

**COMUNE DI SANT'ILARIO D'ENZA**  
**(PROVINCIA DI REGGIO EMILIA)**

**Piano Esecutivo di Gestione/PDO Anno 2012**  
**(Parte integrante del Piano della Performance)**  
**SEGRETARIO GENERALE**  
**Obiettivo trasversale a tutti i settori**

**RESPONSABILE: Dott.ssa Anna Maria Pelosi**

**ASSESSORE DI RIFERIMENTO:** Sindaco e giunta comunale

## **INDIRIZZI STRATEGICI**

### **Sportello polifunzionale**

Gli indirizzi strategici e la mission sono dettagliatamente indicati nella deliberazione di G.C. avente ad oggetto “Progetto di formazione relativo allo Sportello polifunzionale presso il Comune di Sant’Ilario d’Enza – Approvazione”:

- Promozione di una immagine moderna dell’Ente che ha al suo centro il cittadino-utente ed i suoi bisogni;
- centralità della comunicazione trasversale all’Ente, come strumento di informazione e confronto tra i vari attori dell’azione amministrativa, legati, tutti, da obiettivi comuni;
- trasparenza dell’attività amministrativa e accesso dei cittadini ai processi amministrativi;
- passaggio dalla cultura del procedimento amministrativo a quella del processo amministrativo, con semplificazione ed eliminazione dei tempi morti dell’azione amministrativa, con recupero, quindi, di efficienza;
- capacità di dare risposte qualificate a fronte della continua crescita della domanda di servizi di qualità da parte degli utenti e di tutti gli stakeholders;
- sviluppo di una cultura di qualità nell’Ente.

Il progetto è svolto in collaborazione con il centro studi la Cremeria di Cavriago, in partership con la società Bruno Susio, qualificata, a livello nazionale, nel campo dello sviluppo, anche in rete, degli URP e degli sportelli polifunzionali.

Il progetto ha valenza biennale 2012/2013, in quanto l’obiettivo prevede l’apertura dello sportello polifunzionale entro il 31 dicembre dell’anno 2013.

Per l’anno 2012 saranno considerate solo le azioni che, concretamente, si svolgeranno nel medesimo anno. Solo a fini di chiarezza e completezza dell’esplicitazione dell’obiettivo, si riportano anche le azioni programmate per l’anno 2013, fermo restando che non saranno oggetto di valutazione per l’anno in corso. Il progetto è finalizzato a creare un ufficio di front-office che sia un filtro qualificato per i cittadini rispetto agli uffici di back office, nel senso che allo sportello polifunzionale, secondo una tempestica e gradualità da concordare, verranno assegnate tutte le attività ed i procedimenti di front-office del Comune. E’ evidente che tale percorso si associa ad un processo riorganizzativo interno che potrebbe vedere

possibili mobilità interne ma, in particolare, l'applicazione di modelli gestionali e di lavoro diversi rispetto al passato, organizzati per processi lavorativi e schede prodotto. Il cuore del progetto prevede una attività laboratoriale che investe tutti gli uffici durante la quale saranno mappati i processi lavorativi del Comune di Sant'Ilario d'Enza evidenziando le fasi endoprocedimentali di front-office e quelle tipicamente di back-office. La mappatura dei processi lavorativi dovrà informarsi ad un approccio critico, in quanto sarà opportuno valutare la metodologia lavorativa, la trasversalità con gli altri settori, i tempi di lavorazione ed i tempi di chiusura dei procedimenti amministrativi, con evidenziazione e risoluzione degli eventuali tempi morti endoprocedimentali.

### **Contratto collettivo decentrato integrativo**

Ai sensi dell'art. 65, comma 4, del D.lgs. 150/2009, i contratti collettivi integrativi vigenti alla data di entrata in vigore del medesimo decreto legislativo devono essere adeguati alle disposizioni riguardanti la definizione degli ambiti riservati, rispettivamente, alla contrattazione collettiva e alla legge, nonché a quanto previsto dalle disposizioni del Titolo III del presente citato decreto. In caso di mancato adeguamento, i contratti collettivi integrativi vigenti alla data di entrata in vigore del presente decreto cessano la loro efficacia dal 1° gennaio 2012 e non sono ulteriormente applicabili. L'obiettivo prevede la predisposizione del testo di contratto collettivo decentrato da sottoporre alle relazioni sindacali previste dal CCNL.

### **Regolamento orario di lavoro**

Ai fini dell'efficientamento dell'impegno lavorativo, si ritiene determinante l'approvazione di un regolamento relativo alla gestione dell'orario di lavoro, tale da determinare un indirizzo certo sulle regole inerenti l'orario di lavoro e comportamenti uniformi da parte dei responsabili di settore, titolari della gestione del personale in assegnazione.

### **Schede prodotto**

Lo sportello polifunzionale adotta, quale metodologia di lavoro, le schede prodotto ossia delle schede che mappano tutto il procedimento lavorativo, scandendo le fasi endoprocedimentali, i soggetti coinvolti, la tempistica, il prodotto finale. La mappatura dei processi è prevista per l'anno 2013. E' utile sperimentare una prima forma di scheda prodotto sui alcuni processi lavorativi.

**PEG 2012**

**PEG 2012**

**RESPONSABILE : Segretario generale**

**OBIETTIVI**

OBIETTIVO 1	PESO ATTRIBUITO	INDICATORI DI RISULTATO	CRITICITA' PREVISTE	RISORSE ECONOMICHE COLLEGATE
Realizzazione di uno sportello polifunzionale – <b>prima fase</b>	60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Costituzione gruppo di lavoro misto committenza e consulenti;</li> <li>➤ Definizione di un piano operativo concordato all'interno del gruppo e relativa tempistica</li> <li>➤ Espletamento del corso di formazione specifico destinato al gruppo ristretto di dipendenti che diventeranno i referenti per la comunicazione, per apprendere la metodologie di mappatura di un processo amministrativo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aspetti logistici legati al fatto che, seppur il Comune dispone di un atrio molto grande e spazioso, non è stato pensato per accogliere uno sportello polifunzionale o un URP</li> <li>➤ Sistema informativo a supporto</li> <li>➤ Resistenze al cambiamento organizzativo</li> <li>➤ Acquisizione di nuove modalità e processi di lavoro</li> </ul>	€ 21.000

		<p>per la ricostruzione ed analisi degli attuali processi lavorativi e per una prima valutazione degli impatti del cambiamento sull'assetto organizzativo</p> <p><b>Seconda fase anno 2013</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organizzazione del servizio (ambiti di competenza, livelli di servizio, dimensionamento del personale, orari di servizio, ecc.)</li><li>➤ Procedure razionalizzate e schede prodotte stese</li><li>➤ Spazi allestiti</li><li>➤ Personale formato/corsi di formazione realizzati</li><li>➤ definizione gestione sito web comunale</li><li>➤ livello di condivisione delle informazioni anche</li></ul>		
--	--	--	--	--

		attraverso intraweb comunale		
--	--	------------------------------	--	--

AZIONI PRINCIPALI DA SVOLGERE PER IL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO	TEMPISTICA INTERMEDIA E FINALE
Affidamento incarico di collaborazione	Entro maggio 2012
Definizione degli obiettivi e co-progettazione del percorso	Entro giugno 2012
Attività di formazione in aula	Entro settembre 2012
Individuazione dei gruppi di lavoro e nomina dei referenti	Entro ottobre 2012
Formazione specifica del gruppo referente per la comunicazione	Entro ottobre 2012
Attività di formazione-intervento e coaching	Entro giugno 2013
Attività di mappatura e revisione di processi di lavoro attuali e ed eventuali nuovi	Entro giugno 2013
Stesura progetto di organizzazione del servizio e ridefinizione del pacchetto Servizi dello Sportello	Entro giugno 2013
Costruzione/perfezionamento del sistema di gestione delle informazioni e altri strumenti utili	Entro giugno 2013
Stesura del regolamento dello Sportello	Entro dicembre 2013
Approvazione del progetto	Entro giugno 2013
Progettazione degli spazi per lo sportello	Entro giugno 2013
Attivazione del servizio	Entro dicembre 2013

OBIETTIVO n. 2	PESO ATTRIBUITO	INDICATORI RISULTATO	DI	CRITICITA' PREVISTE	RISORSE ECONOMICHE COLLEGATE
Redazione CCDI	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sottoscrizione entro il 30 settembre del CCDI</li> <li>➤ Introduzione ed approvazione del sistema di attribuzione delle particolari</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relazioni sindacali nei limiti di quanto previsto dalla nuova normativa</li> <li>➤ Applicazione di istituti contrattuali nuovi, rispetto al passato</li> </ul>	Non sono previste risorse

		responsabilità di cui all'art.17 del CCNL 31/03/1999	
--	--	--	--

AZIONI PRINCIPALI DA SVOLGERE PER IL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO	TEMPISTICA INTERMEDIA E FINALE
Predisposizione bozza di contratto	Entro maggio 2012
Condivisione preliminare con le RSU	Entro agosto 2012
Contrattazione con le OOSS	Entro settembre 2012
Sottoscrizione contratto collettivo decentrato integrativo	Entro settembre 2012

OBIETTIVO 3	PESO ATTRIBUITO	INDICATORI DI RISULTATO	CRITICITA' PREVISTE	RISORSE ECONOMICHE COLLEGATE
Regolamento orario di lavoro	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Approvazione regolamento entro il 31 ottobre</li> <li>➤ Riscontro positivo, in termini di presenza lavorativa/recupero orario di alcune posizioni lavorative, le cui criticità sono state affrontate in seno al comitato dei responsabili di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trovare soluzioni di contemperamento tra le esigenze funzionali dell'Ente e i bisogni personali del lavoratore</li> </ul>	Non sono previste risorse

	TEMPISTICA INTERMEDIA E FINALE
Stesura bozza di regolamento	Entro settembre 2012
Condivisione con i responsabili di settore e ufficio personale	Entro settembre 2012
Approvazione del regolamento	Entro ottobre 2012

OBIETTIVO 4	PESO ATTRIBUITO	INDICATORI DI RISULTATO	CRITICITA' PREVISTE	RISORSE ECONOMICHE COLLEGATE
Schede prodotte dal consiglio comunale e affidamento patrocini legali	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mappatura dei processi lavorativi funzionale al futuro sportello polifunzionale</li> <li>➤ Mappatura dei contenziosi in cui è attore o parte il comune di Sant'Ilario, dalla quale si rilevi, in particolare, lo stato del procedimento e l'adeguatezza dell'impegno economico assunto in sede di affidamento del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Non sono previste particolari criticità</li> </ul>	Non sono previste risorse

		patrocinio legale		
--	--	-------------------	--	--

	TEMPISTICA INTERMEDIA E FINALE
Predisposizione schede prodotto	Entro ottobre 2012
Condivisione con il personale interessato	Entro ottobre 2012
Formalizzazione della scheda prodotto ed inserimento nella cartella condivisa in rete	Entro novembre 2012

RISORSE UMANE	DOTAZIONE ANNO
Il progetto 1 coinvolge tutto il personale dell'Ente	
Per i progetti 2 e 3 è coinvolto l'ufficio personale	
Per il progetto 4 è coinvolto l'ufficio segreteria e protocollo	

**PEG 2012**

**RESPONSABILE: SEGRETARIO GENERALE ANNA MARIA PELOSI**

INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER I QUALI È RICHIESTO UN COINVOLGIMENTO TRASVERSALE DI ALTRI CENTRI DI RESPONSABILITÀ

OBIETTIVO	CENTRO DI RESPONSABILITÀ	FASI E MOTIVAZIONI
Realizzazione di uno sportello polifunzionale prima fase	<b>Settore gestione risorse Peso 25%</b>	Formazione, coprogettazione e partecipazione ai tavoli di lavoro
	Settore tecnico <b>Peso 15%</b>	Formazione, coprogettazione e partecipazione ai tavoli di lavoro
	Settore sociale <b>Peso 20%</b>	Formazione, coprogettazione e partecipazione ai tavoli di lavoro
	Settore farmacia <b>Peso 5%</b>	Formazione
	Settore scuola, sport, cultura <b>Peso 20%</b>	Formazione, coprogettazione e partecipazione ai tavoli di lavoro
Contratto collettivo decentrato integrativo	Servizio personale Comitato responsabili di settore	Condivisione dell'impianto e di tutti gli istituti giuridici Condivisione di tutti gli istituti giuridici
Regolamento orario di lavoro	Servizio personale Comitato responsabili di settore	Condivisione dell'impianto

Il diverso peso percentuale nei vari servizi è dato dal diverso impatto dell'obiettivo sulla struttura, in termini di dotazione organica, di impegno lavorativo e di concorso con obiettivi di maggior peso settoriale.

**PEG 2012**

**RESPONSABILE: SEGRETARIO GENERALE ANNA MARIA PELOSI**

PROPOSTA DI PIANO FORMATIVO DEL PERSONALE DEL SETTORE

TEMATICHE FORMATIVE	STRUMENTI	OBIETTIVI E PRIORITÀ	RISORSE FINANZIARIE
Formazione su “ lo sportello polifunzionale come integrazione tra comunicazione ed erogazione di un servizio complesso	Formazione d’aula	Fornire a tutte le persone coinvolte nell’implementazione dello sportello una base comune di conoscenze e strumenti per gestire in modo adeguato la comunicazione interna e i processi di lavoro in ambito di offerta al cittadino.	Le risorse destinate alla formazione trovano capienza nell’impegno economico complessivo assunto per l’incarico di collaborazione al centro studi La Cremeria di Cavriago
Formazione su “L’implementazione dello sportello polifunzionale: prassi operativa, strumenti e attori”	Formazione-intervento e attività laboratoriali - coaching	Preparare –sia teoricamente che operativamente- i soggetti più coinvolti dall’apertura dello sportello e che vi opereranno, condividendone la progettazione organizzativa e la prassi operativa	