803">-</td> <td data-bbox="1220 1736 1340 1803">-</td> <td data-bbox="1340 1736 1460 1803">720</td> </tr> <tr> <td data-bbox="470 1803 1109 1848">5.</td> <td data-bbox="1109 1803 1220 1848"></td> <td data-bbox="1220 1803 1340 1848"></td> <td data-bbox="1340 1803 1460 1848"></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="470 1881 1013 1915">Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p data-bbox="470 1915 1468 2092">1. Rispetto alle righe 1 e 2), che presentano valori sostanzialmente allineati, quello sensibilmente inferiore riferito alla opere completate si motiva in quanto riferito ad appalti di cui si intende ultimato il procedimento amministrativo con il collaudo o la regolare esecuzione. A tal proposito si deve rilevare che nel corso del 2012 gli appalti di lavori sono stati avviati tutti</p>				Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	1. Progettazione interna - progetti definitivi approvati – importo (in migliaia di euro)	200	336	268	2. Lavori pubblici in corso	10	12	10	3. Importo opere pubbliche completate (in migliaia di euro)	1.653	1.720	175	4. importo degli interventi di manutenzione in appalto	-	-	720	5.			
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																									
1. Progettazione interna - progetti definitivi approvati – importo (in migliaia di euro)	200	336	268																									
2. Lavori pubblici in corso	10	12	10																									
3. Importo opere pubbliche completate (in migliaia di euro)	1.653	1.720	175																									
4. importo degli interventi di manutenzione in appalto	-	-	720																									
5.																												

	<p>nella seconda metà dell'anno, causa i tempi di più lunghi nell'approvazione del bilancio e le difficoltà nell'accertamento delle entrate necessarie a finanziare le opere in appalto. Non si deve però trascurare che il numero dei procedimenti in corso è sostanzialmente allineato e che sono proseguiti nel 2012 appalti di lavori, per circa 1.800.000 euro di investimento iniziale, finanziati negli anni precedenti. Ad essi vanno ad aggiungersi i lavori appaltati nel 2012 per circa 740.000 euro, molti dei quali avranno conclusione nel corso del 2013.</p> <p>2. Si deve però rilevare che a seguito della conclusione del contratto di Global service, l'amministrazione comunale ha determinato di non proseguire con lo stesso tipo di appalto, in essere fin dal 2005, ma di procedere, fatta eccezione per la gestione calore, all'appalto diretto dei vari servizi di manutenzione. La scelta ha determinato inevitabilmente un notevole sovraccarico di lavoro sull'ufficio manutenzioni, il quale oltre all'attività ordinaria, ha curato l'intero iter di affidamento dei contratti di manutenzione con la predisposizione dei documenti progettuali, dei capitolati tecnici e prestazionali, dei bandi o lettere di invito alle gare e l'aggiudicazione. Ad essa si deve aggiungere quella di controllo, contabilità e liquidazione dei lavori, ben diversa da quella "a canone" del contratto di global service.</p> <p>I contratti di manutenzione appaltati hanno riguardato: sgombero neve, manutenzione stradale, manutenzione aree verdi, manutenzione edifici scolastici ed edifici comunali (lavori edili), manutenzione impianti idrici negli edifici scolastici e negli edifici comunali, manutenzione impianti elettrici negli edifici scolastici e negli edifici comunali, manutenzione impianti di illuminazione pubblica, manutenzione dei dispositivi di sicurezza negli edifici scolastici e negli edifici comunali, manutenzione degli impianti di elevazione. Il tutto per complessivi 720.000 euro.</p>
--	--

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE III DIRIGENTE GHIDINI MILLI

Servizio: URBANISTICA - EDIL. PRIVATA - AMBIENTE

Responsabile: Mattioli Elisabetta

Referente: geom. Bedeschi Luigi – Immovilli Sante – Cantoni Giovanni

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	1. Non essendo stati attivati strumenti/modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi non si possiedono dati sull'argomento; non è possibile effettuare valutazioni specifiche, finalizzate anche alla messa in atto azioni di miglioramento. Comunque nel 2012 non sono stati registrati esposti o lamentele scritte con riferimento all'attività gestionale che fa capo agli uffici.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	1. Alcuni addetti del servizio hanno frequentato un corso gratuito organizzato dalla Provincia per l'utilizzo del software <i>open source</i> Quantum Gis finalizzato alla gestione di cartografia e database informatizzati, che potrebbero trovare ulteriori applicazioni nella gestione del territorio e consentire in futuro l'implementazione del sistema informativo territoriale, qualora venisse avviata la sua realizzazione, per la quale al momento è stato predisposto soltanto uno studio di primo livello per la strutturazione e realizzazione per gradi. Scopo della partecipazione al corso è stato quello di acquisire le nozioni di base per l'utilizzo del software per supportare il Servizio Ambiente ed avviare alcuni progetti finalizzati ad una gestione più efficace di alcune tematiche specifiche, quali ad esempio, l'informatizzazione ed aggiornamento della numerazione civica. 2. Il Servizio Ambiente sta procedendo da alcuni anni alla predisposizione di una cartografia informatizzata del territorio comunale nella quale vengono gradatamente inseriti nuovi tematismi: censimento degli alberi, stazioni radio-base, reticolo stradale, catasto, abbandoni di rifiuti, dissesti idrogeologici, sottoservizi, colonie feline. Ciò consente di accedere rapidamente attraverso interrogazioni delle mappe a dati utili per statistiche, programmazione di lavori, ecc. In particolare nel corso del 2012 si è proceduto con l'inserimento dei punti luce dell'illuminazione pubblica, specificando per ognuno i tipi di lampade, finalizzato alla costruzione di una banca dati utile ad una gestione efficiente dell'illuminazione pubblica.
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	1. Nel 2012 si è proceduto all'affidamento del servizio di spazzamento ed igiene urbana, che è stato preceduto da un progetto attraverso il quale sono stati studiate in maniera analitica le varie componenti del servizio richiesto (tipo di spezzamento, frequenza, ecc.), supportate da dati e cartografie informatizzati; ciò ha permesso di modulare il servizio richiesto contemperando la disponibilità finanziaria ad un livello prestazionale adeguato, massimizzando costi e benefici.

	<p>2. Da alcuni anni il Servizio Edilizia Privata, con il supporto della Segreteria Ufficio Tecnico, sta predisponendo registri informatizzati dei diversi titoli abilitativi, soprattutto quelli derivanti dalle modifiche normative più recenti (SCIA, attività edilizia libera, ecc.) per consentire un accesso più agevole a dati, che sempre più frequentemente vengono richiesti soprattutto a scopo statistico da enti sovraordinati. Ciò potrebbe essere gestito in maniera più efficace ed efficiente attraverso un software dedicato di gestione delle pratiche edilizie aggiornato.</p>			
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<p>Prodotto/Servizio</p>	<p>Anno 2010</p>	<p>Anno 2011</p>	<p>Anno 2012</p>
	<p>1. Gestione titoli edilizi (PdC – DIA/SCIA- AEL – certificazioni e autorizzazioni varie ) rilasciati</p>	<p>643</p>	<p>676</p>	<p>804</p>
	<p>2. Attività di controllo, collaudo, agibilità</p>	<p>274</p>	<p>258</p>	<p>189</p>
	<p>3. Gestione strumenti urbanistici generali ed attuativi</p>	<p>7</p>	<p>8</p>	<p>4</p>
	<p>4. Gestione segnalazioni e attività correlate</p>	<p>113</p>	<p>129</p>	<p>106</p>
	<p>5. Gestione verde verticale pubblico e privato</p>	<p>31</p>	<p>32</p>	<p>31</p>
	<p>6. Iniziative ambientali ed attività di supporto a manifestazioni varie</p>	<p>7</p>	<p>8</p>	<p>4</p>
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la crisi economica, che da alcuni anni ha colpito tutti i settori, continua a far registrare un forte rallentamento soprattutto delle nuove costruzioni, mentre sono in aumento gli interventi di attività edilizia libera, spesso di dimensione familiare. Restano sostanzialmente allineati ai dati degli anni precedenti i titoli edilizi abilitativi, mentre si registra un aumento dell'attività edilizia libera, incentivata in parte dalle agevolazioni fiscali previste dalla normativa nazionale;</li> <li>- l'attività di controllo ha registrato una lieve flessione, legata principalmente al rallentamento dell'attività edilizia, che sempre più frequentemente necessita di proroghe alla fine dei lavori, con conseguente slittamento della fase conclusiva di verifica dei lavori eseguiti;</li> <li>- anche gli strumenti urbanistici attuativi vedono una flessione legata al fatto che si stanno esaurendo le previsioni espansive del PRG vigente; l'attività degli uffici è al momento fortemente impegnata nella predisposizione del RUE, per addivenire all'adozione quanto prima, compatibilmente con la complessità delle tematiche trattate;</li> <li>- la gestione delle segnalazioni, soprattutto di matrice ambientale, è in lieve flessione ma sostanzialmente allineata ai valori degli anni precedenti; non si ravviasano motivazioni particolari essendo la genesi delle segnalazioni molto variegata;</li> <li>- le attività legate alla gestione del verde verticale pubblico e privato è rimasto allineato ai valori degli anni precedenti;</li> <li>- l'impegno per l'organizzazione di iniziative di carattere ambientale ha visto nell'ultimo anno una contrazione legata anche a problemi di risorse finanziarie, pur mantenendo alcune manifestazioni "classiche" come "Un albero per ogni nato" e il "Progetto Pedibus". L'impegno nel corso dell'anno è stato comunque costante anche per quelle manifestazioni, sia programmate che straordinarie che vengono svolte nel corso dell'anno e che richiedono la collaborazione per la gestione degli aspetti legati alla raccolta dei rifiuti e allo spazzamento.</li> </ul>				

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE IV° DIRIGENTE LISA FERRARI

Servizio: Servizio Cultura, Sport, Giovani, Gemellaggi e Relazioni internazionali

Responsabile: Elisa Mezzetti

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cura nella realizzazione e nella promozione delle iniziative – Risultato: Aumento numero utenti manifestazioni culturali e ricreative (anno 2011 n. 50.367, anno 2012 n. 50.931)</li><li>2. Attenzione all'assegnazione degli spazi di allenamento e gioco – Risultato: Aumento numero utenti impianti sportivi (anno 2011 n. 340.140, anno 2012 n. 340.745)</li><li>3. Attenzione ai nuovi sistemi di comunicazione - Risultato :Aumento contatti del Progetto Giovani sui social network (anno 2011 n. 587, anno 2012 n. 1.128)</li><li>4. Miglioramento fruizione postazioni internet al C.G. - Risultato: Aumento numero presenze giornaliere a postazioni internet al Centro Giovani di Scandiano (anno 2011 n. 10, anno 2012 n. 16)</li><li>5. Miglioramento dei collegamenti con i partner – Risultato: Aumento numero incontri in città gemellate e partner (anno 2011 n. 16, anno 2012 n. 32: 10 UE+22 ITA)</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Condivisione in rete delle procedure e archiviazione documenti attraverso un protocollo di lavoro - Risultati : realizzazione di un unico archivio per tutto lo staff ugualmente accessibile; maggiore intercambiabilità degli operatori; facile controllo per Responsabile e Dirigente</li><li>2. Realizzazione tramite agenda informatica della reportistica relativa alle attività svolte con indicazione delle collaborazioni, della partecipazione del pubblico, delle criticità e dei punti di forza - Risultato : realizzazione di un unico archivio per tutto lo staff ugualmente accessibile e facilmente controllabile da Responsabile e Dirigente</li><li>3. Realizzazione di una scheda di valutazione dei singoli eventi- Risultato : maggior oggettività nella valutazione dei risultati -</li></ol>
c) Grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ancora non è disponibile il Consuntivo del 2012 ma vedendo l'impegnato al 31.12. risulta evidente che c'è stata una grande attenzione all'efficienza dell'impiego delle risorse con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi. Questi i totali delle spese sostenute nel 2012 direttamente per la realizzazione di tutta l'attività del Servizio (esclusi i costi di personale e le spese generali) raffrontati a quelli del 2011: anno 2011 €. 668.976,00 - anno 2012 €. 598.560,58 DIMINUZIONE della spesa di € 70.415,42 (pari al 10,50%).  Le entrate accertate sono state complessivamente nel 2011 €. 118.879,90 e nel 2012 € 107.561,19 con una diminuzione di € 11.318,71 (pari al 9,50%).  Nel 2012, anche considerando la diminuzione delle entrate, c'è stata una diminuzione netta della spesa di € 59.096,71 (pari al 8,83%).</li></ol>

	<p>2. La condivisione in rete delle procedure e l'archiviazione dei documenti attraverso un protocollo di lavoro ha permesso una buona ottimizzazione dei tempi di lavoro di ogni dipendente e una grande facilitazione nell'archiviazione e ricerca dei documenti, ha potenziato l'intercambiabilità degli operatori e reso più immediata la possibilità di verifica dell'andamento dei diversi progetti. Anche se non sono stati misurati i tempi procedurali è intuitivo il recupero di efficienza dall'analisi dei dati relativi al numero di manifestazioni culturali , ricreative e sportive che sono aumentate in modo consistente senza un aumento di personale in servizio (vedi numeri p.to 2 e 3 del settore successivo)</p>			
<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<p>Prodotto/Servizio</p>	<p>Anno 2010</p>	<p>Anno 2011</p>	<p>Anno 2012</p>
	<p>1. Numero utenti manifestazioni culturali e ricreative</p>	<p>49.915</p>	<p>50.367</p>	<p>50.931</p>
	<p>2. Numero complessivo iniziative culturali e ricreative gestite anche in collaborazione con Associazioni e realtà del territorio</p>	<p>180</p>	<p>181</p>	<p>234</p>
	<p>3. Numero iniziative sportive gestite dal Comune e/o organizzate in collaborazione con Associazioni e Società sportive</p>	<p>60</p>	<p>62</p>	<p>70</p>
	<p>4. Numero utenti impianti sportivi</p>	<p>340.557</p>	<p>340.140</p>	<p>340.745</p>
	<p>5. Amicizie su Facebook (apertura profilo 15 marzo 2010)</p>	<p>275</p>	<p>587</p>	<p>1.128</p>
	<p>6. Numero presenze giornaliere a postazioni internet (Centro Giovani Scandiano)</p>	<p>15</p>	<p>10</p>	<p>16</p>
	<p>7. Numero incontri in città gemellate e partner</p>	<p>16</p>	<p>16</p>	<p>32 (10 UE + 22 ITA)</p>
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per la parte Gemellaggi-Relazioni Internazionali sono aumentati gli incontri perché sono stati approvati e finanziati dalla Commissione europea 3 progetti, presentati nel 2012 ufficialmente da Associazioni del territorio che sono state però guidate e supportate integralmente dal Servizio. Il finanziamento di tali progetti è di € 70.00,00 che tra 2012 e 2013 andranno a finanziare l'attività delle 3 Associazioni presenti sul territorio.</li> <li>• L'aumento da un lato delle attività proposte nei diversi ambiti del IV° Settore così come la buona risposta del pubblico testimoniano la buona capacità organizzativa e di coordinamento del Servizio, il buon radicamento sul territorio e la buona collaborazione tra l'Amministrazione Pubblica e le diverse realtà associative, sportive, di volontariato che trovano sempre risposte alle loro necessità e la disponibilità a lavorare insieme.</li> </ul>				

31.01.2013 Firma del Responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

<p>e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità</p>	<p>1. 2. 3. 4.</p>
<p>f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder</p>	<p>8. 9. 10. 11.</p>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE IV° DIRIGENTE LISA FERRARI

Servizio: BIBLIOTECA

Coordinatore : Annalisa Curti

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>1. Rilevazione del grado di soddisfazione degli insegnanti delle classi che hanno partecipato a Stralunaria, sia per l'edizione AS 2011/2012 che per l'Edizione AS 2012/2013. il modello somministrato prevede 4 gradi di valutazione : insoddisfacente, soddisfacente, buono, molto buono . L'edizione AS 2011/2012 ha ottenuto : 88 % buono, 4% molto buono, 8% soddisfacente L'edizione AS 2012/2013 ha ottenuto il 87% buono, 6% molto buono, 7% soddisfacente</p> <p>Il Sistema di gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2009 che viene applicato in Biblioteca prevede una rilevazione generale ogni due anni, ed è stata effettuata nel 2011, ma si può dire che ogni aumento dei dati di fruizione dà l'idea del miglioramento del gradimento. Nello specifico:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Attivazione box esterno di autorestituzione full time (che troviamo ogni giorno pieno di volumi e perciò ampiamente utilizzato, tanto da doverlo svuotare talora anche due volte al giorno) e di una postazione per l'autoprestito, per facilitare e diminuire i tempi di attesa per le operazioni relative - Risultato : aumento dei prestiti</li><li>2. Attenzione all'accoglienza e al reference e ad una funzionale e gradevole collocazione delle postazioni. Risultato: Aumento delle affluenze come da rilevazione automatica</li><li>3. Evasione delle richieste di acquisto libri da parte degli utenti : Risultato 85% di richieste accolte</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il proseguimento del progetto di automazione delle funzioni di prestito e restituzione dei materiali e la capacità del personale di istruire gli utenti ed incentivarli all'utilizzo dei nuovi mezzi - Risultato : aumento dei prestiti</li><li>2. Condivisione in rete delle procedure e dell'archiviazione dei documenti attraverso un protocollo di lavoro - Risultati : realizzazione di un unico archivio per tutto lo staff ugualmente accessibile; maggiore intercambiabilità degli operatori; facile controllo per Coordinatore e Dirigente</li><li>3. Realizzazione tramite agenda informatica della reportistica relativa alle attività svolte con indicazione delle collaborazioni, della partecipazione del pubblico, delle criticità e dei punti di forza - Risultato : realizzazione di un unico archivio per tutto lo staff ugualmente accessibile e facilmente controllabile da Coordinatore e Dirigente</li><li>4. Realizzazione di una scheda di valutazione dei singoli eventi- Risultato : maggior oggettività nella valutazione dei risultati</li><li>5. Riorganizzazione dell'elenco dei siti controllati sui computer nella sezione ragazzi – Risultati: facilitazione esecuzione ricerche, miglioramento della sicurezza dell'accesso dei ragazzi a internet</li></ol>

	<p>6. Divisione della narrativa in generi ( come da obiettivi di miglioramento) : Risultato: maggiore facilità per gli utenti nel reperire i libri desiderati o nel trovare proposte affini ai propri gusti</p> <p>7. Ampliamento e riorganizzazione della sezione audiovisivi – Risultato : aumento prestiti di audiovisivi</p>																												
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<p>1. la dotazione del capitolo di bilancio relativo agli acquisti di documenti per la biblioteca risulta invariato a nel 2012 rispetto al 2011, risulta perciò evidente come l'attenzione alla scelta dei materiali , oltre all'attivazione e alla promozione dei sistemi di autoprestito e restituzione full time abbiano reso ugualmente possibile un aumento dei prestiti, sia in valore assoluto che divisi nelle due categorie libri e Video/Cd, come si può rilevare dai dati al p.to d.</p> <p>2. la dotazione del capitolo di bilancio per le iniziative di promozione della biblioteca è rimasto nel 2012 invariato rispetto al 2011 mentre il numero di iniziative è aumentato, grazie ad un'operazione di contenimento dei singoli costi e ad una particolare attenzione alla collaborazione con gli altri soggetti del territorio, che hanno consentito ottimizzazione dei costi.</p> <p>3. L'automazione del prestito e le modalità di restituzione full time hanno consentito, a parità di personale, di aumentare il numero di prestazioni, sia il numero dei prestiti che le affluenze</p>																												
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prodotto/Servizio</th> <th>Anno 2010</th> <th>Anno 2011</th> <th>Anno 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N. Prestiti</td> <td>74.260</td> <td>69.912</td> <td>74.625</td> </tr> <tr> <td>N. prestiti Video e CD</td> <td>22.050</td> <td>20.455</td> <td>23.232</td> </tr> <tr> <td>N. prestiti Libri</td> <td>50.863</td> <td>49.457</td> <td>51.393</td> </tr> <tr> <td>Conteggio affluenze con rilevazione automatica</td> <td></td> <td>25.237</td> <td>32.352</td> </tr> <tr> <td>Organizzazione eventi</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Attività con le scuole ( n. classi)</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table> <p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'attenzione alla scelta dei materiali acquistati e messi al prestito, messa in atto, a seguito del calo dei dati di prestito del 2011 ( che risultavano anomali poiché era invece aumentato il numero degli utenti attivi) , con una particolare attenzione alla sezione audiovisivi , ha comportato un aumento di tali prestazioni del tutto significativo . Si è recuperato quanto perso nel 2011 ma si è andati anche oltre. L'aumento complessivo è stato del 6,74%, l'aumento dei prestiti di libri è stato del 3,91% quello dei prestiti di audiovisivi è stato del 13,58%</li> <li>Sono proseguite le attività per le classi ed è stato mantenuto il numero di prestazioni mentre, come si evince dal grado di soddisfazione degli insegnanti descritto al punto a) è leggermente aumentato il gradimento</li> </ul>	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	N. Prestiti	74.260	69.912	74.625	N. prestiti Video e CD	22.050	20.455	23.232	N. prestiti Libri	50.863	49.457	51.393	Conteggio affluenze con rilevazione automatica		25.237	32.352	Organizzazione eventi	4	10	12	Attività con le scuole ( n. classi)	70	75	75
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																										
N. Prestiti	74.260	69.912	74.625																										
N. prestiti Video e CD	22.050	20.455	23.232																										
N. prestiti Libri	50.863	49.457	51.393																										
Conteggio affluenze con rilevazione automatica		25.237	32.352																										
Organizzazione eventi	4	10	12																										
Attività con le scuole ( n. classi)	70	75	75																										

31.01.2013 Firma del Coordinatore

#### Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE IV° DIRIGENTE LISA FERRARI

Servizio : SERVIZIO ANZIANI e ASSISTENZA ADULTI

Responsabile: Claudio Pedrelli

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Non avendo definito a inizio anno questo indicatore si ritiene di non poter indicare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio.</li><li>2. Possiamo però inserire il dato sulla percentuale di risposte date agli utenti : Tutti coloro che hanno chiesto appuntamento per accedere ad uno dei servizi o anche solo per confrontarsi con gli assistenti Sociali sulla propria situazione o sulla situazione dei propri famigliari, hanno avuto un appuntamento fissato dal Servizio ; pertanto il grado di risposta è stato pari al 100%.</li></ol>
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Attivazione Agenda elettronica per appuntamenti : l'utente che ha bisogno di un colloquio con l'Assistente Sociale di riferimento, ottiene immediata risposta e viene fissato un appuntamento sia se giunge la richiesta tramite telefono , sia se l'utente si rivolge direttamente allo Sportello Sociale – Risultato : immediatezza d'accesso, certezza dei tempi di risposta.</li><li>2. Cartella sociale – scheda anagrafica – Risultato: un migliore e più semplice controllo dei dati degli utenti che si rivolgono al servizio</li><li>3. Presidio di entrambe le aree da parte dell'Assistente Sociale rimasto presente per tutto l'anno, vista la prolungata assenza degli altri Assistenti Sociali e il loro avvicendamento . Risultato: ha garantito la tenuta del Servizio e ha evitato che nascessero problemi gravi con e per l'utenza (giorni di presenza di AA.SS anno 2011:688 anno 2012: 524 corrispondenti a -24% di giornate di presenza di AA.SS. in servizio)</li></ol>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Attivazione Agenda elettronica per appuntamenti - Risultato: Ottimizzazione dei tempi degli Assistenti sociali per attività di stretta competenza</li><li>2. Presidio di entrambe le aree da parte dell'Assistente Sociale rimasto presente per tutto l'anno, vista la prolungata assenza degli altri Assistenti Sociali e il loro avvicendamento . Risultato: ha garantito 100% di risposta.</li><li>3. L'aumento dei giorni di frequenza del CD , gestito direttamente dall'A.C. e dunque con costi fissi indipendenti dalla frequenza degli utenti , risulta essere un fonte di maggiore recupero di risorse. Verificando gli accertamenti infatti Cap. 2386 accertati nel 2012 €. 101.185,75 e nel 2011 98.548,42 e cap 1066/03 accertati nel 2012 141.230,34 e nel 2011 112.466,89. Il capitolo 2386 è quello relativo alle rette degli utenti , che presenta un aumento lieve e questo è dovuto alla definizione della tariffa del singolo utente sulla base del reddito. Il cap. 1066/03 è quello dei contributi che l'USL eroga sul Fondo Anziani per i servizi ( con quota fissa giornaliera) e in tale capitolo è evidente un aumento consistente.</li></ol>

d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
	1. Nr. richieste SAD Anziani e adulti	96	129	107
	2. Nr. richieste Sad Anziani e adulti accolte	96	129	105
	3. Numero complessivo di persone anziane a cui è stata fornita l'assistenza nell'anno	471	531	461
	4. Numero persone anziane in carico			606
	5. giorni presenza utenti CD Scandiano nell'anno	5.558	5.541	5.731
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p>Occorre evidenziare che, nel complessivo quadro di difficoltà economica generale che interessa un numero considerevole di famiglie, la sostenibilità economica della compartecipazione ai costi dei servizi della rete, può in alcuni casi diventare elemento di riduzione, sospensione o non utilizzo di servizi compresi nel progetto assistenziale e la cui ricaduta in termini di fruizione è riscontrabile dai dati di persone in carico.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nonostante il calo del numero complessivo degli assistiti, nessuna richiesta è stata non evasa. Diverse sono però le risposte approntate, per tale motivo si indica quale numero significativo delle prestazioni anche il numero di persone anziane in carico nell'anno. E' difatti significativo che vi siano utenti anziani e loro famigliari che richiedono l'intervento dell'Ass. Sociale che poi non attiva per tali utenti un servizio specifico perché non ne emerge, dai colloqui e dalle visite domiciliari, la necessità .</li> </ul>				

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE IV° DIRIGENTE LISA FERRARI

Servizio: SEGRETERIA UNICA

Responsabile: Giovanna Vernillo

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	Non avendo definito a inizio anno questo indicatore si ritiene di non poter indicare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio. Possiamo però inserire il dato sulla percentuale di risposte date agli utenti : Tutti coloro che hanno chiesto appuntamento per accedere ad uno dei servizi o anche solo per confrontarsi con gli assistenti Sociali sulla propria situazione o sulla situazione dei propri famigliari hanno avuto un appuntamento fissato dal Servizio; pertanto il grado di risposta è stato pari al 100%.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Attivazione Agenda elettronica per appuntamenti : l'utente che ha bisogno di un colloquio con l'Assistente Sociale di riferimento, con l'Assessore o con l'addetto alla raccolta delle domande ERP, ottiene immediata risposta e viene fissato un appuntamento sia se giunge la richiesta tramite telefono , sia se l'utente si rivolge direttamente allo Sportello Sociale – Risultato : immediatezza d'accesso, certezza dei tempi di risposta.</li><li>2. Sportello sociale unificato S.S. - politiche abitative – Risultato : gli utenti hanno un unico sportello di riferimento</li><li>3. Cartella sociale – scheda anagrafica – Risultato: un migliore e più semplice controllo dei dati degli utenti che si rivolgono al servizio</li><li>4. Applicazione procedura informatica GRADUS per gestione graduatoria ERP – Risultato: risposta immediata all'utente sul punteggio attribuito e snellimento delle procedure</li><li>5. Per il rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali per le prestazioni di assistenza specifica presso le strutture comunali, il servizio in collaborazione con il Servizio Controllo di Gestione ha predisposto un collegamento tra la procedura informatica che gestisce le rette e una stampa unione per la stampa delle attestazioni: risultato: snellimento delle procedure, diminuzione dei tempi di esecuzione della prestazione</li><li>6. Controllo interno con fogli di excel dei servizi dati in accreditamento con suddivisione dei costi in base alla tipologia di utenza – risultato. Controllo più rapido del trend di andamento dei costi dei servizi</li></ol>
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ottimizzazione personale con inserimento Uff. casa nella segreteria del serv. Sociale. Risultato : A parità di personale aumento dei servizi erogati dall'Ufficio; aumento degli utenti assistiti; aumento delle fatture emesse e delle fatture liquidate.</li><li>2. Applicazione procedura informatica GRADUS - Risultato : Risposta immediata a utenti su punteggio attribuito per inserimento nella graduatoria ERP</li></ol>

d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
	1. N. fatture spesa liquidate	369	191	203
	2. N. fatture emesse	2.388	2.355	2.482
	3. Domande ERP			123
	4. Nr. persone assistite	869	963	966

Considerazioni qualitative e analisi dei trend:

- Nel corso del 2012 l'Ufficio Segreteria Unica 4° settore ha prestato un'attenzione particolare al controllo degli insoluti rispetto al pagamento delle rette assistenziali, prendendo i dati relativi agli accertamenti registrati sino al 30 novembre 2012 si riscontra che complessivamente il Comune di Scandiano ha emesso rette per un ammontare complessivo di € 1.094.195,31, gli insoluti alla data odierna per le rette emesse sino al mese di novembre sono pari ad € 7.368,37 pari allo 0,6735%.
- Il lavoro di controllo ha comportato nel corso del 2012 la trasmissione all'ufficio Tributi di pratiche di riscossione coattiva di rette di degenza riferite all'anno 2011 di due utenti di Casa Protetta
- Nel corso del 2012 l'Ufficio Casa incorporato alla Segreteria ha provveduto all'applicazione del Nuovo Regolamento per l'assegnazione di alloggi ERP e questo ha comportato il ritiro di 113 domande inserite nella procedura informatica appositamente acquistata per la gestione della graduatoria. Le persone che si sono rivolte al servizio per informazioni, ritiro della modulistica sono state ben oltre le 113 domande ritirate, da ottobre a dicembre si sono ritirate altre 10 domande e 89 sono le persone che hanno chiesto informazioni.

31.1.2013 Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	5. 6. 7. 8.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale



# COMUNE DI SCANDIANO

Direzione Generale

Servizio Personale – Servizio Controllo di Gestione

## RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - ANNO 2012

SETTORE Istituzione Servizi Educativi e Scolastici

DIRIGENTE CARRETTI FULVIO

Servizio: Istituzione Servizi Educativi e Scolastici

Responsabile: Carretti Fulvio

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																				
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none"><li>Incontri programmati con gli utenti, famiglie e istituzioni, su specifiche proposte di modifiche organizzativa della rete scolastica</li><li>incontro a febbraio Commissione Mensa con rappresentanti scuole e famiglie</li><li>proposte di serate in cucina rivolte ai genitori scuola infanzia</li><li>questionario di autovalutazione della qualità somministrato al personale insegnante di Nidi e Scuole infanzia comunale</li></ol>																				
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none"><li>Organizzazione 13 settembre 2012 conferenza servizi con Istituzioni Scolastiche, scuole parrocchiali, Cooperative Sociali, genitori rappresentanti dei Consigli di Istituto</li><li>semplificazione modulistica servizi e progressiva trasformazione in modelli da completare e trasmettere via WEB a cura delle famiglie</li><li>conferenza servizi con tutto il personale educativo comunale (28 agosto) per criteri organizzativi, obiettivi servizi, percorsi di formazione anno scolastico 2012/2013</li></ol>																				
c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<ol style="list-style-type: none"><li>collaborazione con Dirigenze Scolastiche per attribuzione punteggi e definizione graduatorie scuole infanzia pubbliche entro il termine del 31 marzo (pubblicate il 30/03/2012)</li><li>completati i controlli e tutte le fasi procedurali per la stesura della graduatoria definitiva di ammissione ai nidi e anticipato la pubblicazione al 26 giugno anziché al 30 giugno</li><li>trasferimento risorse alle Dirigenze Scolastiche per acquisti annuali materiale a perdere, pulizia, cancelleria con riduzione degli ordini e della gestione fatture da parte degli uffici (indicatore pre 359 – post 193)</li><li>gestione diretta interventi di piccola manutenzione con i due dipendenti interni n°250</li><li>screening e trasmissione settimanale all'ufficio tecnico delle richieste di manutenzioni ordinarie, straordinarie o gestite direttamente dall'Istituzione e provenienti da scuole e servizi educativi comunali</li></ol>																				
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"><thead><tr><th>Prodotto/Servizio</th><th>Anno 2010</th><th>Anno 2011</th><th>Anno 2012</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Solleciti rette anno 2010</td><td>0</td><td>361</td><td>146</td></tr><tr><td>2. Iscrizioni a ruolo anno 2010</td><td>129</td><td>269</td><td>90</td></tr><tr><td>3. Controlli ISEE</td><td>0</td><td>57</td><td>61</td></tr><tr><td>4. Allineamento monte ore personale insegnante ed ausiliario al 31/12/2012</td><td>0</td><td>42</td><td>58</td></tr></tbody></table> <p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>la colonna l'anno 2012 riferisce i dati relativi al solo anno solare 2010 (il dato 2011 è riferito invece agli anni 2007/2008/2009) e rappresenta il valore medio annuale da prendere in considerazione. Si registra un valore costante</li></ul>	Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	1. Solleciti rette anno 2010	0	361	146	2. Iscrizioni a ruolo anno 2010	129	269	90	3. Controlli ISEE	0	57	61	4. Allineamento monte ore personale insegnante ed ausiliario al 31/12/2012	0	42	58
Prodotto/Servizio	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012																		
1. Solleciti rette anno 2010	0	361	146																		
2. Iscrizioni a ruolo anno 2010	129	269	90																		
3. Controlli ISEE	0	57	61																		
4. Allineamento monte ore personale insegnante ed ausiliario al 31/12/2012	0	42	58																		

	<p>rispetto al 2009 (n°91) delle iscrizioni a ruolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I controlli ISEE hanno rispettato le percentuali concordate nel contratto di servizio (15%)</li> <li>• allineamento del monte personale insegnante ed ausiliario è stato completato al 31/12/2012 e prevederà aggiornamenti mensili per l'anno 2013</li> </ul>
--	--

Firma del responsabile

**Fattori da valutarsi a livello Ente (a cura del Direttore Generale/Segretario Generale)**

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	1. 2. 3. 4.
f) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	1. 2. 3. 4.

Firma del Direttore Generale/Segretario Generale