



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Relazione sulla performance organizzativa anno 2015

Parte Seconda: attività ordinaria



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Settore Affari Istituzionali.....	3
Settore Demografico e Relazioni col pubblico Servizio demografico e polizia mortuaria.....	6
Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	11
Servizio elettorale.....	19
Indicatori Di Misurazione Degli Standard Minimi Di Qualita'.....	21
Settore Finanziario (Ragioneria – Personale – Economato).....	26
Settore Lavori Pubblici e Patrimonio.....	28
Settore Territorio e Programmazione.....	30
Settore Cultura.....	32



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Settore Affari Istituzionali

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Nel corso dell'esercizio sono stati implementati i sistemi di archiviazione degli atti amministrativi e del registro di protocollo, come previsto dalla normativa vigente, in particolare è stato attivato il collegamento con il Polo Archivistico Regionale, denominato "VOSTRO", per consentire a cura della segreteria il quotidiano invio in conservazione dei registri giornalieri di protocollo. In corso di realizzazione vi è un collegamento con il PARER che permetterà dal 2016 il "versamento" in conservazione della documentazione necessaria in maniera automatica, senza l'intervento degli operatori. Anche l'attività di protocollazione è stata implementata, attivando ulteriori punti di protocollazione decentrata presso i servizi demografici, il servizio personale ed il SUE, ciò ha garantito una maggiore efficacia dell'azione amministrativa e velocizzato i procedimenti e la comunicazione con l'esterno.



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

<p>b) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali</p>	<p>La gestione completamente informatizzata del procedimento di adozione degli atti amministrativi, e l'utilizzo della firma digitale sugli stessi ha velocizzato l'attività amministrativa riducendo notevolmente i tempi di adozione, pubblicazione e archiviazione degli atti già dallo scorso esercizio. Idem per le attività di protocollazione. Dal punto di vista del contenimento dei costi le maggiori economie in questo campo sono, pertanto, già state realizzate; si è comunque puntato al mantenimento di queste economie gestionali; un miglioramento dell'efficacia e dell'economicità è stato ottenuto con l'utilizzo di nuovi sistemi di stampa centralizzata, con macchine ultima generazione acquisite, in formula di noleggio a costo copia fisso, tramite convenzioni Intercenter. L'eliminazione di una molteplicità di sistemi di stampa, con l'acquisizione dei relativi materiali consumabili (cartucce, toner) e dei conseguenti canoni di manutenzione ha ridotto notevolmente tali voci di spesa, con una economia diretta di oltre 5.000 annui.</p>																																											
<p>c) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<table border="1" data-bbox="475 1099 1430 1839"><thead><tr><th>Prodotto/Servizio</th><th>Anno 2013</th><th>Anno 2014</th><th>Anno 2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>Deliberazioni di Giunta Comunale</td><td>147</td><td>114</td><td>136</td></tr><tr><td>Deliberazioni di Consiglio Comunale</td><td>48</td><td>54</td><td>40</td></tr><tr><td>Determinazioni Dirigenziali</td><td>655</td><td>629</td><td>647</td></tr><tr><td>Ordinanze</td><td>333</td><td>348</td><td>252</td></tr><tr><td>Atti protocollati in entrata</td><td>17.413</td><td>17.797</td><td>17.684</td></tr><tr><td>Atti protocollati in uscita</td><td>12.172</td><td>11.899</td><td>11.470</td></tr><tr><td>Interventi/chiamate di assistenza informatica effettuati nell'esercizio</td><td>900</td><td>950</td><td>1.100</td></tr><tr><td>Personal Computers</td><td>89</td><td>86</td><td>81</td></tr><tr><td>Stampanti</td><td>25</td><td>12</td><td>11</td></tr></tbody></table> <p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p> <p>a) Il trend evidenzia un sostanziale "assestamento" nella quantità di prodotti erogati con un mantenimento della qualità del servizio offerto, sia in chiave di assistenza informatica ai servizi interni, sia nel campo dell'attività</p>				Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Deliberazioni di Giunta Comunale	147	114	136	Deliberazioni di Consiglio Comunale	48	54	40	Determinazioni Dirigenziali	655	629	647	Ordinanze	333	348	252	Atti protocollati in entrata	17.413	17.797	17.684	Atti protocollati in uscita	12.172	11.899	11.470	Interventi/chiamate di assistenza informatica effettuati nell'esercizio	900	950	1.100	Personal Computers	89	86	81	Stampanti	25	12	11
Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015																																									
Deliberazioni di Giunta Comunale	147	114	136																																									
Deliberazioni di Consiglio Comunale	48	54	40																																									
Determinazioni Dirigenziali	655	629	647																																									
Ordinanze	333	348	252																																									
Atti protocollati in entrata	17.413	17.797	17.684																																									
Atti protocollati in uscita	12.172	11.899	11.470																																									
Interventi/chiamate di assistenza informatica effettuati nell'esercizio	900	950	1.100																																									
Personal Computers	89	86	81																																									
Stampanti	25	12	11																																									



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	amministrativa più caratteristica (gestione atti e protocollazione)
--	---

Firma del responsabile

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

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

Firma del Segretario Comunale



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Settore Demografico e Relazioni col pubblico

Servizio demografico e polizia mortuaria

3) Fattore di valutazione	4) Azioni condotte e risultati conseguiti
d) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<ol style="list-style-type: none">1. Indagini di customer satisfaction: non effettuate.2. Reclami: non è pervenuto alcun reclamo.
e) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none">1. Miglioramento dell'efficienza del Servizio di Polizia Mortuaria: è stato continuato, con regolarità, l'incisivo lavoro di recupero delle concessioni scadute negli anni anteriori al 2014, già iniziato nei precedenti esercizi finanziari, nonostante il 1° dicembre 2014 sia cessata dal servizio per pensionamento la dipendente stabilmente addetta al Servizio di Polizia Mortuaria. E' stato regolarmente concluso, senza alcuna difficoltà e problematica, l'intervento di recupero di terreno comune nel Cimitero Urbano mediante il ricorso a 59 esumazioni + 21 esumazioni di resti mortali, che derivano da precedenti inumazioni, eseguite nell'arco di alcune settimane nei mesi di gennaio e febbraio 2015, che ha rimarcato le notevoli capacità organizzative degli addetti al servizio cimiteriale e del servizio di polizia mortuaria nel lavorare in modo coordinato e nell'affrontare interventi straordinari numericamente importanti (l'ultimo eseguito risale all'inverno 2003/2004), nonostante la carenza di personale dovuta anche al pensionamento di uno dei due necrofori addetti al servizio cimiteriale il 1° febbraio 2015. Inoltre, nell'arco dell'anno, sono state eseguite anche 74 esumazioni da loculo in elevazione per far fronte alla carenza di loculi nel cimitero urbano. Nell'ottica di ridurre il turno di rotazione delle sepolture in terreno comune, che va ben oltre quello stabilito per legge, nell'autunno scorso il Servizio di Polizia Mortuaria si è attivato per ricercare e contattare i familiari dei defunti per i quali è stata programmata l'esumazione nei primi mesi del 2016 (71 sepolture risalenti agli anni dal 1984 al 1987). Nel mese di settembre è stata installata una nuova versione del software di gestione del Servizio di Polizia Mortuaria che, a fronte di una necessaria giornata di formazione del personale addetto, consente ora una migliore gestione dello storico delle sepolture ma, soprattutto, facilita la stipula delle concessioni per le sepolture cimiteriali e una migliore gestione contabile della bollettazione del servizio di erogazione dell'illuminazione delle lampade votive. Pertanto, nel corso del 2015, il Servizio è riuscito ad emettere una doppia bollettazione recuperando il ritardo accumulato: il periodo 2014 nel mese di gennaio e il periodo 2015 nel mese di dicembre.2. Nuova modalità di comunicazione dal Servizio Demografico al Servizio Elettorale: in materia di e-government, a seguito della completa attuazione data dal Servizio elettorale al Decreto del Ministero dell'Interno 12/2/2014, pubblicato sulla G.U. n.46 del 25/2/2014, adeguando il software di gestione del servizio elettorale, al fine di consentire la creazione del fascicolo elettorale elettronico in sostituzione del fascicolo cartaceo, il Servizio Demografico ha adeguato la modalità di comunicazione delle movimentazioni e delle variazioni rilevanti ai fini elettorali creando le comunicazioni stesse in formato digitale, memorizzandole in una cartella condivisa con il Servizio Elettorale.3. Passaggio alla nuova versione del gestionale dei Servizi Demografici: nel mese di ottobre i Servizi Demografici sono passati all'uso della nuova



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	<p>versione WEB del software gestionale dei Servizi Demografici prodotto dalla ditta ADS SpA. Il passaggio ad una versione WEB risponde all'esigenza di essere dotati di software all'avanguardia e al passo con i tempi, che garantiscono aggiornamenti costanti con minor aggravio di tempi (aggiornamenti diretti sul server senza bisogno di aggiornare le singole postazioni di lavoro) e pronti a continue implementazioni in materia di e-government. Le operatrici dei Servizi Demografici e dell'URP sono state impegnate in 2 giornate di formazione per essere istruite sulle nuove funzionalità della versione WEB.</p> <p>4. Adeguamento del modulo di Stato Civile del software di gestione dei Servizi Demografici: nei mesi di ottobre, novembre e dicembre è stata condotta un'attività di adeguamento delle tabelle e dei modelli del gestionale in versione WEB dei Servizi Demografici, propedeutica al passaggio alla modalità di redazione degli atti di Stato Civile in formato Word, prevista per il 1° gennaio 2016, contestualmente all'apertura dei registri dell'anno 2016. La nuova modalità comporta una più agevole redazione degli atti, potendo sfruttare a pieno tutte le funzionalità tipiche di un programma di videoscrittura, qual'è appunto il modulo Word, a differenza del precedente metodo di redazione che utilizzava una tecnologia diversa, vincolante sotto molti aspetti (es. numero di caratteri per riga, formattazioni del paragrafo, possibilità di stampa solo con stampanti ad aghi, ecc.).</p>
f) Grado di efficienza generato nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<p>1. Sostituzione di personale del Settore assente per malattia e recupero ferie arretrate: tutto il personale del Servizio demografico e polizia mortuaria ha sempre sostituito tempestivamente le assenze per recupero ferie arretrate delle dipendenti (34 giorni del 2013 e 56 giorni del 2014 senza contare le ferie godute dalla Responsabile del Settore), dimostrando attenzione e professionalità non solo nel garantire i servizi essenziali, ma per buona parte dei procedimenti di competenza dei servizi medesimi, assicurando continuità e regolarità dei servizi al cittadino. Dal 1° giugno 2015 il Servizio demografico e polizia mortuaria ha dovuto fronteggiare anche l'assenza per pensionamento della Responsabile del Servizio Elettorale, nonché Segretaria della Sottocommissione Elettorale Circondariale, il cui posto è rimasto vacante e coperto solo a tempo parziale dal 5/10/2015.</p> <p>2. Efficienza del Servizio di Polizia Mortuaria: il Servizio polizia mortuaria, nell'ambito dell'attività di recupero delle concessioni scadute, ha continuato, previa formazione della nuova figura a tempo determinato, assegnata all'ufficio in sostituzione dell'addetta collocata a riposo il 1° dicembre 2014, a prendere contatti con i concessionari o gli aventi titolo per definire gli interventi da attuare, ponendo la massima attenzione alle relazioni con l'utenza nel particolare e delicato ambito in cui si opera. Con l'incisivo lavoro anzidetto, è stata mantenuta una congrua disponibilità di loculi presso il Cimitero Urbano, a fronte della carenza di sepolture a sistema di tumulazione in elevazione sofferta negli ultimi anni, ed è stata raggiunta la somma stanziata in entrata nel bilancio 2015.</p>



COMUNE DI GUASTALLA

Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

g) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto / Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
	dichiarazioni di nascita e trascrizioni atti formati all'estero	232	229	253
	atti di morte	593	543	539
	autorizzazioni al trasporto di cadavere	614	560	572
	permessi di seppellimento	549	344	346
	autorizzazioni alla cremazione	174	225	233
	autorizzazioni alla dispersione di ceneri	9	31	17
	autorizzazioni all'affidamento di ceneri	7	7	15
	concessioni cimiteriali	215	216	182
	interventi cimiteriali (traslazioni, esumazioni, estumulazioni)	63	130	159
	bollette fatture / luci votive	0	5.531	2.715
	pubblicazioni di matrimonio	50	65	59
	matrimoni civili	18	28	20
	trascrizione atti di matrimonio concordatari e contratti all'estero	74	84	110
	giuramenti per l'acquisto della cittadinanza e altri atti di cittadinanza	177	196	205
	annotazioni matrimonio e morte su atti di nascita	724	553	316
	annotazioni convenzioni matrimoniali	15	12	12
	cessazioni / scioglimenti matrimoni (provvedimenti del Tribunale)	37	50	43
	altre annotazioni complesse (separazioni, ricorsi, cittadinanza, amministratori sostegno, tutele)	94	87	107
	separazioni / cessazioni / scioglimenti di matrimonio con accordo dinanzi all'Ufficiale dello Stato Civile	/	/	11
	trascrizione accordi di separazione/ cessazione/ scioglimento del matrimonio dinanzi agli avvocati	/	/	0
	registrazioni rubrica nati (nati a Guastalla registrati altrove)	731	671	658
	immigrazioni	464	410	535
	emigrazioni e cancellazioni anagrafiche	534	451	373
	cambi di abitazione	579	586	550
	attestazioni di regolarità del soggiorno dei cittadini comunitari	4	7	13
	attestazioni di soggiorno permanente dei cittadini comunitari	19	3	4
	ordinanze anagrafiche e altre variazioni	n.r.	n.r.	110
	AIRE: iscrizioni, cancellazioni e variazioni	96	90	74
	statistiche Istat	855	728	738
	corrispondenza (copie integrali atti di nascita, matrimonio e morte; certificati di stato civile non disponibili on line; accertamenti da Procura, Questura e Prefettura ad eccezione delle carte d'identità)	/	/ (avvio dal 16/04/2015)	728



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

accessi del pubblico per procedimenti non diversamente conteggiati	n.r.	n.r.	1.001
accessi telefonici al Servizio	n.r.	n.r.	1.438
protocolli in uscita a mezzo PEC	/	3.028	4.093
protocolli in entrata registrati dal Servizio demografico e polizia mortuaria	/	/ (avvio dal 20/12/2014)	901

Considerazioni qualitative e analisi del trend:

- **Servizio Demografico e Polizia Mortuaria:** il Servizio nel complesso ha fatto fronte, non senza difficoltà ma senza influire sul grado di qualità del servizio al cittadino, alla riorganizzazione interna che si è resa necessaria nell'arco temporale dell'anno per garantire la copertura del Servizio di Polizia Mortuaria, prestando attenzione alla formazione della nuova figura assunta a tempo determinato, e del Servizio Elettorale. In questo nuovo percorso organizzativo, inoltre, il Servizio Demografico, per sgravare almeno in parte l'attività dell'URP privato nel corso del 2015 di n.1 unità per cause di forza maggiore, si è presa in carico l'evasione di parte della corrispondenza a partire dal 16/4/2015. E' entrata definitivamente a regime la protocollazione in entrata, in tempo reale, di tutti gli atti consegnati a mano, iniziata il 20/12/2014. Non rilevato nel biennio precedente, ma divenuto rilevante, è il dato riguardante il numero delle telefonate in entrata che, spesso, supplisce alla limitazione oraria fissata per il contatto telefonico dell'URP allo scopo di garantire un servizio efficiente di sportello.
- **Servizio Anagrafe:** a livello anagrafico, si è assistito ad un incremento delle iscrizioni anagrafiche per provenienza da altro Comune e dall'estero, mentre non è significativo il dato della diminuzione delle cancellazioni dall'anagrafe della popolazione residente poiché, nel corso del 2015, l'Ufficiale d'anagrafe non è stata sufficientemente coadiuvata dalla responsabile del Servizio Demografico e Polizia Mortuaria nel gestire con tempestività le cancellazioni per irreperibilità accertata che hanno, pertanto, subito uno stallo, essendo quest'ultima impegnata nella formazione del nuovo personale assegnato a tempo determinato e negli adempimenti elettorali in assenza del personale preposto,.
- **Servizio Stato Civile:** nonostante l'andamento dell'anno 2015 non abbia subito importanti scostamenti, stabilendosi approssimativamente sui numeri dell'anno precedente, l'attività dell'Ufficiale dello stato civile è sempre più caratterizzata da un alto livello di complessità nell'applicazione del diritto italiano ad atti di stato civile formati all'estero, che richiede una maggiore professionalità nel coordinare le norme italiane di diritto internazionale privato con le norme dei paesi stranieri e i regolamenti comunitari, con un aggravio dei procedimenti in termini di tempo (analisi e studio) e di responsabilità. Il dato che ha subito il maggiore incremento riguarda le annotazioni relative a: separazioni, ricorsi, pratiche di cittadinanza gestite da altri comuni, nomina amministratori di sostegno e tutele. Con l'entrata in vigore del Decreto Legge 12/9/2014, n.132, convertito con modificazioni con Legge 10/11/2014, n.162, avvenuta in data 11/11/2014, l'Ufficiale di stato civile è stato coinvolto nel processo di degiurisdizionalizzazione in atto, essendo stato individuato come organo amministrativo presso il quale i coniugi possono sottoscrivere accordi di separazione personale, scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio. Per far fronte a questa nuova competenza gli operatori sono stati impegnati in giornate di formazione.



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	<ul style="list-style-type: none">• Servizio di Polizia Mortuaria: gli interventi cimiteriali (esumazioni ed estumulazioni), pur non avendo subito un incremento notevole, sono stati caratterizzati da una maggiore complessità organizzativa (n. 80 esumazioni da terreno comune concentrate in un arco di tempo limitato).
--	--

Firma della responsabile

Isa Morgotti

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

h) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
i) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	

Firma del Segretario Generale



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico

5) Fattore di valutazione	6) Azioni condotte e risultati conseguiti
j) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	3. Gestione segnalazioni ed opinioni: i cittadini possono esprimere il loro gradimento tramite segnalazioni all'U.R.P. Il file del report segnalazione è disponibile a richiesta.
k) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	5. Mantenimento protocollo in entrata ed uscita: consente l'evasione immediata delle richieste di certificazione anagrafica e di stato civile. Attività di supporto al servizio protocollo per la protocollazione in entrata delle pratiche destinate all'U.R.P. pervenute tramite posta e fax. 6. Mantenimento e aggiornamento del portale "Surf" per la gestione delle segnalazioni: le modifiche dovute alle riorganizzazioni interne dei servizi comportano un costante aggiornamento del portale per lo smistamento delle segnalazioni. 7. Mantenimento accreditamento a FedERa (Federazione degli Enti dell'Emilia-Romagna per l'Autocertificazione): gli operatori U.R.P. possono aumentare il livello di accesso a FedERa su richiesta dei cittadini interessati. 8. Miglioramento del sito internet: controllo e aggiornamento delle informazioni pubblicate per consentire al cittadino di avere informazioni senza accesso diretto o telefonico all'U.R.P. 9. Amministrazione trasparente: rilevazione dei procedimenti, dei loro tempi medi di evasione e della percentuale di rispetto dei tempi procedurali come previsto dal decreto legislativo n.33/2013. 10. Formazione: tutto il personale U.R.P. ha partecipato a un corso di formazione sulla responsabilità dei dipendenti pubblici e ad uno sulla nuova versione del software di gestione dei servizi demografici; la responsabile del servizio ha partecipato a un corso sul responsabile del procedimento e a uno sulla possibilità di esprimere la propria volontà in merito alla donazione di organi in sede di rilascio della carta di identità. 11. Creazione di sportelli diversificati per competenze: permette minori tempi di attesa per l'utenza e di sfruttare al meglio la nuova unità in servizio part-time presso l'U.R.P. da agosto 2015. 12. Riorganizzazione gestione pass auto con il Servizio di Polizia Municipale: l'eliminazione dell'obbligo del rinnovo dei pass provvisori e di quelli giornalieri comporta una notevole diminuzione di accessi allo sportello. 13. Riorganizzazione ricezione pratiche con S.U.E. e S.U.A.P.: la ricezione diretta delle pratiche più complesse da parte dell'Ufficio Tecnico comporta una notevole diminuzione di accessi allo sportello. 14. Riorganizzazione rilascio certificati/atti di stato civile: il passaggio di competenza dall'U.R.P. ai Servizi Demografici del controllo dei registri di stato civile, custoditi presso il Tribunale, evita l'allontanamento di personale U.R.P. favorendo il servizio di front office.
l) Grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato,	1. Mantenimento della riduzione dei tempi dei procedimenti amministrativi <ul style="list-style-type: none">• L'attivazione del protocollo in uscita permette il mantenimento della riduzione dei tempi nell'evasione delle richieste di certificazione.



COMUNE DI GUASTALLA

Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

<p>contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali</p>	<ul style="list-style-type: none">• Si mantiene la riduzione dei tempi di ricezione delle segnalazioni da parte dei servizi interni tramite l'utilizzo del portale SURF.• Il trasferimento della ricezione di pratiche allo Sportello Unico dell'Edilizia consente un'ottimizzazione dei tempi del front office.• La scansione dei registri di stato civile, che si sta continuando ad eseguire, consente una riduzione dei tempi di ricerca nel rilascio della certificazione. <p>2. Mantenimento dei livelli di servizio L'U.R.P. continua a garantire i servizi offerti all'utenza nonostante l'assenza di un'unità da maggio 2015 per motivi di salute, sostituita da un part time (18 ore settimanali) da agosto 2015 completamente da formare.</p>
<p>m) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio</p>	<p>Per quanto attiene all'elenco delle principali attività, si riportano, in allegato, i dati rilevati.</p> <p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend per servizio di competenza:</p> <p>Servizio U.R.P.</p> <ul style="list-style-type: none">• * Calo delle pratiche gestite al front office legato a:<ol style="list-style-type: none">1. diminuzione del monte ore disponibile per l'assistenza al nuovo I.S.E.E.;2. riorganizzazione del sistema di gestione dei pass auto in centro storico;3. trasferimento a S.U.E. e S.U.A.P. della ricezione di pratiche complesse;4. trasferimento ai Servizi Demografici delle richieste di certificazione che comportino controllo dei registri di stato civile custoditi presso i loro uffici;5. impossibilità di rilevare tutte le attività di generica informazione all'utenza in seguito a problemi tecnici di estrapolazione dati.• ** Calo degli accessi individuali al front office (legato al funzionamento difettoso del sistema di erogazione dei biglietti in sala di attesa, inceppatosi più volte nel corso dell'anno con necessità di assistenza continua da parte del tecnico CED e conseguente perdita dei dati).• Aumento pratiche anagrafe canina.• Calo negli appuntamenti per rilascio di attestazioni I.S.E.E. (in seguito al nuovo I.S.E.E. si sono dovute riorganizzare le modalità di assistenza per il rilascio dell'attestazione, ora gestite da personale esterno all'URP, nell'ambito di specifico progetto. Questo ha comportato una riduzione del monte ore disponibile).• Calo bonus energia (in seguito ai nuovi valori I.S.E.E., a cui non è seguita una rideterminazione delle soglie di accesso per i bonus energia).• Gestione calendario eventi da parte del servizio cultura da



COMUNE DI GUASTALLA

Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

novembre 2014.

- Calo delle carte d'identità rilasciate in seguito all'estensione della durata, ora decennale.
- Calo degli incassi di cassa economale (legato al trasferimento a S.U.E. e S.U.A.P. della ricezione di alcune pratiche e all'eliminazione del pagamento dei pass auto).
- Calo delle cessioni di ospitalità per disposizioni normative e delle dichiarazioni di ospitalità.
- Calo dell'invio di fax in seguito all'obbligo di utilizzo di pec tra pubbliche amministrazioni e gestori di servizi pubblici.
- Calo rilascio attestazioni ISEE (legato alla maggiore complessità della pratica, al funzionamento del programma solo a partire da marzo 2015 e alla diminuzione del monte ore messo a disposizione dall'Ente).
- Calo dei passaporti consegnati e leggero aumento degli appuntamenti presi on-line.
- Importante flusso di mail in entrata ed uscita.
- Calo dei numeri dei protocolli in entrata e in uscita.
- Leggera flessione delle richieste di raccolta firme.
- Aumento delle segnalazioni.
- Calo dell'inserimento di moduli e notizie nel sito web.
- Non utilizzo dell'invio di sms per avvisi ai cittadini per le frequenti difficoltà di connessione web del programma.
- Impossibilità di rilevare le chiamate telefoniche ricevute dall'utenza in seguito a problemi tecnici di estrapolazione dati.

Servizi demografici

- Aumento nel rilascio di certificazioni di anagrafe e stato civile.
- Calo delle richieste di informazioni anagrafiche via posta, fax e pec (legato al passaggio di competenze ai Servizi Demografici).
- Calato il numero dei controlli dei registri di stato civile (in seguito al passaggio di competenza ai Servizi Demografici per quanto riguarda gli atti custoditi presso i loro locali).
- Aumento delle richieste di iscrizione anagrafica e calo delle richieste di cambio di indirizzo.

Servizio polizia municipale

- Calo dei pass di transito e sosta in centro storico dovuto alla modifica delle norme che regolamentano la sosta in centro storico.
- Eliminazione del rinnovo dei pass in centro storico, dei pass provvisori e giornalieri.

Servizio tecnico



COMUNE DI GUASTALLA

Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	<ul style="list-style-type: none">• Calo nella ricezione di pratiche per conto dello Sportello Unico dell'Edilizia e del S.U.A.P., in seguito all'apertura di un front office presso i loro uffici . <p>Servizio cultura</p> <ul style="list-style-type: none">• Riattivata presso l'U.R.P. la ricezione delle iscrizioni ai corsi culturali. <p>Servizio sociale</p> <ul style="list-style-type: none">• Aumentate le pratiche ricevute in seguito all'apertura di bandi per il sostegno alla locazione, al sistema idrico e per l'Edilizia Residenziale Pubblica. <p>Servizio Finanziario</p> <ul style="list-style-type: none">• In aumento le pratiche ricevute per conto del Servizio tributi gestito dall'Unione.
n)	

Allegato: dati delle attività nel triennio 2013-2015 in relazione al servizio di competenza

Servizio U.R.P.

attività	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
pratiche gestite al front office	48.535	41.787	35.572*
accessi individuali al front office (biglietti + appuntamenti)	18.291	17.396	13.664**
accesso agli atti	81	85	23
anagrafe canina - iscrizioni, cessioni, decessi...	523	623	775
appuntamenti a vuoto isee iapr cabi sgate	242	274	184
appuntamenti isee iapr cabi sgate	932	983	535
autentica firma passaggio proprietà auto	128	134	126
bonus energia	292	375	266
bonus energia informazioni	443	373	non rilevato
calendario eventi	343	248	cessato
carte identità - archivio cartellini	658	558	491



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

carte identità - lettera scadenza	872	178	0
carte identità - rilascio	2.365	2.409	2.137
carte identità - rinnovo	771	22	0
cassa economale - buoni emessi	4.728	4.146	3.771
cessioni di fabbricato	78	66	46
dichiarazioni di ospitalità	428	348	249
fax e scansioni	985	312	208
federa	1	9	6
isee – informazioni	1.362	1.433	non rilevato
isee – dichiarazioni presentate	596	630	121
mail inviate	2.711	2.669	2.847
mail ricevute	5.367	4.497	4.803
passaporti appuntamenti presi	67	29	47
passaporti consegnati	82	104	54
passaporti informazioni	332	325	non rilevato
passaporti inviati a Questura	11	11	13
prenotazione sala civica	35	21	35
protocollo pratiche in entrata	7.577	5.933	5.126
protocollo pratiche in uscita	1.841	1.907	1.330
richiesta raccolta firme	81	115	102
segnalazioni	515	459	535
sito internet- moduli inseriti	31	65	37
sito internet- pagine aggiornate e/o create	36	53	3
sms - pratica pronta	182	145	0
telefono	3.309	2.895	non rilevato.



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

tesserini venatori - consegna/ritiro	180	166	151
--------------------------------------	-----	-----	-----

Servizi demografici

attività	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
cambio professione/studio	482	467	89
certificati - controllo registri e archivi	640	633	270
certificati posta	1.489	1.634	735
certificati richieste da terzi	375	438	501
certificati rilascio	12.257	12.836	13.154
diritti cimiteriali	74	90	97
referendum – raccolta firme	280	296	35
referendum – certificazione elettorale	677	1.262	1.269
residenza - cambi di indirizzo	330	315	352
residenza - iscrizione	350	301	244

Servizio polizia municipale

attività	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
cosap	183	172	152
permessi invalidi	197	303	199
permessi provvisori transito/sosta	126	129	0
permessi zona est, ovest e ztl	945	467	334
permessi ztl giornalieri	210	72	0

Servizio tecnico

attività	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
colonie feline - segnalazioni	1	4	3



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

rilascio pratiche ufficio tecnico	1.566	1.264	461
-----------------------------------	-------	-------	-----

Servizio cultura

attività	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
iscrizioni corsi culturali	0	0	136

Servizio sociale

attività	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
ritiro pratiche	130	288	421

Servizi finanziari

attività	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
ritiro pratiche	654	410	505

Firma della responsabile

Isa Morgotti

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

o) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
p) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Firma del Segretario Generale



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Servizio elettorale

7) Fattore di valutazione	8) Azioni condotte e risultati conseguiti
q) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>4. Indagini di customer satisfaction: non effettuate.</p> <p>5. Reclami: non è pervenuto alcun reclamo.</p>
r) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>15. Implementazione del livello di informatizzazione del servizio elettorale: a seguito del collocamento a riposo della responsabile del Servizio elettorale da giugno dello scorso anno, contestualmente alla formazione in materia elettorale della nuova addetta, è stata studiata, approfondita, personalizzata e testata ogni funzione del modulo elettorale del software di gestione dei Servizi demografici per utilizzare al meglio e a pieno le sue funzionalità (gestione archivio tessere in giacenza, gestione liste aggiunte, modelli dei verbali dell'Ufficiale elettorale). Nel mese di ottobre si è passati all'uso della nuova versione WEB del software, che risponde all'esigenza di essere dotati di prodotti all'avanguardia e al passo con i tempi, che garantiscono aggiornamenti costanti con minor aggravio di tempi (aggiornamenti diretti sul server senza bisogno di aggiornare le singole postazioni di lavoro) e pronti a continue implementazioni in materia di e-government.</p> <p>16. Configurazione software per adeguamento a nuove disposizioni in materia di semplificazione e di sviluppo: con il decreto del Ministero dell'Interno del 12 febbraio 2014 e relativa circolare n. 43/2014, viene stabilito che le comunicazioni e trasmissioni tra comuni di atti e documenti devono essere effettuate esclusivamente in modalità telematica. Inoltre, ogni ufficio elettorale comunale deve costituire un archivio dei fascicoli personali elettronici degli elettori. In ogni fascicolo si deve inserire digitalmente il 3d elettronico su file .xml ed altra documentazione significativa per la posizione elettorale dell'interessato. Pertanto, da settembre 2015 si è implementato l'archivio digitale degli elettori iscritti nelle liste comunali dal 2015, con i fascicoli personali elettronici (n. 340).</p> <p>17. Creazione cartella informatica: al fine di raccogliere i diversi modelli dei verbali da utilizzare per l'Ufficiale elettorale e la segreteria della S.E.C., da giugno scorso è stata attivata una cartella condivisa dal personale che si occupa del Servizio.</p>
s) grado di efficienza generato nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<p>3. Contenimento della spesa di personale: da giugno dello scorso anno è stata collocata a riposo la responsabile del Servizio elettorale; pertanto, in attesa del turnover, ci si è organizzati per la gestione temporanea del Servizio medesimo, in quanto solo dal 5 ottobre 2015 è stata presa una figura amministrativa a tempo parziale (18/36) tramite Agenzia di somministrazione di manodopera in ausilio al Settore, con un risparmio sulle spese di personale di circa € 15.700,00.</p>



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

t) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
	annotazioni delle cancellazioni sulle liste elettorali generali e sezionali in formato cartaceo	1.683	1.884	1.037
cancellazioni dall'archivio elettorale (morte, emigrazione, perdita diritto)	395	452	251	
trasferimento elettori ad altra sezione per cambio abitazione	249	264	142	
nuovi iscritti e relativi fascicoli elettorali	390	458	340	
aggiornamento registro elettori estero	40	74	69	
aggiornamento liste aggiunte	2	6	4	
aggiornamento albo presidenti di seggio (iscritti/cancellati)	5	5	6	
aggiornamento albo scrutatori di seggio (iscritti/cancellati)	56	53	57	
aggiornamento ripartizione territorio in sezioni elettorali: n. variazioni delle ubicazioni	0	2	0	
archiviazione fascicoli e relativi allegati	15	20	6.342	
consultazioni elettorali/referendarie	1	2	0	
Commissione Elettorale Comunale: convocazioni	1	2	1	
S.E.C.: convocazioni	11	26	17	
S.E.C.: numero verbali	74	117	94	
S.E.C.: annotazione delle cancellazioni sulle liste elettorali generali e sezionali in formato cartaceo dei 7 Comuni dell'ex mandamento	1.238	2.189	1.300	
invio modelli 3/d ai Comuni	191	206	109	
invio lettere di invito per ritiro tessere elettorali	261	346	228	
revisione dinamica straordinaria	8	10	2	
richieste certificati penali	184	206	160	
richiesta copie liste elettorali	2	5	1	
rilascio tessere elettorali (nuove, duplicati, etichette)	797	877	487	
verbali dell'ufficiale elettorale	25	32	19	

Firma della responsabile

Isa Morgotti

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

u) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
v) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	

Firma del Segretario Generale



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Indicatori Di Misurazione Degli Standard Minimi Di Qualita'

SERVIZI CIMITERIALI – ANNO 2015		
1	Popolazione servita Bacino di utenza (indicare se in consorzio e comuni ricompresi)	N.15.225 abitanti al 31/12/2015 Comune di Guastalla e relative frazioni
2	N. cimiteri	N. 4 (Urbano, San Girolamo, San Martino, San Rocco)
3	Presenza analisi e verifica capienza	Sì – ci si basa sulla registrazione dei dati su apposito software e tavole analogiche con aggiornamenti in tempo reale
4	Recupero concessioni cimiteriali/anno (n. riacquisizioni annue di loculi, nicchie, ossarietti)	N. 183 concessioni nuove/rinnovate N. 69 interventi cimiteriali (estumulazioni: N. 63 da loculi in elevazione e sotterranei + N. 4 da cassoni + n. 2 da nicchie)
5	Presenza sistemi di trasparenza nelle concessioni di manufatti	Sì – gli interessati possono scegliere discrezionalmente i manufatti disponibili, presenti sul software e sulle tavole analogiche, nel rispetto delle norme regolamentari
6	Dispositivi tv a circuito chiuso n. telecamere / totale superficie	No
7	Numero e pubblicazione delle autorizzazioni per accedere ai cimiteri	No – accessi particolari sono riservati ai titolari di contrassegno europeo per disabili
8	Cartellonistica indicante la presenza di videocamere	No – non sono presenti videocamere
9	Presenza custode: orari e/o numero delle visite	Sì 07,00 – 13,00 da lun a sab = orario estivo 07,30 – 13,00 da lun a sab + 14,00 – 17,00 lun =



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

		orario invernale
10	N. atti vandalici annui	N.1 evento nel 2015
11	Orario di apertura e sua eventuale differenziazione su base stagionale	01/11 – 31/03 tutti i giorni 08,00 – 18,00 01/04 – 31/10 tutti i giorni 07,30 – 19,30
12	Strutture di accesso ai disabili	Sì
13	Presenza servizi accessori Quali (precisare)	Sì - ascensori nel cimitero Urbano (ala est e ala ovest) e di San Rocco; - servizi igienici nei cimiteri Urbano, San Girolamo e San Rocco; - ex obitorio adibito a sala per il deposito provvisorio di feretri nel cimitero Urbano.
14	Presenza cestini Frequenza svuotamento	Sì bisettimanale (lunedì o mercoledì + sabato) con relativo smaltimento dei rifiuti
15	Aree di raccolta rifiuti speciali Frequenza raccolta	Sì – nel cimitero Urbano A capienza esaurita
16	Manutenzione edilizia e aree verdi: n. interventi annui	N. 44 di cui: - n. 1 per messa in sicurezza post sisma Cimitero San Martino; - n. 1 per messa in sicurezza post sisma Cimitero San Girolamo; - n. 1 per costruzione di n. 30 loculi in ala est + manutenzione della copertura dell'ala ovest del Cimitero urbano; - n. 1 per impiantistica; - n. 5 per impiantistica (ascensori); - n.33 per sfalcio erba, potatura e diserbo aree cimiteriali interne; - n. 1 installazione tessuto-non tessuto sulle aiuole esterne al Cimitero urbano; - n.1 abbattimento piante nel Cimitero di San Martino.
17	Punti luce	N. 5.008



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	Superficie totale	mq 25.100
18	Accesso informazioni Modalità	Sì Sportello + sito web + bacheche ingresso cimiteri
19	Tempi medi per la predisposizione delle concessioni e dei contratti	In tempo reale per concessioni cimiteriali e contratti illuminazione votiva
20	Presenza tariffari on line	Sì
21	Tempi di attesa tumulazione (minimi e massimi)	Al momento del funerale
22	Presenza servizi di cremazione	No – le imprese si rivolgono, normalmente, agli impianti di Mantova, Parma e Reggio Emilia
23	Presenza sportelli informativi unici per la modulistica	Sì
24	Tempi sulle operazioni di esumazione/estumulazione	I tempi sono molto flessibili, in quanto vengono fissati tenendo conto delle attività non procrastinabili degli operatori cimiteriali (es. funerali) e delle esigenze dei familiari, che presenziano alle operazioni

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

1	Sito web	Sì
2	Brochure	No
3	Info in bolletta/avvisi	Sì
4	Bacheche/cartellonistica in loco	Sì
5	Attività e sistemi di rilevazione di <i>customer satisfaction</i>	No
6	Frequenza attività e sistemi di rilevazione di <i>customer satisfaction</i> (n. per anno)	Nessuna
7	N. reclami annui	Sono pervenute n. 3 segnalazioni dall'apposito gestionale per la sostituzione delle lampadine votive non funzionanti.



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

8	Efficienza del sistema di risoluzione delle controversie: n. reclami risolti / n. reclami presentati	N.1 (rif. n.342/2015) risolto dopo 15 giorni; N.1 (rif. n.347/2015) risolto dopo 2 giorni; N.1 (rif. n. 521/2015) risolto dopo 7 giorni.
9	Classificazione, gestione e n. annuo dei reclami	/
10	Esistenza di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	Sì
11	Coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle procedure extragiudiziarie	No

DINAMICA DEI PREZZI ED EFFICIENZA ECONOMICA		
1	Investimenti realizzati e completati / Investimenti programmati	- turnover delle lampadine ad incandescenza/led bruciate con lampadine a led; - installazione di n. 66 nuovi allacci; - scollegati n. 98 punti luce. Costruiti N. 30 nuovi loculi nel cimitero urbano – ala est
2	Introiti da utenti per il servizio / costi totali	€ 433.941,75 / € 141.081,96
3	N. affidamenti in appalto a massimo ribasso / n. affidamenti totali anno Valore totale affidamenti in appalto a massimo ribasso / affidamenti totali anno	N. 6 / N.11 € 102.406,87 / € 108.393,87
4	N. affidamenti in appalto a offerta economicamente più vantaggiosa /	/



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	n. affidamenti totali anno	/
	Valore totale affidamenti per offerta economicamente più vantaggiosa / affidamenti totali anno	/
		/
4	N. affidamenti diretti / n. affidamenti totali anno	N. 5 / N.11
	Valore totale affidamenti diretti/ affidamenti totali anno	€ 5.987,00 / € 108.393,87
5	Presenza di agevolazioni per le famiglie	No



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Settore Finanziario (Ragioneria - Personale - Economato)

9) Fattore di valutazione	10) Azioni condotte e risultati conseguiti			
w) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Si mantiene costante l'impegno sul fronte della modernizzazione delle procedure, con immediato adeguamento agli obblighi inerenti la fatturazione elettronica ed alla nuova normativa in materia di IVA. Cio' ha reso ancor piu' efficace il controllo costante delle scadenze delle varie obbligazioni in carico al comune. E' proseguito l'impegno sulla formazione riferita all'utilizzo delle nuove procedure acquisite, in ottica di conseguimento della massima automatizzazione possibile.			
x) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	Si rileva una decisa diminuzione delle spese amministrative generali e di quelle per l'acquisizione di beni e servizi, realizzata, quest'ultima, anche con l'intensificazione del ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione, oltre che alle piattaforme Consip ed Intercenter.			
y) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
	MANDATI EMESSI	4022	3844	3463
	REVERSALI EMESSE	1440	2694	3612
	FATTURE GESTITE	2592	2381	2126
	BUONI SPESA SERVIZIO ECONOMATO	223	278	193
	NUMERO ORDINI EFFETTUATI A MEZZO MEPA O PIATTAFORME CONSIP ED INTERCENTER	33	43	45
	ELABORAZIONE E CONTROLLO CEDOLINI	1018	1012	961
	CERTIFICATI DI SERVIZIO	7	21	13
	ATTI DI LIQUIDAZIONE COMPETENZE VARIABILI AI DIPENDENTI	44	37	31
RICHIESTA E CONTROLLO	11	16	4	



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	VISITE FISCALI			
Considerazioni qualitative e analisi dei trend:				
d) L'aumento della sommatoria di mandati e reversali e' dovuto all'introduzione delle nuove regole imposte dalla normativa sullo split payment in materia di IVA. Tale aumento, nel complesso, risulta anche contenuto se si considera che, in seguito all'introduzione della fatturazione elettronica, i fornitori delle utenze di luce, gas ed acqua hanno dato seguito all'accorpamento delle fatturazioni. Quanto esposto trova riscontro anche nella diminuzione delle fatture gestite.				
e) La diminuzione dei buoni economici e', anch'essa, dovuta all'introduzione della normativa split payment che, in alcuni casi, ha reso non percorribile il ricorso a tale mezzo di pagamento per mancanza dei dovuti automatismi a tutela della regolarita' fiscale.				
f) Possono essere considerati costanti, visti gli scostamenti contenuti, tutti gli altri fattori, ad eccezione dei controlli richiesti per visite fiscali che, nel rispetto dell'indirizzi della nostra amministrazione, sono stati limitati ai casi ritenuti maggiormente significativi.				

Firma del responsabile

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

d) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	Il servizio segue la gestione degli aspetti amministrativi per la garanzia delle pari opportunità, con la ricognizione delle informazioni necessarie alla formulazione del piano triennale delle azioni positive. Anche nel 2015 e' stato garantito il rispetto delle misure necessarie a garantire il mantenimento del part time e la flessibilita' dell'orario di lavoro nei casi di dipendenti in particolari condizioni o con specifiche esigenze familiari.
e) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	Nel 2015 si e' lavorato in campo tributario sull'informazione preventiva ai contribuenti soprattutto attraverso un costante aggiornamento del sito istituzionale dell'ente. Sul fronte dei rapporti con il personale dipendente la nostra amministrazione ha sempre agito nell'ottica della tempestiva comunicazione preventiva in merito a tutte le piu' rilevanti novita' organizzative.

Firma del Segretario Comunale



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Settore Lavori Pubblici e Patrimonio

11) Fattore di valutazione	12) Azioni condotte e risultati conseguiti			
z) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Si è cercato di ripartire in modo più accurato le competenze di ogni componente del settore al fine di evitare sovrapposizione di compiti. Si sono acquisiti nuovi programmi software per gestire le procedure degli appalti e inoltrare le comunicazioni periodiche agli enti di controllo.			
aa) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	Gli eventi sismici del 2012 hanno incrementato la mole di lavori del settore in termini di importi e opere da gestire sia per questioni burocratiche che per progettazioni, direzione dei lavori o alta sorveglianza degli stessi. Per quanto possibile in relazione alle capacità professionali, ci si è avvalsi delle progettazioni esterne solamente per i lavori più complessi e negli immobili vincolati dalla Soprintendenza (in organico manca un architetto con un minimo di esperienza).			
bb) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
	N° punti luce illuminazione pubblica	3580	3659	3671
	N° opere pubbliche appaltate nell'anno	8	11	11
	Importo lavori pubblici appaltati nell'anno	1.255.528,00	4.376.484,00	1.663.279,00
	Importo lavori pubblici liquidati nell'anno	2.939.443,00	3.872.931,00	2.505.812,00
Considerazioni qualitative e analisi dei trend:				



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	<p>g) Le principali opere del terremoto saranno appaltate nell'anno e i relativi lavori proseguiranno per almeno altri tre anni. Per cui il livello degli importi dei lavori appaltati nell'anno e delle liquidazioni totali saranno ancora molto alti in considerazione del fatto che nel 2017 si andrà a realizzare anche il palazzetto dello sport il cui importo è di circa 3 milioni di euro. Per tale motivo si è deciso, con l'ingresso a inizio 2016 di una nuova figura (architetto con esperienza), di riorganizzare competenze e incarichi basandosi in modo più specifico sui carichi di lavori di ogni dipendente. Anche l'area tecnica si andrà a riorganizzare con l'eliminazione del settore progetti speciali e la divisione nelle classiche aree dei lavori pubblici e urbanistica. Questo semplificherà di molto la divisione dei compiti e delle competenze.</p>
--	--

Firma del responsabile

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

h) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
i) Azioni condotte per sviluppare le relazioni con cittadini e stakeholder	

Firma del Segretario Comunale



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Settore Territorio e Programmazione

1) Fattore di valutazione	2) Azioni condotte e risultati conseguiti																																								
a) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Nel 2015 si è introdotto un nuovo sistema di ricezione delle pratiche che vengono accettate solamente dagli uffici e non più dall'URP. Questo per poter effettuare un controllo preliminare sulle pratiche e ridurre il numero delle pratiche incomplete. Per velocizzare la ricezione delle pratiche la protocollazione , che prima veniva effettuata dall'ufficio URP, viene ora eseguita dalla figura amministrativa del Settore. I componenti del settore hanno partecipato a giornate di aggiornamento .																																								
b) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	Le azioni intraprese e brevemente spiegate al punto a), hanno permesso all'URP, visti anche i numeri delle pratiche presentate negli anni 2013 e 2014, di fare fronte alla riduzione del personale dovuto a pensionamenti e malattie. Inoltre , la protocollazione delle pratiche eseguite dal Settore, ha permesso all'URP di affrontare compiti ulteriori. La nuova procedura ha anche permesso una riduzione dei tempi procedurali di alcuni giorni.																																								
c) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"><thead><tr><th data-bbox="472 1312 772 1350">Prodotto/Servizio</th><th data-bbox="772 1312 991 1350">Anno 2013</th><th data-bbox="991 1312 1209 1350">Anno 2014</th><th data-bbox="1209 1312 1428 1350">Anno 2015</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="472 1350 772 1408">N° pratiche sismiche</td><td data-bbox="772 1350 991 1408">49</td><td data-bbox="991 1350 1209 1408">55</td><td data-bbox="1209 1350 1428 1408">38</td></tr><tr><td data-bbox="472 1408 772 1467">N° pratiche SUAP</td><td data-bbox="772 1408 991 1467">45</td><td data-bbox="991 1408 1209 1467">71</td><td data-bbox="1209 1408 1428 1467">57</td></tr><tr><td data-bbox="472 1467 772 1525">N° PdC</td><td data-bbox="772 1467 991 1525">43</td><td data-bbox="991 1467 1209 1525">32</td><td data-bbox="1209 1467 1428 1525">40</td></tr><tr><td data-bbox="472 1525 772 1583">N° SCIA-CIL-DIA</td><td data-bbox="772 1525 991 1583">321</td><td data-bbox="991 1525 1209 1583">259</td><td data-bbox="1209 1525 1428 1583">213</td></tr><tr><td data-bbox="472 1583 772 1688">N° certificati di destinazione urbanistica</td><td data-bbox="772 1583 991 1688">75</td><td data-bbox="991 1583 1209 1688">78</td><td data-bbox="1209 1583 1428 1688">73</td></tr><tr><td data-bbox="472 1688 772 1771">N° istanze di conformità edilizia e agibilità</td><td data-bbox="772 1688 991 1771">54</td><td data-bbox="991 1688 1209 1771">70</td><td data-bbox="1209 1688 1428 1771">92</td></tr><tr><td data-bbox="472 1771 772 1830">N° agibilità rilasciate</td><td data-bbox="772 1771 991 1830">11</td><td data-bbox="991 1771 1209 1830">3</td><td data-bbox="1209 1771 1428 1830">2</td></tr><tr><td data-bbox="472 1830 772 1912">N° accesso agli atti ricerche d'archivio</td><td data-bbox="772 1830 991 1912">83</td><td data-bbox="991 1830 1209 1912">86</td><td data-bbox="1209 1830 1428 1912">145</td></tr><tr><td data-bbox="472 1912 772 1998">N° occupazioni di suolo pubblico</td><td data-bbox="772 1912 991 1998">58</td><td data-bbox="991 1912 1209 1998">63</td><td data-bbox="1209 1912 1428 1998">50</td></tr></tbody></table>	Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	N° pratiche sismiche	49	55	38	N° pratiche SUAP	45	71	57	N° PdC	43	32	40	N° SCIA-CIL-DIA	321	259	213	N° certificati di destinazione urbanistica	75	78	73	N° istanze di conformità edilizia e agibilità	54	70	92	N° agibilità rilasciate	11	3	2	N° accesso agli atti ricerche d'archivio	83	86	145	N° occupazioni di suolo pubblico	58	63	50
Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015																																						
N° pratiche sismiche	49	55	38																																						
N° pratiche SUAP	45	71	57																																						
N° PdC	43	32	40																																						
N° SCIA-CIL-DIA	321	259	213																																						
N° certificati di destinazione urbanistica	75	78	73																																						
N° istanze di conformità edilizia e agibilità	54	70	92																																						
N° agibilità rilasciate	11	3	2																																						
N° accesso agli atti ricerche d'archivio	83	86	145																																						
N° occupazioni di suolo pubblico	58	63	50																																						



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	N° certificati di idoneità alloggio	56	57	63
	Percentuale raccolta differenziata	78.92	78.67	82.88
	N° sinistri			30

Considerazioni qualitative e analisi dei trend:

a) La crisi del settore edilizio ha influito negativamente sul numero delle pratiche presentate e il mercato non sembra dia segni di ripresa. Pertanto si aspetta che i numeri rimangano sostanzialmente gli stessi. L'analisi dei risultati conseguiti rispetto al nuovo sistema di presentazione delle pratiche non è stato completamente sufficiente in quanto il numero di pratiche incomplete risulta essere ancora troppo alto, ragion per cui nel 2016 si esamineranno più approfonditamente le pratiche in sede di pre-accettazione e si protocolleranno solamente quelle a posto.

b) Nel corso dell'autunno 2015 è partita la raccolta differenziata anche nelle frazioni. Dopo i primi mesi di normali difficoltà operative il servizio sta entrando a pieno regime per cui ci si aspetta un considerevole aumento della raccolta differenziata.

Firma del responsabile

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

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

Firma del Segretario Comunale



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

Settore Cultura

d) Fattore di valutazione	e) Azioni condotte e risultati conseguiti
e) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	Il settore Cultura – Sport dopo il sisma del 2012 ha ritrovato alcuni dei propri spazi che hanno consentito il ritorno ad una normalità, incrementando le proprie attività. In particolare la riapertura del Teatro, avvenuta nel mese di aprile e la progettazione dedicata alla promozione della lettura e dei percorsi formativi permanenti della Biblioteca di Palazzo Frattini. Il settore dedicato alle esposizioni è rimasto in sospenso in quanto il Museo e di conseguenza i prestigiosi spazi di Palazzo ducale sono ancora in restauro Grazie all'accordo con la ditta Tecton, che ha in gestione, parte degli spazi di Palazzo Ducale ha consentito di utilizzare una sala che ha in qualche modo compensato la riduzione degli spazi di cui sopra. "La sala dell'antico portico" ha favorito nel periodo autunnale ed in particolare durante il periodo natalizio una serie di conversazioni e la realizzazione di una rassegna cinematografica rivolta alle famiglie, dopo aver dotato l'assessorato di mezzi tecnologici appropriati. Infine le azioni svolte hanno rispettato pur con le necessarie rimodulazioni i progetti previsti, sottolineando che nonostante la chiusura del Museo i laboratori hanno ottenuto notevoli consensi anche se realizzati in uno spazio ridotto al piano terra del Palazzo Ducale sede istituzionale del Museo stesso.
f) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Pur non esistendo un percorso strutturato di customer care, non si sono rilevate insoddisfazioni da parte degli utenti, se non sollecitazioni per comprendere i tempi dei restauri dei vari edifici che afferiscono ad altre sfere organizzative. Si sono ricevuti apprezzamenti per le riprese attività della Biblioteca e per la riapertura del teatro che con la stagione teatrale dopo tre anni di chiusura ha ottenuto un buon successo di pubblico con un'importante sottoscrizione di abbonamenti. Apprezzamenti sono pure stati espressi per la qualità dei laboratori museali che hanno visto la presenza di artisti quali conduttori di esperienze nel campo delle arti visive rivolte agli studenti e anche ad associazioni di volontariato sociale che operano con persone diversamente abili. La riapertura di Palazzo Frattini, sede della biblioteca con un ulteriore ampliamento di sale studio ha confermato l'attenzione per i servizi culturali e per la pubblica lettura.
g) grado di efficienza	L'uso dei social network ha ottenuto ulteriori sviluppi, e l'ampliamento della mailing-list unitamente a face-book hanno favorito la pubblicizzazione di eventi e promozione dei servizi culturali
	Le risorse ridotte hanno portato ad un'ovvia riduzione di affidamenti esterni avvalendosi di personale interno, per quanto possibile, ricercando riduzioni di



COMUNE DI GUASTALLA
 Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
 42016 GUASTALLA
 Tel. (0522) 839711
 Fax (0522) 824834
 C.F. e P.IVA 00439260357

<p>nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali</p>	<p>spese standard sul MEPA e coordinandosi con associazioni locali. I tempi dei procedimenti, in particolare delle liquidazioni restano nell'ambito dei quaranta giorni, mentre richieste per patrocini o comunicazioni varie vengono evase in quindici giorni.</p>			
<p>h) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio, i dati vanno letti in relazione all'evento sismico</p>	<p>Prodotto/Servizio</p>	<p>Anno 2013</p>	<p>Anno 2014</p>	<p>Anno 2015</p>
<p>BIBLIOTECA</p>	<p>Prest. Sett. 384</p> <p>N° int.realizz. 18</p> <p>prest. annuali 35430</p> <p>Giorni apert. 298</p>	<p>Pres. Settim. 397</p> <p>N° interv. Reali. 21</p> <p>Prest.annuali 37232</p> <p>Giorni apertura 298</p>	<p>Prest. Settm. 402</p> <p>N° int.realizz.24</p> <p>Prest. Annuali 38220</p> <p>Giorni di apertura 298</p>	
<p>LABORATORI MUSEALI</p>	<p>239 classi</p>	<p>282 classi</p>	<p>291 classi</p>	
<p>PRESENZE MUSEO</p>	<p>chiuso</p>	<p>chiuso</p>	<p>chiuso</p>	
<p>SPETTACOLI TEATRALI</p> <p>Gestione diretta</p>	<p>chiuso</p> <p>chiuso</p>	<p>chiuso</p> <p>chiuso</p>	<p>35</p> <p>12</p>	
<p>PRESENZE TEATRO</p>			<p>Gest. Dir. 1024</p> <p>Pres. Ospiti 1632</p>	
<p>Attività sportive</p> <p>Campi utilizzati :</p> <p>4 campi da calcio; 1 campo da rugby; 1 anello d'atletica.</p> <p>4 palestre ed uno spazio attrezzato per arti marziali</p> <p>Società sportiva coinvolte 21 nelle varie discipline</p>	<p>Uso delle palestre e campi</p> <p>Quotidiano dall'agosto al giugno</p>	<p>Uso delle palestre e campi</p> <p>Quotidiano dall'agosto al giugno</p>	<p>Uso delle palestre e campi</p> <p>Quotidiano dall'agosto al giugno</p>	



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

Piazza Mazzini, 1
42016 GUASTALLA
Tel. (0522) 839711
Fax (0522) 824834
C.F. e P.IVA 00439260357

	<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend: Con le riaperture della Biblioteca e del Teatro Comunale si sono incrementate le presenze e così pure per i laboratori museali . Le società sportive per ovviare alle interruzioni, dovute ai restauri, e dar seguito ai campionati, hanno utilizzato spazi di Comuni limitrofi o affittato capannoni in disuso, l'Amministrazione ha sostenuto tali percorsi tramite contributi.</p> <p>a)</p>
--	--

Firma del responsabile

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

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

Firma del Segretario Comunale