



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
PERFORMANCE
ATTIVITA' ORDINARIA
2017



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

UFFICIO LEGALE AVV. BARBARA BRUNETTI.....	3
SETTORE AFFARI ISTITUZIONALI DOTT. MARCO SCARAVELLI	6
Servizio Demografico e Polizia Mortuaria	8
Servizio Elettorale.....	12
SETTORE FINANZIARIO RAG. FERRETTI FABIO MASSIMO (RAGIONERIA – PERSONALE – ECONOMATO).....	14
LAVORI PUBBLICI E PATRIMONI ING. VALENTI STEFANO	16
SETTORE TERRITORIO E PROGRAMMAZIONE ARCH. CAVALLARI SILVIA.....	22
SETTORE CULTURA E SPORT DOTT. TAGLIAVINI FIORELLO	24
SERVIZIO SOCIALE, PUBBLICA ISTRUZIONE E RELAZIONE COL PUBBLICO DOTT.SSA PAOLA BERNI.....	27



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

UFFICIO LEGALE AVV. BARBARA BRUNETTI

L'Ufficio Legale del Comune di Guastalla e' in staff al Segretario Generale.

La responsabile, Avv. Barbara Brunetti, è iscritta in Elenco Speciale dell'Albo degli Avvocati dell'Ordine di Reggio Emilia dal 1999.

L'attività per così dire "istituzionale" dell'Ufficio Legale, sin dal 1999 – anno della sua istituzione - è finalizzata ad assicurare gli adempimenti concernenti la gestione del precontenzioso e del contenzioso legale attraverso anche la transazione delle liti, nonché, in particolare, l'attività di supporto e consulenza giuridico-amministrativa ad Organi ed Uffici.

L'Ufficio Legale è consulente del Sindaco , della Giunta e degli Uffici.

Come sempre tale attività di assistenza e consulenza, si trova ad affrontare questioni e problematiche sempre nuove e più complesse .

La sua valenza è del tutto peculiare e fondamentale, in quanto garantisce soluzioni adeguate in termini giuridici e di trasparenza e consente al Comune di Guastalla di integrare e potenziare la propria azione di indirizzo e coordinamento, anche sotto il profilo giuridico-normativo, di motivazione, trasparenza, privacy, anticorruzione e del Giusto Procedimento.

La funzione si esplica, previa analisi delle singole fattispecie, attraverso l'elaborazione di suggerimenti e consigli nonché approfondimenti dottrinali e giurisprudenziali a supporto della struttura sia organizzativa che di governo dell'Ente.

La trattazione degli affari verte su tutte le problematiche che quotidianamente interessano i diversi Organi ed Uffici del Comune con il diretto coinvolgimento dell'Ufficio Legale da parte dei predetti.

Per quanto riguarda in particolare la trattazione degli affari legali ed in particolare delle liti già insorte o che stanno per insorgere, l'ufficio Legale, previa istruttoria e studio della controversia, fornisce anche indicazioni informate e suggerimenti sul percorso giudiziario od extragiudiziario più opportuno per l'Ente.

L'Ufficio Legale supporta, poi, il tavolo delle politiche abitative dando i suggerimenti di competenza e collaborando nella predisponendo di atti conseguenti.

In tale contesto collabora con la Responsabile Ufficio Casa svolgendo anche attività di studio e corretta applicazione della Legge Regionale in materia di Erp (Edilizia Residenziale Pubblica).



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

La funzione si sostanzia, quindi, in una attività di assistenza e di consulenza e nella collaborazione alla predisposizione di atti amministrativi da parte del funzionario titolare quali, l'avvio del procedimento, gli atti di diffida, i provvedimenti di decadenza, fornendo il necessario supporto giuridico, normativo e tecnico nei procedimenti di volta in volta presentati all'attenzione dell'Ufficio Legale.

In tema di trasparenza amministrativa e accesso, L'Ufficio Legale continua l'aggiornamento in materia fornendo i necessari chiarimenti od informazioni ai diversi funzionari interessati tramite colloqui individuali.

Nel corso del 2017 è stata correttamente evasa la formazione professionale della Responsabile dell'Ufficio Legale così come prescritta dalla normativa vigente in materia e come certificata dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Reggio Emilia.

Sempre nella logica ormai prevalente - anche a livello legislativo - della ricerca di soluzioni extra giudiziarie, l'Ufficio Legale ha riservato particolare attenzione, anche nell'anno in corso, nella gestione di quei procedimenti "a rischio" per cercare di evitarne la discussione in sede giudiziaria con tutte le conseguenze negative che oggi ci sono nell'affrontare un processo sia in termini di costi che di tempi, previa - evidentemente - la valutazione preventiva che vi possa essere un esito verosimilmente negativo per l'Ente, anche in termini di immagine.

L'obiettivo è stato attuato anche con lo studio, la valutazione e quindi la predisposizioni di atti particolarmente supportati in termini di istruttoria e giusta motivazione anche in materia sanzionatoria ai sensi della legge 689/ 81 - modifiche al sistema penale -.

L'Ufficio Legale attraverso la propria attività di mediazione è riuscito ad evitare contenziosi che avrebbe esposto l'Ente ad esiti verosimilmente negativi anche in termini di risarcimento danni.

Si conferma, pertanto, il dato positivo che nell'anno 2017, anche grazie allo sforzo profuso dall'Ufficio Legale già nella fase preliminare di confezionamento degli atti amministrativi a riferimento unitamente alla propria attività di consulenza e suggerimenti, non vi sono stati contenziosi.

L'attività di consulenza legale viene, poi, fornita in maniera continuativa anche all'Ufficio Tecnico ed in particolare ai funzionari tecnici, per le evidenti problematiche a valenza giuridica che questo settore sempre di più si trova a dover gestire.

L'Ufficio Legale svolge, poi la necessaria consulenza giuridico/amministrativa oltre che a favore dei diversi servizi comunali anche a favore degli Organi Istituzionali al fine di un miglioramento della



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

qualità dell'azione amministrativa del Comune di Guastalla, anche in termini di legittimità, efficienza, motivazione e trasparenza.

Si ricorda infine e per mero scrupolo che, a garanzia del corretto operato dell'Ufficio Legale, l'Avvocato comunale è necessariamente, anche in virtù della legge professionale vigente e del regolamento comunale in materia, caratterizzato dalla indipendenza dalla struttura amministrativa e dall'autonomia di giudizio.



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
DOTT. MARCO SCARAVELLI

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	<p>Nel corso dell'esercizio sono stati ulteriormente implementati gli attuali applicativi web di gestione degli atti amministrativi con la finalità di dematerializzare tutti gli atti amministrativi prodotti dall'ente e provvedere al loro invio in conservazione sostitutiva. Oltre a Ordinanze Sindacali, Ordinanze Dirigenziali, Autorizzazioni, Concessioni, ed Altri Atti Amministrativi in genere sono stati completamente trasformati in flussi digitali anche le liquidazioni amministrative, che avevano ancora formato cartaceo, consentendo una velocizzazione delle procedure, ed una diminuzione della loro riproduzione su supporti analogici/cartacei, con risparmi anche sulla spesa corrente di materiali di consumo e carta.</p> <p>Parimenti è stato implementato l'utilizzo della firma digitale a livello di responsabili dei settori e dei servizi, oltre che degli organi politici di vertice (Sindaco, Vicesindaco, Assessori e Presidente del Consiglio).</p> <p>E' stata ulteriormente implementata l'attività di protocollazione con l'attivazione di ulteriori punti di protocollazione decentrata presso i servizi tributari ed il personale, consentendo una maggiore efficacia dell'azione amministrativa e velocizzato i procedimenti e la comunicazione con l'esterno.</p>												
b) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<p>L'introduzione delle azioni di modernizzazione suesposte ha consentito una razionalizzazione e velocizzazione della l'attività amministrativa con una riduzione dei tempi di adozione, pubblicazione e archiviazione degli atti, già iniziata nello scorso esercizio con la digitalizzazione delle deliberazioni. Anche se non in maniera eclatante, queste novità operative hanno portato anche ad una complessiva riduzione dei costi da quelli per la riproduzione degli atti a quelli di archiviazione e ricerca degli stessi.</p>												
c) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"><thead><tr><th data-bbox="480 1749 831 1816">Prodotto/Servizio</th><th data-bbox="831 1749 1031 1816">Anno 2015</th><th data-bbox="1031 1749 1230 1816">Anno 2016</th><th data-bbox="1230 1749 1433 1816">Anno 2016</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="480 1816 831 1928">Deliberazioni di Giunta Comunale</td><td data-bbox="831 1816 1031 1928">136</td><td data-bbox="1031 1816 1230 1928">162</td><td data-bbox="1230 1816 1433 1928">143</td></tr><tr><td data-bbox="480 1928 831 2031">Deliberazioni di Consiglio Comunale</td><td data-bbox="831 1928 1031 2031">40</td><td data-bbox="1031 1928 1230 2031">42</td><td data-bbox="1230 1928 1433 2031">56</td></tr></tbody></table>	Prodotto/Servizio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2016	Deliberazioni di Giunta Comunale	136	162	143	Deliberazioni di Consiglio Comunale	40	42	56
Prodotto/Servizio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2016										
Deliberazioni di Giunta Comunale	136	162	143										
Deliberazioni di Consiglio Comunale	40	42	56										



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

Determinazioni Dirigenziali	647	742	829
Ordinanze	252	236	217
Autorizzazioni/Concessioni	149	126	320
Atti protocollati in entrata	17.684	19.036	18.293
Atti protocollati in uscita	11.470	12.290	12.180
Interventi/chiamate di assistenza informatica effettuati nell'esercizio	1.100	970	950
Personal Computers	81	83	88
Stampanti	11	10	10

Considerazioni qualitative e analisi dei trend:

a) Il trend evidenzia anche per il 2017 un mantenimento delle 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 amministrativa più caratteristica (gestione atti e protocollazione)

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	



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 Demografico e Polizia Mortuaria

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">1. Indagini di customer satisfaction: non effettuate.2. Reclami: non è pervenuto alcun reclamo.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none">1. Miglioramento dell'efficienza dei Servizi Demografici, Elettorale e Polizia Mortuaria: dal 1° marzo 2017 è stato modificato l'orario di apertura al pubblico dei Servizi Demografici, Elettorale e Polizia Mortuaria, con l'intento di razionalizzare meglio l'attività dei diversi servizi, alla luce della riorganizzazione dovuta:<ul style="list-style-type: none">- al collocamento a riposo della Responsabile del Settore con il conseguente trasferimento di ulteriori procedimenti al Funzionario amministrativo del Settore medesimo,- alla formazione della figura assegnata al Servizio dal 26/12/2016 per la copertura dell'Elettorale,- alla presunta (poi verificatasi) riduzione oraria (da 36 a 22 ore) di una figura già in servizio con contratto di somministrazione (che si individua in M.K),- al termine del contratto della seconda figura con analogo contratto (che si individua in B.F).Detta riorganizzazione ha risposto positivamente nella gestione dei tempi dei numerosi procedimenti attinenti i diversi Servizi (vedi soprattutto pratiche di cittadinanza, atti dall'estero e pratiche di polizia mortuaria) e nella formazione della nuova addetta al Servizio Elettorale. Negli orari di chiusura al pubblico è stata sperimentata con esito positivo la chiusura della porta di accesso agli uffici, per ridurre al minimo gli elementi di disturbo generati, prevalentemente, dalla collocazione "non a vista" del centralino.2. Miglioramento del servizio offerto alle Imprese di Onoranze Funebri: seguendo l'invito della Regione Emilia Romagna alle Amministrazioni Comunali ad individuare le forme più opportune per assicurare anche nei giorni festivi e prefestivi i trasporti a cassa aperta di persone decedute sul territorio comunale verso il luogo prescelto dai familiari per le onoranze al defunto, considerato l'alto numero di decessi che si verificano nell'anno, essendo il territorio comunale sede di Presidio Ospedaliero, nel corso dell'anno è stato eseguito lo studio di fattibilità del procedimento di autorizzazione di detti trasporti nei giorni festivi e negli orari di chiusura del Servizio di Stato Civile / Polizia Mortuaria. Con un alto gradimento da parte delle Imprese di Onoranze Funebri, il procedimento è entrato a regime da dicembre 2017.3. Interventi giurisprudenziali. Attività di formazione / informazione del Centro Nascite del Presidio Ospedaliero di Guastalla: con la Sentenza della Corte Costituzionale n.286 del 21/12/2016, pubblicata sulla G.U. il 28/12/2016, dal giorno successivo a detta pubblicazione è stata definitivamente rimossa dall'ordinamento la preclusione della possibilità per i genitori di attribuire, al momento della nascita, di comune accordo, anche il cognome materno. Dato atto che il Ministero dell'Interno è carente nel raggiungere con le dovute informazioni i Centri nascita presenti presso i Presidi Ospedalieri, il Servizio di Stato Civile, in accordo con gli altri Ufficiali di Stato Civile dei Comuni che orbitano sull'Ospedale di Guastalla, si è occupato di formare nel merito del contenuto e delle conseguenze della Sentenza



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>di che trattasi il personale della Direzione Sanitaria di detto Ospedale. Si tenga conto che il disposto della sentenza è stato necessario combinarlo alle norme di diritto internazionale privato e al diritto comunitario.</p>
<p>c) Grado di efficienza generato nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali</p>	<p>1. Efficienza del Servizio di Polizia Mortuaria: anche per il 2017 è continuato, con regolarità, l'incisivo lavoro di recupero delle concessioni scadute negli anni antecedenti il 2016 iniziato nei precedenti esercizi finanziari, nonostante il rapporto di lavoro con contratto di somministrazione assegnato al Servizio (B.F.) si sia interrotto all'inizio del mese di ottobre e nonostante la mancata sostituzione del collocamento a riposo della Responsabile del Settore del 01/01/2017, figura che negli anni passati aveva dedicato buona parte delle proprie ore al Servizio di Polizia Mortuaria.</p> <p>Nei mesi di novembre e dicembre, uno dei due istruttori amministrativi assegnati al Servizio di Stato Civile ha dovuto prendersi in carico le funzioni assolute negli ultimi anni dalla figura con contratto di somministrazione citata nel paragrafo precedente (B.F.), in attesa della sostituzione della medesima, riuscendo, con un notevole sforzo organizzativo e con notevole impegno - supportata dal Funzionario Amministrativo del Settore - a seguire dal punto di vista amministrativo 61 estumulazioni affidate alla Ditta Sabar SpA, che, sulla base degli accordi presi con il Servizio Patrimonio, ha calendarizzato gli interventi secondo una propria autonomia organizzativa e senza sosta fino al 31 dicembre.</p> <p>2. Mediazioni culturale: la figura con contratto di somministrazione (M.K.), essendo di nazionalità indiana, ha operato anche come mediatore linguistico con i cittadini indiani e pakistani nella gestione di diverse pratiche d'ufficio, oltre ad aver supportato la Polizia Municipale dell'Unione nel raccogliere alcune testimonianze che necessitavano di un traduttore, e il Servizio Sociale Integrato Zonale nell'assistenza ad alcuni assistiti.</p> <p>3. Considerazioni di carattere generale: conseguentemente alle situazioni che si sono verificate nell'anno, riassunte brevemente ai punti b.1), b.2) e c.1), tutto il personale assegnato ai Servizi Demografici, Elettorale e Polizia Mortuaria, si è perfettamente giostrato in una continua redistribuzione delle competenze - non senza difficoltà, ma senza influire sul grado di qualità del servizio al cittadino - nella gestione delle scadenze e delle priorità, riuscendo a coprire tutti i servizi in ogni periodo dell'anno con un efficiente interscambio personale.</p> <p>Nel 2017 sono stati goduti a pieno i risultati delle risorse impiegate negli anni 2015 e 2016 alla formazione della figura con contratto di somministrazione assegnata prevalentemente ai Servizi Anagrafe ed Elettorale (M.K), che ha contribuito in modo eccellente alla performance del Settore.</p>

<p>d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento</p>	Prodotto / Servizio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
	dichiarazioni di nascita e trascrizioni atti formati all'estero	253	223	225
	atti di morte	539	575	569



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

al triennio	autorizzazioni al trasporto di cadavere	572	567	597
	permessi di seppellimento	346	330	343
	autorizzazioni alla cremazione	233	235	295
	autorizzazioni alla dispersione di ceneri	17	26	21
	autorizzazioni all'affidamento di ceneri	15	14	8
	concessioni cimiteriali	182	174	190
	interventi cimiteriali (traslazioni, esumazioni, estumulazioni)	159	106	110
	bollette fatture / luci votive	2.715	5.302	2.545
	contratti luce votiva	63	49	38
	pubblicazioni di matrimonio	59	56	59
	matrimoni civili	20	18	18
	trascrizione atti di matrimonio concordatari e contratti all'estero	110	134	102
	giuramenti per l'acquisto della cittadinanza e altri atti di cittadinanza	205	333	171
	annotazioni matrimonio, unioni civili e morte su atti di nascita	316	589	334
	annotazioni convenzioni matrimoniali	12	11	9
	cessazioni / scioglimenti matrimoni (provvedimenti del Tribunale)	43	74	75
	altre annotazioni complesse (separazioni, ricorsi, cittadinanza, amministratori sostegno, tutele)	107	56	59
	separazioni / cessazioni / scioglimenti di matrimonio con accordo dinanzi all'Ufficiale dello Stato Civile	11	12	12
	trascrizione accordi di separazione/ cessazione/ scioglimento del matrimonio dinanzi agli avvocati	0	3	5
	registrazioni rubrica nati (nati a Guastalla registrati altrove)	658	585	468
	immigrazioni	535	393	469
	emigrazioni e cancellazioni anagrafiche	373	439	477
	cambi di abitazione	550	506	570
	attestazioni di regolarità del soggiorno dei cittadini comunitari	13	4	11
	attestazioni di soggiorno permanente dei cittadini comunitari	4	6	9
	ordinanze anagrafiche e altre variazioni	110	113	151
	AIRE: iscrizioni, cancellazioni e variazioni	74	108	96
	statistiche Istat	738	746	746
	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)	728	473	343
	accessi del pubblico per procedimenti non diversamente conteggiati	1.001	1.051	n.r.
	accessi telefonici al Servizio	1.438	2.030	n.r.
	protocolli in uscita a mezzo PEC	4.093	3.761	3.453
altri protocolli in uscita (consegna a mano, fax, mail, posta)	n.r.	700	778	



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

ordinaria)			
protocolli in entrata registrati dal Servizio demografico e polizia mortuaria	901	947	766
<p>Considerazioni qualitative e analisi del trend:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servizio Anagrafe: a livello anagrafico, si è registrato un aumento del movimento della popolazione residente nel Comune con un + 19,34% delle immigrazioni da altro Comune/dall'estero, + 8,66% delle emigrazioni in altro Comune /all'estero e un + 12,65% di cambi di abitazione all'interno del Comune. Anche nel corso del 2017, l'Ufficiale d'anagrafe (part-time 30/36) non è stata sufficientemente coadiuvata dalla responsabile dei Servizi Demografici, Elettorale e Polizia Mortuaria nel gestire le cancellazioni per irreperibilità accertata, per i motivi esposti nei punti b) e c) che hanno, pertanto, subito uno stallo. In aumento le casistiche anagrafiche relative a cittadini comunitari, in relazione alla regolarità del loro soggiorno in Italia, e le pratiche di variazione e/o integrazione delle informazioni anagrafiche dei cittadini stranieri in genere, sulla base della documentazione prodotta dall'estero (vedi il dato relativo alle ordinanze anagrafiche). Alla gestione dell'incremento dei procedimenti anagrafici subito ha contribuito con un consistente apporto di ore-uomo la figura con contratto di somministrazione (M.K).3. Servizio Stato Civile: continuando a rimarcare la particolarità dell'attività dell'Ufficiale dello stato civile 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 specifica professionalità nel coordinare le norme italiane di diritto internazionale privato con le norme dei paesi stranieri ed i regolamenti comunitari, con un aggravio dei procedimenti in termini di tempo (per analisi e studio) e di responsabilità, l'anno 2017 si è chiuso con lo stesso andamento dell'anno precedente. Si nota in modo evidente il calo del numero dei procedimenti di cittadinanza, che aveva visto nell'anno 2016 un incremento del 62% a causa dell'intensa attività amministrativa messa in campo dal Ministero dell'Interno per rientrare nel termine del procedimento stabilito dalle ultime modifiche normative in 2 anni, rispetto alle numerose pratiche in arretrato. La presenza di una figura amministrativa con contratto di somministrazione (M.K.) ha permesso di non creare ritardi nell'esecuzione delle numerose annotazioni costantemente in arrivo (in prevalenza di matrimonio e di morte) e di altri procedimenti (altre annotazioni, registrazioni rubriche nascite, ecc.), facendone assestare il dato quantitativo ai valori ordinari degli anni non caratterizzati da intense attività di recupero degli arretrati.			

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

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
f) 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

Servizio Elettorale

1. Fattore di valutazione	1. Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	1. Indagini di customer satisfaction: non effettuate. 2. Reclami: non è pervenuto alcun reclamo.
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	1. Archivio elettorale: nonostante i fascicoli elettorali in formato cartaceo siano ancora custoditi presso il Palazzo Municipale, la non dismissione degli stessi in base alla normativa vigente che ha previsto una dismissione graduale con l'obbligo di digitalizzazione solamente dei fascicoli degli elettori di nuova iscrizione, il servizio si è impegnato a tenere aggiornato tempestivamente tutto l'archivio elettorale. Inoltre, con il disallestimento totale dei locali del Palazzo per dar corso ai lavori di restauro, è stato necessario vuotare completamente l'ufficio in uso ad una precedente collega, che ha richiesto una minuziosa attività di controllo di tutto quanto dalla medesima non trasferito nell'attuale sede, conseguentemente al terremoto, e di scarto o archiviazione in modo deputato.
c) grado di efficienza generato nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	1. Formazione: considerato che la figura stabilmente addetta all'Ufficio Elettorale ha preso servizio nel Settore solamente dal 27/12/2016, proveniente da servizi non attinenti con i Servizi Demografici, nel corso del 2017 la Responsabile dei Servizi Demografici, Elettorale e Polizia Mortuaria ha investito parecchie ore di lavoro nella formazione della nuova figura. Notevole supporto alla formazione si è avuto con la partecipazione della nuova operatrice ad un corso base per il servizio elettorale di tre giornate consecutive e a tempo pieno organizzato dall'Associazione Nazionale degli Ufficiali di Stato Civile ed Anagrafe presso la propria Accademia a Castel San Pietro Terme, con un notevole contenimento delle spese, grazie all'adesione del Comune di Guastalla all'Associazione medesima.

d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
	annotazioni delle cancellazioni sulle liste elettorali generali e sezionali in formato cartaceo	1.037	1.186	722
cancellazioni dall'archivio elettorale (morte, emigrazione, perdita diritto)	251	470	275	
trasferimento elettori ad altra sezione per cambio abitazione	142	246	172	
nuovi iscritti e relativi fascicoli elettorali	340	535	338	
aggiornamento registro elettori estero	69	51	0	
aggiornamento liste aggiunte	4	1	0	
aggiornamento albo presidenti di seggio (iscritti/cancellati)	6	14	3	
aggiornamento albo scrutatori di seggio (iscritti/cancellati)	57	12	49	
aggiornamento ripartizione territorio in sezioni elettorali: n. variazioni delle ubicazioni	0	0	0	
archiviazione fascicoli e relativi allegati	6.342	828	1.000	



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

	consultazioni elettorali/referendarie	0	2	0
	Commissione Elettorale Comunale: convocazioni	1	3	1
	S.E.C.: convocazioni	17	20	9
	S.E.C.: numero verbali	94	152	89
	S.E.C.: annotazione delle cancellazioni sulle liste elettorali generali e sezionali in formato cartaceo dei 7 Comuni dell'ex mandamento	1.300	2.991	3093
	invio modelli 3/d ai Comuni	109	225	145
	invio lettere di invito per ritiro tessere elettorali	228	535	338
	revisione dinamica straordinaria	2	12	7
	richieste certificati penali	160	190	346
	richiesta copie liste elettorali	2	1	2
	rilascio tessere elettorali (nuove, duplicati, etichette)	487	828	580
	verbali dell'ufficiale elettorale	19	33	20

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

e) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
f) 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

SETTORE FINANZIARIO RAG. FERRETTI FABIO MASSIMO
(RAGIONERIA – PERSONALE – ECONOMATO)

3) Fattore di valutazione	4) Azioni condotte e risultati conseguiti																																								
d) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Si mantiene consolidato l'impegno sulla modernizzazione delle procedure e relativa formazione, prontamente adeguate a tutti i parametri previsti dal nuovo ordinamento contabile, a garanzia di un sempre puntuale rispetto degli adempimenti in carico al comune. Fra le innovazioni proposte nel 2017 spiccano l'introduzione dell'ordinativo informatico già da gennaio e delle liquidazioni in formato elettronico da ottobre.																																								
e) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	Il ricorso, sempre maggiore, alle piattaforme Consip ed Intercenter consente una costante diminuzione delle spese amministrative generali e per l'acquisizione di beni e servizi, realizzata, oltre all'ottimizzazione procedurale dei tempi per gli affidamenti delle forniture. Risultano ottimizzati anche gli acquisti a mezzo MEPA (mercato elettronico Pubblica Amministrazione, grazie alla scelta di accorpamento di alcune forniture.																																								
f) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	<table border="1"><thead><tr><th data-bbox="480 1196 775 1227">Prodotto/Servizio</th><th data-bbox="775 1196 991 1227">Anno 2015</th><th data-bbox="991 1196 1209 1227">Anno 2016</th><th data-bbox="1209 1196 1426 1227">Anno 2017</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="480 1227 775 1285">MANDATI EMESSI</td><td data-bbox="775 1227 991 1285">3463</td><td data-bbox="991 1227 1209 1285">3405</td><td data-bbox="1209 1227 1426 1285">3286</td></tr><tr><td data-bbox="480 1285 775 1344">REVERSALI EMESSE</td><td data-bbox="775 1285 991 1344">3612</td><td data-bbox="991 1285 1209 1344">3873</td><td data-bbox="1209 1285 1426 1344">2758</td></tr><tr><td data-bbox="480 1344 775 1402">FATTURE GESTITE</td><td data-bbox="775 1344 991 1402">2126</td><td data-bbox="991 1344 1209 1402">2625</td><td data-bbox="1209 1344 1426 1402">1993</td></tr><tr><td data-bbox="480 1402 775 1491">BUONI SPESA SERVIZIO ECONOMATO</td><td data-bbox="775 1402 991 1491">193</td><td data-bbox="991 1402 1209 1491">240</td><td data-bbox="1209 1402 1426 1491">181</td></tr><tr><td data-bbox="480 1491 775 1639">NUMERO ORDINI EFFETTUATI A MEZZO MEPA O PIATTAFORME CONSIP ED INTERCENTER</td><td data-bbox="775 1491 991 1639">45</td><td data-bbox="991 1491 1209 1639">34</td><td data-bbox="1209 1491 1426 1639">25</td></tr><tr><td data-bbox="480 1639 775 1729">ELABORAZIONE E CONTROLLO CEDOLINI</td><td data-bbox="775 1639 991 1729">961</td><td data-bbox="991 1639 1209 1729">828</td><td data-bbox="1209 1639 1426 1729">788</td></tr><tr><td data-bbox="480 1729 775 1787">CERTIFICATI DI SERVIZIO</td><td data-bbox="775 1729 991 1787">13</td><td data-bbox="991 1729 1209 1787">3</td><td data-bbox="1209 1729 1426 1787">11</td></tr><tr><td data-bbox="480 1787 775 1899">ATTI DI LIQUIDAZIONE COMPETENZE VARIABILI AI DIPENDENTI</td><td data-bbox="775 1787 991 1899">31</td><td data-bbox="991 1787 1209 1899">31</td><td data-bbox="1209 1787 1426 1899">31</td></tr><tr><td data-bbox="480 1899 775 1989">RICHIESTA E CONTROLLO VISITE FISCALI</td><td data-bbox="775 1899 991 1989">4</td><td data-bbox="991 1899 1209 1989">3</td><td data-bbox="1209 1899 1426 1989">0</td></tr></tbody></table> <p data-bbox="480 1995 1018 2027">Considerazioni qualitative e analisi dei trend:</p>	Prodotto/Servizio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	MANDATI EMESSI	3463	3405	3286	REVERSALI EMESSE	3612	3873	2758	FATTURE GESTITE	2126	2625	1993	BUONI SPESA SERVIZIO ECONOMATO	193	240	181	NUMERO ORDINI EFFETTUATI A MEZZO MEPA O PIATTAFORME CONSIP ED INTERCENTER	45	34	25	ELABORAZIONE E CONTROLLO CEDOLINI	961	828	788	CERTIFICATI DI SERVIZIO	13	3	11	ATTI DI LIQUIDAZIONE COMPETENZE VARIABILI AI DIPENDENTI	31	31	31	RICHIESTA E CONTROLLO VISITE FISCALI	4	3	0
	Prodotto/Servizio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017																																					
	MANDATI EMESSI	3463	3405	3286																																					
	REVERSALI EMESSE	3612	3873	2758																																					
	FATTURE GESTITE	2126	2625	1993																																					
	BUONI SPESA SERVIZIO ECONOMATO	193	240	181																																					
	NUMERO ORDINI EFFETTUATI A MEZZO MEPA O PIATTAFORME CONSIP ED INTERCENTER	45	34	25																																					
	ELABORAZIONE E CONTROLLO CEDOLINI	961	828	788																																					
	CERTIFICATI DI SERVIZIO	13	3	11																																					
	ATTI DI LIQUIDAZIONE COMPETENZE VARIABILI AI DIPENDENTI	31	31	31																																					
RICHIESTA E CONTROLLO VISITE FISCALI	4	3	0																																						



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>d) La consistenza quantitativa dei mandati può essere considerata costante. La diminuzione delle reversali emesse e delle fatture gestite dipendono dai seguenti fattori: 1) l'ottimizzazione delle procedure informatiche da parte della software house dell'ente ha consentito l'accorpamento di gran parte delle reversali necessarie per la rilevazione in entrata dell'IVA per lo split payment; 2) il riallineamento del numero di fatture ai dati del 2015 è dovuto al venire meno delle condizioni straordinarie evidenziate nel 2016 ed alla conseguente assenza di molte fatture emesse a conguaglio dai gestori delle utenze.</p> <p>e) Il quantitativo dei buoni economici emessi si riallinea ai valori del 2015, anche se può essere considerato costante per importo complessivo dei buoni emessi. Gli ordini di acquisto effettuati utilizzando gli strumenti MEPA, CONSIP ed INTERCENTER, pur diminuiti per quantitativo, sono a loro volta costanti per valore globale in quanto ulteriormente accorpati, per continuare sulla strada di aumento dell'efficienza già intrapresa nel 2016.</p> <p>f) Possono essere considerati costanti, visti gli scostamenti contenuti, i fattori relativi ai cedolini elaborati e relative liquidazioni stipendiali. Si rileva un ritorno ai valori precedenti per le certificazioni rese ai dipendenti sullo stato di servizio. Non sono state disposte visite fiscali per assenza di situazioni meritevoli di attenzione particolare e, anche in quanto il nuovo sistema di certificazione, che passa attraverso l'INPS, non ha mai consentito di avere la disponibilità dei certificati in tempo utile, per brevità dalle malattie, per disporre le visite anche nei casi di obbligatorietà di legge.</p>
--	--

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 2017 è stato garantito il rispetto delle misure necessarie a garantire il mantenimento del part time e la flessibilità 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 2017 si è mantenuto un adeguato impegno sull'informazione preventiva e successiva ai cittadini sulle attività garantendo il costante aggiornamento nelle apposite sezioni "Amministrazione trasparente" nel sito istituzionale dell'ente. Sul fronte dei rapporti con il personale dipendente la nostra amministrazione ha continuato ad agire nell'ottica della tempestiva comunicazione preventiva in merito a tutte le più rilevanti novità organizzative.



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

LAVORI PUBBLICI E PATRIMONI ING. VALENTI STEFANO

1. Fattore di valutazione	2. Azioni condotte risultati conseguiti
a) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Il servizio di manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica è stato appaltato per il biennio 2017-2018 (prima era rinnovato di anno in anno) per avere continuità nel servizio e maggiore economicità dello stesso. L'appalto è stato fatto mediante offerta economicamente più vantaggiosa con indicazioni di tempi di intervento certi e reperibilità 24H. Il sistema di segnalazione guasti è stato reso accessibile alla cittadinanza via WEB , con una procedura che prevede un feed-back controllabile non solo da chi ha fatto richiesta di intervento , ma anche dagli uffici preposti.</p> <p>I risultati ottenuti , dopo il primo periodo di rodaggio, sono stati molto soddisfacenti in quanto le lamentele da parte dei cittadini sono praticamente scomparse.</p>
b) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<p>Al fine di migliorare l'efficienza degli impianti di illuminazione pubblica riducendo i consumi e permetterne l'adeguamento alle normative vigenti, è stato approvato un accordo con Sabar per l'efficientamento energetico di tutti gli impianti di illuminazione pubblica con contestuale adeguamento alle normative vigenti della parte elettrica. I lavori inizieranno in estate 2018.</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

c) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
	N° punti luce illuminazione pubblica	3580	3659	3671	3697	3780
	Strade Comunali			119	119	119
	Strade illuminate			73.8	74,2	74,2
	Spesa per illuminazione pubblica			482.534	530.179	489.659
	Consumo energetico			2.412.670	2.421.214	2.448.295
	Punti luce a basso consumo			125	175	202
	Interventi di riparazione			201	188	296

Considerazioni qualitative e analisi dei trend:

a) l'aumento del numero di interventi di riparazione è dovuto alla vetustà degli impianti. Il dato contrastante tra aumento di consumo energetico e diminuzione della spesa, dipende dal fatto che cambiando continuamente i gestori delle convenzioni Consip, le fatture arrivano con consumi presunti e non sempre i conguagli arrivano nell'anno.

b) il contratto firmato con Sabar permetterà una riduzione dei consumi notevoli oltre ad avere impianti a norma ed efficienti. Il contratto prevede che per tutto il periodo anche la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti sia a carico di Sabar. Si prevede, ovviamente, che si riducano i disagi ai cittadini per i guasti degli impianti, essendo gli stessi tutti nuovi.

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

g) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
h) Azioni condotte per	



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

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

1. Fattori di valutazione	2. Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	I continui cambiamenti delle normative del settore LL.PP. nonché le varie direttive dell'Anac, hanno imposto al settore una flessibilità notevole. La complessità e l'enorme massa di dati da gestire per le varie comunicazioni al Mef e sulle altre piattaforme ministeriali e il mutato sistema delle liquidazioni hanno caricato il settore di impegni burocratici notevoli. E' stato acquisito un nuovo programma per l'invio di tutte le rendicontazioni richieste che speriamo porti ai risultati sperati in termini di semplificazioni e velocità delle procedure.
b) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	L'anno 2017 ha visto lo sbloccarsi di molti interventi post terremoto quali : teatro Ruggeri; Scuola di Musica; Torre civica; Palazzo Ducale; chiesa delle Cappuccine; Municipio; chiesa di San Francesco i cui cantieri sono in parte iniziati, ed alcuni già terminati . Oltre agli interventi post terremoto sono state realizzate anche altre opere di manutenzione straordinaria sugli immobili comunale quali il rifacimento della copertura della Palestra Rossi. A fine anno è stato anche approvato il progetto esecutivo del nuovo palazzetto dello sport.



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

c) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017		
	N° punti luce illuminazione pubblica	3659	3671	3697	3780		
	N° opere pubbliche appaltate nell'anno	11	11	10	14		
	Importo lavori pubblici appaltati nell'anno	4.376.484,00	1.663.279,0	1.174.038,00	2.007.192,00		
	Importo lavori pubblici liquidati nell'anno	3.872.931,00	2.505.812,00	2.549.706,00	1.995.023,00		
Considerazioni qualitative e analisi dei trend:							
a) Il numero dei lavori appaltati è frutto delle autorizzazioni finalmente arrivate dei cantieri di ripristino post sisma.							
b) La diminuzione della differenza tra lavori appaltati e liquidati attesta come l'eliminazione dei residui abbia raggiunto un livello quasi ottimale.							



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

i) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
j) 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

SETTORE TERRITORIO E PROGRAMMAZIONE

ARCH. CAVALLARI SILVIA

a) Fattore di valutazione	b) Azioni condotte e risultati conseguiti						
a) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	Le modifiche normative che hanno interessato il settore nel corso del 2017, hanno comportato un costante monitoraggio del sistema di ricezione e protocollazione delle pratiche al fine di migliorare il servizio. Sono quindi state variate alcune procedure interne per riuscire a raccogliere i vari pareri in tempi celeri. Si rileva inoltre un deciso incremento delle richieste di accesso agli atti documentale che ha comportato l'elaborazione di una nuova modulistica che consente di ottenere maggiori informazioni sulle pratiche da cercare. Il numero delle richieste ha comportato l'impiego di una persona per uno o due giorni alla settimana a seconda dei periodi.						
b) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	La protocollazione interna delle pratiche ha permesso di alleggerire il lavoro dell'ufficio segreteria gravato già da altre incombenze. Si stanno mettendo in atto iniziative per la riorganizzazione degli archivi delle pratiche edilizie che ridurranno i tempi di ricerca.						
c) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Prodotto/Servizio	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	
	N° pratiche sismiche	49	55	38	61	55	
	N° pratiche SUAP	45	71	57	31	41	
	N° PdC	43	32	40	19	20	
	N° SCIA-CIL-DIA	321	259	213	220	214	
	N° certificati di destinazione urbanistica	75	78	73	63	81	
	N° istanze di conformità edilizia e agibilità	54	70	92	68	82	
	N° agibilità rilasciate	11	3	2	0	1	



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° accesso agli atti ricerche d'archivio	83	86	145	138	220
N° occupazioni di suolo pubblico	58	63	50	52	73
N° certificati di idoneità alloggio	56	57	63	56	73
Percentuale raccolta differenziata	78.92	78.67	82.88	82.00	86.00
Comunicazioni antimafia				*21	68

* dalla data di inserimento nel portale BDNA

Considerazioni qualitative e analisi dei trend:

a) Il numero complessivo delle pratiche edilizie è in leggera ripresa e soprattutto è aumentata la complessità delle problematiche affrontate, in parte dovute alle modifiche normative ed in parte agli interventi effettuati su immobili degli anni 60 e 70, sui quali si riscontrano varie difformità

b) è stato inserito fra gli indicatori anche il numero delle comunicazioni antimafia legate alle pratiche edilizie che, in conseguenza della sottoscrizione del nuovo protocollo di legalità, stanno assumendo sempre più rilevanza.

c) Si è accelerato l'aumento delle richieste di accesso agli atti d'archivio avuto nel 2015 che ha evidenziato varie problematiche legate alla gestione fisica degli archivi. Sono inoltre emerse numerose situazioni di non conformità edilizie/urbanistiche e strutturali che risalgono in generale agli anni '60 e '70 che comportano valutazioni puntuali.

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

d) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
e) 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

SETTORE CULTURA E SPORT
DOTT. TAGLIAVINI FIORELLO

1. Fattore di valutazione	2. Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	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 .
b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	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



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	Le risorse ridotte hanno portato ad un'ovvia riduzione di affidamenti esterni avvalendosi di personale interno, per quanto possibile, ricercando riduzioni di 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.			
d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio, i dati vanno letti in relazione all'evento sismico	Prodotto/Servizio	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
	BIBLIOTECA	Pres. Settim. 397 N° interv. Reali. 203 Prest. annuali 36.561 Giorni apertura 301	Pres. Settim. 396 N° int.realizz.227 Prest. Annuali 39.831 Giorni di apertura 308	Pres. Settim. 884 N° int.realizz.228 con Istituti scolastici e 25 con adulti Prest. Annuali 45.702 Giorni di apertura 308
	LABORATORI MUSEALI	234 classi	226 classi	285 classi e famiglie
	PRESENZE MUSEO	chiuso	chiuso	chiuso
	SPETTACOLI TEATRALI	chiuso	35	52
	Gestione diretta	chiuso	12	14
	PRESENZE TEATRO		Gest. Dir. 1.956 Pres. Ospiti 1.715	Gest. Dir. 2.12 Pres. Ospiti 1.820
	Attività sportive Campi utilizzati : 4 campi da calcio; 1 campo da rugby; 1 anello d'atletica. 4 palestre ed uno spazio attrezzato per arti marziali Società sportiva coinvolte 21	Uso delle palestre e campi Quotidiano dall'agosto al giugno	Uso delle palestre e campi Quotidiano dall'agosto al giugno	Uso delle palestre e campi Quotidiano dall'agosto al giugno



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

	nelle varie discipline			
<p>Considerazioni qualitative e analisi dei trend: Con la riapertura del Teatro Comunale si sono incrementate le presenze ed essendo a regime la biblioteca si è ampliata la fruizione della stessa e i laboratori museali con le offerte artistiche hanno a loro volta implementato le presenze. 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>f)</p>				

Firma del responsabile

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

g) Azioni condotte dall'Ente per promuovere le pari opportunità	
h) 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

**SERVIZIO SOCIALE, PUBBLICA ISTRUZIONE
E RELAZIONE COL PUBBLICO
DOTT.SSA PAOLA BERNI**

L'ambito lavorativo e l'organizzazione del Sociale, istruzione e Relazioni con il Pubblico è parzialmente mutato rispetto all'anno precedente essendosi ampliato con l'inserimento dell'URP.

Per quel che riguarda il servizio scuola essendosi trasferita presso altro Ente la responsabile che dedicava 12 ore del proprio tempo lavoro all'istruzione è stata inserita una nuova figura di supporto al responsabile del Settore che si occupa delle materie residuali rimaste in capo al Comune successivamente all'affidamento dei servizi 0-6 all'Unione dei Comuni.

In ambito sociale l'organizzazione e l'ambito di competenza è rimasto immutato.

Il riferimento è correlato a sistema dell'Accreditamento definitivo ai sensi della DGR 514/2009, di casa residenza per anziani, centro diurno per anziani e assistenza domiciliare e dei servizi a valenza distrettuale. Le modifiche introdotte dalla normativa regionale possono essere così sintetizzate:

- in materia di "unitarietà gestionale": individuazione di un soggetto gestore unico (pubblico o privato) in grado di assicurare l'esclusiva e completa responsabilità della gestione;
- attribuzione di funzioni a carico dell'Ente gestore che prima erano esercitate anche da ASP nello svolgimento del ruolo di sub committente;
- attribuzione al Comune del ruolo di committente sia in merito all'ammissione ai servizi che al monitoraggio della regolare esecuzione gli stessi;

Per questi motivi e non essendoci ulteriori fattori produttivi, sono venuti a mancare i presupposti perché ASP risultasse tra i firmatari del contratto di servizio così come accaduto fino ad aprile 2016.

Non sussistendo più il ruolo di sub committente assegnato in precedenza ad ASP, il Comune di Guastalla dal 1 maggio 2016 è tornato ad essere l'unico interlocutore con il soggetto gestore. Nessuna modifica significativa è prevista nell'erogazione del servizio.

Il Servizio Sociale Comunale si rivolge alle famiglie, alle persone disabili e/o anziane e agli adulti che per ragioni socio economiche, culturali e sanitarie si trovano in situazione di difficoltà o a rischio di esclusione sociale ed emarginazione, alle persone disabili e anziane.

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 18 del 12 Marzo 2009 il Comune di Guastalla ha conferito all'Unione dei Comuni della Bassa Reggiana le funzioni relative al SERVIZIO SOCIALE INTEGRATO ZONALE (SSIZ) per l'esercizio associato delle funzioni e la gestione associata dei servizi seguenti:

- servizio sociale a sostegno della genitorialità, famiglie, infanzia, età evolutiva e giovani maggiorenni
- servizio sociale persone disabili
- coordinamento area adulti ed inclusione sociale
- centro per le famiglie
- coordinamento servizio assistenza anziani zonale
- servizio sociale ospedaliero

Il Comune di Guastalla ad agosto 2011 ha deciso di affidare la gestione dei servizi educativi all'azienda speciale dell'Unione dei Comuni "Bassa Reggiana".



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

Ad oggi, conseguentemente alle scelte assunte dall'Amministrazione, al servizio istruzione del Comune compete il lavoro di condivisione progettuale e di controllo del lavoro svolto dall'Azienda speciale nel territorio nonché il rapporto con tutte le istituzioni scolastiche operanti nel Comune di Guastalla.

Il servizio si occupa delle progettazioni a sostegno dell'attività educativa e si fa promotore, anche in collaborazione con il settore cultura, di iniziative rivolte alle scuole di ogni ordine e grado.

Fattore di valutazione	Azioni condotte e risultati conseguiti
g) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi	<p>Per le caratteristiche dell'attività svolta dal servizio sociale ed essendo i rapporti con il pubblico volti in particolare a raccogliere richieste di assistenza e di erogazione di contributi, si ritiene che il grado di soddisfazione dei destinatari possa essere commisurato con il numero di reclami e/o ricorsi nei confronti dell'attività del servizio che nel corso dell'anno 2017, così come nell'anno precedente, sono stati nulli.</p> <p>Per quanto riguarda il servizio istruzione è importante evidenziare come questi svolga fundamentalmente un lavoro di raccordo tra utenza, Comune e Azienda Servizi Bassa Reggiana dell'Unione dei Comuni.</p> <p>Parte integrante del lavoro svolto dal settore è costituita dai frequenti incontri di verifica sulle singole progettazioni svolti alla presenza di gestori, utenti e operatori che hanno permesso di analizzare le richieste e le difficoltà degli utenti e di intervenire in merito.</p>
h) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attuative	<p>Anche il Settore sociale, istruzione e relazioni con il pubblico ha aggiornato le proprie modalità di lavoro alla luce di quanto previsto in tema di trasparenza nella Pubblica Amministrazione e nel rispetto di quanto previsto dall'art 35 e dall'art. 24 del D. Lgs. 14/03/2013 n° 33</p> <p>Particolare attenzione è stata rivolta all'aggiornamento puntuale e costante del sito Internet del Comune sui sono state pubblicate tutte le informazioni relative all'attività del settore.</p> <p>Attenzione è stata rivolta anche alle disposizioni previste dal l'art. 1 comma 41 della Legge L. 190/2012 per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.</p> <p>L'attivazione del protocollo sia in entrata che in uscita ha permesso la riduzione dei tempi nell'evasione delle risposte alle istanze presentate al servizio che trovandosi in sede distaccata ha difficoltà logistiche a rapportarsi con gli uffici centrali.</p>
i) Grado di efficienza nell'impiego delle risorse, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi procedurali	<p>I servizi erogati nell'anno 2017 hanno garantito la possibilità a tutti i cittadini di potersi rivolgere agli uffici preposti attraverso un'adeguata informazione effettuata tramite una stretta collaborazione con l'ufficio stampa del comune, l'aggiornamento puntuale del sito internet e i frequenti incontri con il volontariato sociale (Tavolo delle povertà).</p> <p>Risposte e servizi sono stati erogati nel rispetto dei tempi stabiliti,dando sempre comunicazione scritta, accompagnata spesso da un colloquio diretto con l'utenza.</p> <p>In termini economici non è possibile parlare di una riduzione dei costi. L'aumento delle complessità delle situazioni personali e famigliari in cui si trovano gli utenti che si rivolgono al servizio hanno richiesto agli operatori uno sforzo ulteriore e un investimento di energie personali particolarmente significativo.</p> <p>In modo particolare è esploso il problema abitativo e la conseguente necessità di</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

	affrontare situazioni di sfratto alla presenza di minori e d anziani. A parità di costi il servizio ha esteso l'apertura per una giornata al mese dello sportello sociale in tutte le frazioni.						
j) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio	Considerazioni qualitative e analisi dei trend:						
	Prodotto/ Servizio	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
1)	Numero valutazioni multidisciplinari per interventi socio assistenziali	264	273	336	354	369	302
2)	Numero di assegni di cura riconosciuti	41	52	62	50	43	38
3)	Numero accessi al servizio sociale	1153	1020	1043	1057	1114	1190
4)	Numero istanze di contributo esaminate	32	57	64	41	62	50
5)	Numero contributi erogati	28	35	40	34	50	40
6)	Numero richieste contributi per	25	18	20	07	02	01



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

	autonomia sistemazione terremoto						
7)	Numero domande assegno maternità	24	26	34	26	30	31
8)	Numero domande assegno al nucleo familiare (con 3 figli a carico)	19	71	82	88	73	72
9)	Numero domande agevolazioni tariffe servizio idrico	Non esistente	23	24	78	69	97
10)	Numero alloggi ERP assegnati	16	7	5	5	16	08
11)	Numero di transazioni con inquilini morosi occupanti alloggi di proprietà comunale	non rilevato	non rilevato	6	13	14	10
12)	Numero procedure	non rilevato	non rilevato	2	7	11	05



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

	esecutive di sfratto seguite						
13)	Numero istanze provenienti da tutto il distretto per beneficiari e del fondo regionale a sostegno della locazione	non rilevato 0	non rilevato 0	non rilevato 0	370	Non riproposto	Non riproposto
14)	Numero progetti destinati alle scuole	9	13	15	16	17	18

Considerazioni qualitative e analisi dei trend:

1)- 2) Nel 2017 si è assistito ad un lieve calo delle valutazioni svolte dall'UVM (coordinate dall'assistente sociale in qualità di responsabile del caso) rivolte alle persone anziane e disabili. Il dato è dovuto al fatto che essendosi semplificate al cune procedure non è stato necessario ripetere parte delle valutazioni così come accaduto negli ultimi anni.

Il dato evidenzia una realtà sociale che vede un numero che potrebbe dire stabile di famiglie che si rivolgono al servizio per essere sostenuti nella cura domiciliare dell'anziano o del disabile non autosufficiente. Esaminando la tipologia degli utenti il servizio continua a rilevare il crescente numero degli anziani o delle persone con difficoltà che vivono soli e privi di rete familiare e per diversi dei quali è stata attivata dal servizio la procedura per la nomina di amministratore di sostegno.

3) Dal punto di vista prettamente numerico gli accessi allo sportello sociale nel 201 sono lievemente cresciuti e questo a dimostrare che nonostante il lavoro di collaborazione e di programmazione svolto con le associazioni di volontariato la situazione di crisi socio economica continui a perdurare e colpisca ormai tutte le fasce di età e di condizione



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>4)-5) Il numero delle richieste di contributo economico e quello delle domande accolte è leggermente diminuito rispetto agli ultimi precedenti. Nel rispetto delle indicazioni date dall'Amministrazione Comunale si è lavorato per erogare contributi al fine di sostenere un progetto condiviso con l'utente e finalizzato ad intraprendere un percorso di autonomia. Si è cercato quindi di andare oltre all'erogazione del contributo visto come forma di pura erogazione economica. Occorre poi evidenziare che negli ultimi mesi dell'anno con l'introduzione della carta SIA diverse persone hanno orientato verso questo strumento le loro richieste.</p> <p>6) La diminuzione dei contributi legati al sisma 2012 è stata determinata dal fatto che molti dei nuclei famigliari coinvolti sono tornati in possesso della propria abitazione a completamento dei lavori di ristrutturazione e messa in sicurezza.</p> <p>7)-8) Trattasi di un dato legato alle nascite e che, per propria natura, segue un andamento imprevedibile. Il Comune svolge un ruolo istruttorio. L'erogazione è di competenza dell'INPS. Da evidenziare l'incremento del numero degli assegni al nucleo familiare con tre figli minori determinato dal fatto che molti stranieri hanno acquisito la cittadinanza e che il diritto è stato recentemente esteso ai residenti con carta di soggiorno.</p> <p>9) Rispetto all'anno precedente si registra un incremento delle istanze finalizzate ad ottenere la concessione di agevolazioni tariffarie sul sistema idrico approvato da ARTESIR. Il contributo riconosciuto essendo aumentato rispetto all'anno precedente entità ha costituito probabilmente inciso sulla presentazione delle istanze.</p> <p>10) Tutti gli alloggi disponibili sono stati assegnati sulla base della vigente graduatoria per l'assegnazione.</p> <p>11)-12) Permane il tema dell'emergenza abitativa e la conseguente necessità di affrontare situazioni di sfratto alla presenza di minori e di anziani. Si è lavorato molto sui tempi, cercando di lavorare con le famiglie per evitare di giungere alla fase esecutiva dello sfratto.</p> <p>13) Da evidenziare come nonostante le restrizioni di bilancio il numero di progetti sostenuti a sostegno dell'attività scolastica dal Comune sia leggermente aumentato. Si tratta di un impegno assunto a fronte delle problematiche connesse in modo particolare all'aumento di studenti di cittadinanza non italiana</p>
--	---

SERVIZIO RELAZIONI COL PUBBLICO

Fattore di valutazione	1. Azioni condotte e risultati conseguiti
a) Grado rilevato di soddisfaz	a) 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.



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

ione dei destinata ri dei servizi	
b) Azioni condotte per moderniz zare e migliorar e l'organiz azione, le comete nze e le capacità attuative	<ol style="list-style-type: none">1. 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.2. 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.3. Miglioramento della ricezione delle segnalazioni di guasti alla pubblica illuminazione tramite apposito portale gestito dalla ditta che ha in gestione il servizio di manutenzione. Il cittadino vi può accedere 24 ore su 24 via internet.4. 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.5. 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.6. Formazione: tutto il personale U.R.P. ha partecipato a un corso di formazione in materia anagrafica tenuto da A.N.U.S.C.A., a un corso in materia di anticorruzione e gli addetti al primo soccorso hanno partecipato ad un corso di aggiornamento.7. Mantenimento di sportelli diversificati per competenze: permette di sfruttare al meglio il personale in servizio al front office.8. Mantenimento 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.9. Miglioramento della procedura di richiesta dei bidoni della raccolta differenziata tramite accesso diretto al Servizio Ambiente.10. Miglioramento del materiale informativo relativo alla documentazione da presentare per l'isee in modo da facilitarne la comprensione.
c) Grado di efficienza nell'impi ego delle risorse generato, contenim ento e riduzione dei costi, ottimizza	<ol style="list-style-type: none">2. 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.• 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 consente una riduzione dei tempi di ricerca nel rilascio della certificazione.3. Mantenimento dei livelli di servizio L'U.R.P. continua a garantire i servizi offerti all'utenza nonostante la carenza 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

zione tempi procedim entali	personale.																																																																												
d) Qualità e quantità delle prestazio ni erogate con riferimen to al triennio	<p>Per quanto attiene all'elenco delle principali attività, si riportano i dati rilevati</p> <table border="1"><thead><tr><th>Attività</th><th>Anno 2015</th><th>Anno 2016</th><th>Anno 2017</th></tr></thead><tbody><tr><td>pratiche gestite al front office</td><td>35.572</td><td>34.116</td><td>31582</td></tr><tr><td>accessi individuali al front office (biglietti + appuntamenti)</td><td>13.664</td><td>16.948</td><td>14545</td></tr><tr><td>accesso agli atti</td><td>23</td><td>15</td><td>11</td></tr><tr><td>anagrafe canina - iscrizioni, cessioni, decessi...</td><td>775</td><td>397</td><td>429</td></tr><tr><td>appuntamenti a vuoto isee iapr cabi sgate</td><td>184</td><td>74</td><td>48</td></tr><tr><td>appuntamenti isee iapr cabi sgate</td><td>535</td><td>247</td><td>140</td></tr><tr><td>autentica firma passaggio proprietà auto</td><td>126</td><td>87</td><td>77</td></tr><tr><td>bonus energia</td><td>266</td><td>276</td><td>351</td></tr><tr><td>carte identità - archivio cartellini</td><td>491</td><td>613</td><td>654</td></tr><tr><td>carte identità - lettera scadenza</td><td>0</td><td>131</td><td>660</td></tr><tr><td>carte identità - rilascio</td><td>2.137</td><td>2.144</td><td>1661</td></tr><tr><td>cassa economale - buoni emessi</td><td>3.771</td><td>3.624</td><td>3055</td></tr><tr><td>cessioni di fabbricato</td><td>46</td><td>59</td><td>55</td></tr><tr><td>dichiarazioni di ospitalità</td><td>249</td><td>242</td><td>288</td></tr><tr><td>fax e scansioni</td><td>208</td><td>200</td><td>124</td></tr><tr><td>federa</td><td>6</td><td>5</td><td>5</td></tr><tr><td>isee – dichiarazioni presentate</td><td>121</td><td>177</td><td>224</td></tr><tr><td>mail inviate</td><td>2.847</td><td>2.976</td><td>2847</td></tr></tbody></table>	Attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	pratiche gestite al front office	35.572	34.116	31582	accessi individuali al front office (biglietti + appuntamenti)	13.664	16.948	14545	accesso agli atti	23	15	11	anagrafe canina - iscrizioni, cessioni, decessi...	775	397	429	appuntamenti a vuoto isee iapr cabi sgate	184	74	48	appuntamenti isee iapr cabi sgate	535	247	140	autentica firma passaggio proprietà auto	126	87	77	bonus energia	266	276	351	carte identità - archivio cartellini	491	613	654	carte identità - lettera scadenza	0	131	660	carte identità - rilascio	2.137	2.144	1661	cassa economale - buoni emessi	3.771	3.624	3055	cessioni di fabbricato	46	59	55	dichiarazioni di ospitalità	249	242	288	fax e scansioni	208	200	124	federa	6	5	5	isee – dichiarazioni presentate	121	177	224	mail inviate	2.847	2.976	2847
Attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017																																																																										
pratiche gestite al front office	35.572	34.116	31582																																																																										
accessi individuali al front office (biglietti + appuntamenti)	13.664	16.948	14545																																																																										
accesso agli atti	23	15	11																																																																										
anagrafe canina - iscrizioni, cessioni, decessi...	775	397	429																																																																										
appuntamenti a vuoto isee iapr cabi sgate	184	74	48																																																																										
appuntamenti isee iapr cabi sgate	535	247	140																																																																										
autentica firma passaggio proprietà auto	126	87	77																																																																										
bonus energia	266	276	351																																																																										
carte identità - archivio cartellini	491	613	654																																																																										
carte identità - lettera scadenza	0	131	660																																																																										
carte identità - rilascio	2.137	2.144	1661																																																																										
cassa economale - buoni emessi	3.771	3.624	3055																																																																										
cessioni di fabbricato	46	59	55																																																																										
dichiarazioni di ospitalità	249	242	288																																																																										
fax e scansioni	208	200	124																																																																										
federa	6	5	5																																																																										
isee – dichiarazioni presentate	121	177	224																																																																										
mail inviate	2.847	2.976	2847																																																																										



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

mail ricevute	4.803	4.638	4887
passaporti appuntamenti presi	47	23	27
passaporti consegnati	54	93	124
passaporti inviati a Questura	13	12	14
prenotazione sala civica	35	36	11
protocollo pratiche in entrata	5.126	3.867	4240
protocollo pratiche in uscita	1.330	1.218	1520
richiesta raccolta firme	102	78	58
segnalazioni	535	430	338
sito internet - moduli inseriti	37	28	46
sito internet - pagine aggiornate e/o create	20	7	13
tesserini venatori - consegna/ritiro	151	150	146

Servizi demografici

attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
cambio professione/studio	89	627	538
certificati - controllo registri e archivi	270	119	146
certificati posta	735	1.030	1278
certificati richieste da terzi	501	459	449
certificati rilascio	13.154	11.930	10302
diritti cimiteriali	97	82	55
referendum – raccolta firme	35	1.067	1
referendum – certificazione elettorale	1.269	4.282	14



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

richieste residenza e cambi di indirizzo	596	208*	510
--	-----	------	-----

* dato incompleto

Servizio polizia municipale

attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
cosap	152	127	83
permessi invalidi	199	201	127
permessi zona est, ovest e ztl	334	145	158

Servizio tecnico

attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
colonie feline - segnalazioni	3	38	11
rilascio pratiche ufficio tecnico	461	456	360

Servizio cultura

attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
iscrizioni corsi culturali	136	106	192

Servizio sociale

attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
ritiro pratiche	421	210	242



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

Servizi finanziari

attività	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
ritiro pratiche	505	549	632

Considerazioni qualitative e analisi dei trend per servizio di competenza:

Servizio U.R.P.

- Calo degli ACCESSI AI SERVIZI DI FRONT OFFICE: può essere individuato nel maggior utilizzo di mail e pec per l'invio di richieste, nel parziale trasferimento all'ufficio tecnico della ricezione delle pratiche di S.U.E. e S.U.A.P., nell'aumento delle competenze dei veterinari nella gestione dell'anagrafe canina, nella nuova regolamentazione dei pass auto in centro storico, nel calo delle richieste di carte di identità e certificati, nella nuova gestione delle segnalazioni dei guasti dell'illuminazione pubblica.
- Calo degli ACCESSI INDIVIDUALI (BIGLIETTI): legato in parte al calo di richieste di alcuni procedimenti ma soprattutto al mal funzionamento dell'apparecchio emettitore dei biglietti il cui blocco si verifica quasi ogni settimana.
- Calo dei BUONI DI CASSA ECONOMALE: legato al trasferimento a S.U.E. e S.U.A.P. della ricezione di alcune pratiche, all'eliminazione del pagamento dei pass auto in centro storico e al calo delle richieste di carte di identità e certificati.
- Aumento dei PROTOCOLLI IN ENTRATA: legato in parte all'aumento delle richieste inviate direttamente all'URP per mail e all'aumento delle pratiche di bonus energia e tributi.
- Aumento richieste BONUS ENERGIA: probabilmente legato all'aumento dell'importo della soglia isee.
- Aumento delle ATTIVITÀ DI BACK OFFICE: legato all'aumento dell'attività legata al protocollo e alla gestione delle richieste di certificati di anagrafe e stato civile.

Servizi demografici

- Calo dei CERTIFICATI RILASCIATI.
- Aumento della POSTA DI ANAGRAFE E STATO CIVILE: legato all'aumento dei controlli in sede di autocertificazione da parte di enti pubblici.

Servizio polizia municipale

- Calo dei PASS AUTO DEL CENTRO STORICO: legato alla riorganizzazione del rilascio dei pass auto nel centro storico.

Servizio Tributi

- Aumento delle PRATICHE RITIRATE



COMUNE DI GUASTALLA
Provincia di Reggio Emilia

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

Fattori da valutarsi a livello Ente dal Segretario Comunale

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