

PROGRAMMA N. 1: UDINE CUORE DELL'INNOVAZIONE

PROGETTO 1.1 AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

Titolo obiettivo 1: Analisi e adozione delle metodologie idonee a migliorare la comunicazione e l'informazione con i cittadini

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
Comunicazioni ai diciottenni non italiani per avviare la procedura finalizzata all'acquisto della cittadinanza italiana: percentuale di lettere inviate rispetto al totale dei destinatari.	100%	100%
N. avvisi plurilingue da consegnare ai genitori dei nuovi nati, all'atto della denuncia di nascita, con le modalità per il rilascio al neonato della carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale	350	350

Attività svolta nel 2012:

L'obiettivo del 2012, in prosecuzione a quelli degli anni precedenti, è quello di migliorare l'accoglienza del pubblico dei servizi demografici. Ogni giorno accedono alla sede centinaia di cittadini per i quali, da tempo, si cerca di ridurre i tempi di attesa allo sportello e di evasione delle pratiche. In questo spirito, nel 2012 si è realizzata una sala d'attesa per le carte d'identità che, come noto, ora vengono rilasciate da zero anni. Numero di prenotazione, monitor informativi sulla normativa e sui servizi demografici, angolo dedicato ai bambini con giochi e libri per l'infanzia sono le novità realizzate per l'estate, in previsione del massiccio afflusso di residenti nel periodo delle ferie. L'utilizzo dei monitor sarà via via implementato con informazioni su eventi e servizi di altri uffici dell'Amministrazione. Inoltre, da giugno è attivo il sistema di prenotazione on line per il rilascio delle carte d'identità che si è rivelato particolarmente utile e gradito.

Si è inoltre tentato di migliorare l'attenzione nei confronti del pubblico attraverso la consegna di un foglietto tascabile con informazioni importanti: orari e sede (con cartina) dei principali uffici a cui i cittadini possono o devono rivolgersi: oltre agli uffici comunali, quelli del Distretto sanitario, e dell'Agenzia delle Entrate per il codice fiscale.

Titolo obiettivo 2: Progetto ascolto attivo

Indicatori:

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
A) % sportelli di front office rilevati	A) 100%	A) 100%
B) % sportelli (diversi dal front-office) rilevati	B) 40%	B) 40%

Attività svolta nel 2012:

La rilevazione è stata completata attraverso la ricognizione di sportelli e servizi, la predisposti dei questionari (100% sportelli e 40% servizi), i report sui questionari compilati e risultati numericamente adeguati per la rilevazione.

In totale i questionari predisposti e sottoposti ai cittadini sono stati 30; nella quasi totalità dei casi i questionari sono stati resi disponibili sia in forma cartacea, presso tutti gli sportelli, sia in modalità online. Per alcuni servizi si è invece scelto l'invio del link al questionario esclusivamente agli indirizzi e-mail degli utenti del servizio (es. e-part); in altri casi la modalità cartacea non era ragionevolmente ipotizzabile (es. verde pubblico)

Il report finale è stato reso disponibile per i Servizi di competenza e pubblicato su sito del Comune, al fine di assicurare la massima trasparenza dell'azione amministrazione.

Il report, oltre a riportare i risultati delle singole rilevazioni, propone anche una serie di suggerimenti migliorativi per l'anno 2013.

Titolo obiettivo 3: Comunicazione Polizia Municipale

Indicatori:

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
N. messaggi informativi sul cds disponibili sul sito	40	45
Indice di apprendimento ai corsi di aggiornamento*	+ 20%	+20,65%

*metodo di calcolo dell'indice: $I = ((NRef - NREi) \times 100) / NREi$; I = indice di apprendimento; NRef = numero risposte esatte test finale; NREi = numero risposte esatte test iniziale

Attività svolta nel 2012:

Il corso di aggiornamento sul Codice della Strada si è tenuto dal 10 Aprile (inizio lezioni il 16 Aprile) al 21 Giugno 2012, ed è stato completato. Si sono iscritte ed hanno iniziato il corso 60 persone, delle quali 30 hanno seguito ed ultimato l'intero programma previsto.

Sul sito della Polizia Locale sono state pubblicate le seguenti informazioni utili per la cittadinanza:

- la circolazione dei pedoni
- l'uso della bicicletta
- le cinture di sicurezza

- i dispositivi di ritenzione per i bambini.

Sono stati pubblicati inoltre i luoghi di controllo sulla velocità, i dati statistici delle attività del 2012 e quelli dell'incidentalità cittadina dal 2005 al 2012, la mappa che visualizza le postazioni delle telecamere di videosorveglianza sul territorio comunale e la posizione dei cartelli di presegnalamento del telelaser nelle vie soggette a controllo elettronico della velocità

ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2012:

Segreteria

Si è provveduto a portare nella Commissione Statuto la bozza del regolamento sui procedimenti amministrativi e sull'accesso ai documenti amministrativi; nel corso di diverse sedute si è svolto l'esame del testo, conclusosi con l'approvazione da parte della Commissione consiliare il 10 settembre. Si è ritenuto di rinviare l'approvazione in Consiglio comunale, stanti le modifiche normative sopraggiunte e in itinere che hanno riflessi diretti in materia di procedimenti amministrativi, così da evitare di approvare un regolamento che necessitasse subito di modifiche; si è deciso, quindi, di adeguare il testo prima di concludere l'iter della sua approvazione.

Sportello unico

Come previsto, nel 2012 si è provveduto all'aggiornamento della convenzione che regola i rapporti con i Comuni associati (cessata a dicembre 2012).

Il testo della nuova convenzione, approvato dal Consiglio Comunale di Udine, nonché dai Consigli Comunali dei Comuni aderenti, è stata sottoscritta ed è operativa, a tutti gli effetti, dal 1/1/2013.

Per dare piena attuazione alla normativa nazionale di inoltro on line delle SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) e delle domande uniche, si sta collaborando con il tavolo tecnico multiente, istituito dalla Regione, per avere al più presto operativo il portale regionale previsto per l'inoltro on line.

Contemporaneamente, attraverso il Progetto europeo Pitagora, si sta collaborando con il Servizio sistemi informativi per adattare e/o modificare il programma di gestione delle pratiche del SUAP (SIDOC).

Indicatori di impatto:

Approvazione in C.C. del nuovo regolamento sull'accesso	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Equità	previsione di modalità di accesso informali (a voce), con richiesta scritta, con posta elettronica e assolvimento delle richieste anche in forma digitale	ON	Attività in corso di avanzamento

Rilascio autorizzazione unica dallo S.U.A.P.	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Efficienza	Tempi medi di conclusione del procedimento dall'arrivo della documentazione completa	60	60
Qualità percepita	Questionari di rilevazione citizen (se si raccolgono almeno 30 questionari) valutazione complessiva da 1 a 10	7	Non e' stato compilato un numero di questionari sufficiente per ritenere significativi i dati

Attività/Servizio revisione convenzione S.U.A.P.	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Efficienza	Revisione convenzioni comuni aderenti	ON	ON

Carta dei Servizi: S.U.A.P.	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Qualità	Tempo max di risposta alle richieste di informazioni generiche via e-mail	10 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
	Tempo max di risposta alle richieste di informazioni per iscritto	20 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
	N. ore settimanali di disponibilità telefonica	35	35

Carta dei Servizi: S.U.A.P.	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
	N. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	10,30	10,30
	Pagina web aggiornata % modulistica on line	100%	100%

Citizen satisfaction	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Efficacia	Riduzione tempi di avvio rilevazioni per servizi ad attività routinaria in corso d'anno	Entro febbraio	aprile 2012
	Restituzione dei report di rilevazione ai singoli servizi e comunicazione ai cittadini	Entro dicembre	febbraio 2013
Efficienza	n. servizi resi autonomi attraverso decentramento fasi rilevazione e data entry	n. 8	8

Carta dei Servizi: Servizi Demografici	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Qualità	Tempi Assegnazione numeri civici	entro 10 gg.	entro 10 gg.
	Tempi Attestato di corrispondenza toponomastica e di numerazione civica	entro 10 gg.	entro 10 gg.
	Tempi Cambio di indirizzo	entro 90 gg.	entro 90 gg.
	Tempi Iscrizione per residenza (italiano o straniero da comune italiano o da estero)	entro 90 gg.	entro 45 gg.
	Tempi Iscrizione all'anagrafe popolazione temporanea	entro 90 gg.	entro 90 gg.
	Tempi Iscrizione all'AIRE	entro 90 gg.	entro 90 gg.
	Tempi Attestazione di soggiorno per cittadini comunitari	entro 90 gg.	entro 90 gg.
	Tempi Certificazioni anagrafiche	immediata	immediata
	Tempi Autenticazioni di firma, di copia, di fotografia	immediata	immediata
	Tempi Carta di identità (per l'Italia/per l'estero, maggiorenni/minorenni)	immediata	immediata
	Tempi Registrazione portale servizi	immediata	immediata
	Tempi Consegna decreti e libretti di pensione	immediata	immediata
	Tempi Certificazioni anagrafiche storiche	max 2 gg.	max 2 gg.
	Tempi Certificazioni di stato civile (nascita, matrimonio, morte)	max 2 gg.	max 2 gg.

PROGETTO 1.2 BILANCI TEMATICI

ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2012:

Bilancio di Genere

Il Bilancio di Genere realizzato nel 2012 ha costituito la fase conclusiva del progetto biennale “Bilancio di Genere: da strumento di rendicontazione a strumento di Governance”, finanziato per l'annualità 2011 dalla Regione FVG.

Esso rappresenta anche la fase conclusiva di un percorso iniziato nel 2007 (prima esperienza Bilancio di Genere del Comune di Udine) e che di anno in anno si è arricchito di nuovi contenuti ed analisi più mirate ed approfondite.

Si è trattato, come in passato, di un progetto che per sua natura si configura come “trasversale” e quindi richiede la collaborazione fra professionalità e competenze diverse (sono necessarie conoscenze di tipo statistico, relative alla Contabilità e Bilancio, riferite alle dinamiche di funzionamento dei servizi sociali ecc.). In tal senso è stato nuovamente costituito un Tavolo di Lavoro interdisciplinare che opera in sinergia con la Commissione Pari Opportunità e il Comitato Pari Opportunità (quest'anno riconfiguratosi come CUG), sotto la supervisione della Consigliera Delegata al Bilancio di Genere, e sono state coinvolte le Associazioni di donne che operano sul territorio.

La novità del Bilancio di Genere 2012 sono consistite in:

- a) analisi e riflessioni del gruppo finalizzate a configurare una proposta da presentare agli Organi Politici affinché in sede di Bilancio di Previsione 2013 e Triennale 2013-2015 destinino parte delle risorse disponibili per soddisfare (sia in relazione alla spesa corrente, che agli investimenti) le esigenze più sentite dalle donne, o quanto meno quelle più pressanti, al fine di conciliare meglio tempi di cura, tempi di custodia e tempi che le donne possano dedicare a se stesse (nell'ottica di un miglioramento complessivo della qualità di vita in città);
- b) trattazione del tema investimenti, ovvero alcuni stanziamenti e progetti per la realizzazione di Opere Pubbliche ritenute particolarmente significative (spese c.d. indirettamente di genere).
- c) Realizzazione di alcune iniziative concrete per la tutela delle donne vittime di violenza (attraverso la collaborazione dell'Ordine degli Avvocati e delle Forze dell'Ordine).

La sfida sotto il profilo economico, stante l'esiguità delle risorse disponibili, è stata la realizzazione dell'obiettivo “a costo zero”; ci si è avvalsi esclusivamente del personale dipendente per la sua realizzazione ed utilizzando quasi esclusivamente i mezzi informatici e telematici per la sua diffusione.

PROGETTO 1.4 AUMENTARE L'EFFICIENZA DELLA MACCHINA AMMINISTRATIVA

OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

Titolo obiettivo 1: Diffusione gare telematiche

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
n. nuovi affidamenti effettuati in corso annualità	>=5	10

Attività svolta nel 2012:

La formazione completa degli uffici su singole procedure sia sul versante giuridico amministrativo che telematico ha riguardato le attività trasferite in relazione al decentramento di competenze quali: - Custodia e/o pulizia impianti sportivi, palestre scuole primarie e secondarie, doposcuola, asili nido; - Fornitura gasolio da riscaldamento; - Noleggio fotocopiatrici. Inoltre su richiesta specifica del Dipartimento Servizi alla Persona sono stati organizzati corsi di formazione sulle modalità di accesso alle procedure telematiche (Consip e Mepa e Gare telematiche) della durata di mezza giornata per i servizi cultura, turismo, istruzione e sport.

Titolo obiettivo 2: Gestione elettronica dei flussi informativi

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (Target)	Valore al 31/12//2012
n. progetti di dematerializzazione (1 per anagrafe, 1 per stato civile, 1 per ufficio messi)	3	3
U.O. Anagrafe: Progetto Interprana - N. accordi di servizio e convenzioni sottoscritti	10	23

Descrizione	Valore obiettivo (Target)	Valore al 31/12//2012
N. accessi on-line nell'ambito del processo INTERPRANA	5.000	5.946
U.O. Anagrafe: N. cartellini individuali scansioni (dal 1871 al 2009).	50.000	78.431
U.O. Stato Civile: N. registri decennali di nascita contenenti dati informatizzati	7	10
U.O. Informazioni e notifiche: N. pratiche archivio corrente informatizzate	6.000	7.020
U.O. Informazioni e notifiche: N. scansioni archivio storico	25.000	24.120
Modulistica esterna compilabile on line	10	28

Attività svolta nel 2012:

L'attività svolta sul filone della gestione elettronica dei documenti e dematerializzazione è stata articolata in numerosi sottoprogetti. E' stato esteso l'utilizzo del sistema Self Service del Dipendente (SSD) a 4 ulteriori Servizi del Comune con significativa riduzione della mole di carta circolante negli uffici che curano la gestione del personale.

Tutta la modulistica presente sul sito web del Comune è stata analizzata al fine di verificare la possibilità di trasformare i moduli elettronici tradizionali in moduli compilabili online (attività in corso). E' stato inoltre avviato il progetto riguardante la sostituzione del tradizionale buono pasto cartaceo dell'utenza scolastica con un buono pasto elettronico.

Oltre alla prosecuzione della dematerializzazione dell'archivio storico e corrente delle pratiche degli uffici demografici, va segnalato il significativo numero di accordi di servizio sottoscritti con altri enti per l'accesso alla banca dati anagrafica del Comune. Sono stati realizzati degli interventi informatico/strutturali che rendono possibile la costante evidenza di quali e quante interrogazioni alla nostra banca dati vengano effettuate: il numero degli accessi, superiore a 5000, fa desumere un significativa riduzione del ricorso agli sportelli.

Titolo obiettivo 3: Informatizzazione di processo

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
Avviamento nuovo s.i. gestione atti formali	ON	ON (relativamente alle sole Determinazioni Dirigenziali)
Estensione s.i. Servizi Sociali	ON	ON

Attività svolta nel 2012:

Relativamente alla gestione degli atti formali è stato predisposto l'ambiente di test per l'aggiornamento del sistema informativo dell'Amministrazione.

Sono in avanzata fase di realizzazione e rilascio in produzione agli uffici interni dei Servizi Sociali del Comune due dei tre flussi di lavoro che sono stati oggetto di analisi e re-ingegnerizzazione e per i quali sono state predisposte opportune procedure software.

E' stato riprogettato e sviluppato, con risorse interne, il nuovo sistema informativo per la gestione dei corsi di formazione (FOCUS) ed è stato approntato in test il nuovo software relativo alla gestione delle notifiche per il Servizio Entrate e per i messi comunali.

Titolo obiettivo 4: Sistema integrato Risorse umane**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
Riduzione tempi elaborazioni per il monitoraggio della spesa (nel 2010: 1 risorsa impiegata per 1 settimana per 30 ore)	1 giorno	1 giorno (raffronto liquidato con stanziamenti di bilancio)
Reportistica (rendiconti finanziari, dotazione organica per struttura, corsi di formazione, ecc.)	ON	ON

Attività svolta nel 2012:

Il cruscotto per il monitoraggio della spesa del personale è quasi completato; è stata inserita la funzione che permette la proiezione della variazione della dotazione organica ai fini della simulazione ed è stata migliorata l'interfaccia grafica dell'applicativo.

Si dovrà procedere alla validazione delle nuove funzionalità.

Titolo obiettivo 5: Liquidazioni informatiche delle manutenzioni ordinarie**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
Riduzione dei tempi di liquidazione	10%	0%*
Riduzione dei consumi di carta	40%	0%*

*procedura attiva dal 2013 pertanto nel 2012 non ci sono state riduzioni sia relativamente ai tempi di liquidazione che relativamente ai consumi di carta

Attività svolta nel 2012:

Sono in corso le valutazioni di natura tecnica e informatica.

La valutazione e l'analisi del programma è terminata e la verifica in ambiente Test è stata compiuta entro il 31/12/2012.

La procedura può essere attivata nel 2013.

Titolo obiettivo 6: Informatizzazione della gestione degli incidenti stradali e dematerializzazione documentazione**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
Riduzione materiale cartaceo utilizzato	10%	15%
% documenti in entrata scansionati	80%	90%
% documenti in uscita scansionati	50%	60%

Attività svolta fino nel 2012:

Dal 1° Gennaio 2012 il rilievo degli incidenti stradali avviene con il nuovo software di gestione.

Tutti i documenti in entrata giungono in formato elettronico o vengono scansionati per la quasi totalità al Comando.

Titolo obiettivo 7: Ciclo di gestione delle performance**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2012
N. indicatori del tipo "stato di conseguimento" di una fase di progetto presenti nella RPP/N. indicatori RPP	60%	53%
N. indicatori di input, di processo e di output presenti nella RPP/N. indicatori RPP	40%	47%
N. aree di intervento sulle quali è stata effettuata una rilevazione dei bisogni tramite incontri di ascolto	≥ 1	0
n. servizi disciplinati da carte dei servizi	20	20

Attività svolta nel 2012:

Con riferimento ai documenti di pianificazione che concorrono a formare il Piano della Performance, si è provveduto ad arricchire il Piano Generale di Sviluppo consuntivando e determinando i target degli indicatori già individuati nell'ultimo aggiornamento in modo da rendere misurabile anche la performance di Ente, per lo meno per quanto riguarda la realizzazione delle priorità politiche individuate nel documento.

Nella prima parte dell'anno è stato completato il processo di stesura dell'elenco dei servizi del Comune di Udine e di elaborazione delle Carte dei Servizi, contenenti gli standard di qualità. Nell'iter di predisposizione delle Carte sono state coinvolte le Associazioni dei Consumatori e i Comitati di verifica della qualità. Per diffondere i contenuti delle Carte, accanto al tradizionale canale cartaceo, è stata creata una sezione dedicata alle Carte sul sito Internet del Comune e con l'occasione sono state in parte riorganizzate le informazioni sui servizi offerte on line.

Relativamente al benchmarking si è provveduto, all'interno del progetto BenchPA, alla predisposizione di questionari di rilevazione della qualità percepita per il servizio di raccolta dei rifiuti erogato da Net S.p.A.

Infine, per dare attuazione all'albero della performance previsto dal decreto 150/2009, è stata elaborata una scheda, utilizzata per l'assegnazione degli obiettivi al personale dipendente, che promuove il collegamento con gli obiettivi-attività di Peg e si è provveduto a sensibilizzare la dirigenza a formalizzare l'assegnazione degli obiettivi al personale dipendente.

Nell'ambito delle attività di programmazione e monitoraggio della stessa, l'ufficio ha collaborato alla realizzazione del Bilancio di fine mandato, fornendo gli elementi principali di realizzo rispetto alle linee programmatiche iniziali, e alla parte di competenza nella Relazione di fine mandato, pubblicata poi sul sito internet istituzionale.

A fine anno è stata avviata la mappatura dei bisogni delle famiglie di Udine, reinterpretando le indagini effettuate dai vari uffici del Comune e i dati disponibili.

ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2012

Acquisti

Il trasferimento di competenze agli altri servizi e le norme sulla spending review hanno reso necessario la revisione delle procedure amministrativo contabili, la formazione agli altri uffici e il supporto per i procedimenti in scadenza sia sul versante della spesa che dell'entrata; in particolare, per quest'ultima, la predisposizione e sottoscrizione delle convenzioni con la Provincia di Udine a' sensi della LR 20/2006 a seguito dell'assegnazione di contributi sugli affidamenti a cooperative sociali.

Riscossione e recupero crediti

La costituzione del nuovo ufficio attivata dal giugno 2012 è finalizzata all'impostazione della nuova procedura di riscossione coattiva a seguito della cessazione del servizio da parte di Equitalia SpA prevista dalla normativa vigente e alla razionalizzazione e omogeneizzazione delle procedure di recupero crediti delle entrate patrimoniali all'interno dell'Ente.

Nel 2012 si è proceduto con l'analisi della situazione delle pratiche in sospeso relativamente alle entrate patrimoniali in carico all'ufficio con l'obiettivo di ridurre il ricorso alla formazione del ruolo e anticipare i tempi di riscossione dei crediti, contattando i singoli utenti e proponendo modalità rateizzate di pagamento.

L'attività di sollecito ha portato risultati positivi riducendo il numero di pratiche destinate al successivo recupero coattivo.

Sono stati predisposti criteri uniformi di recupero del credito ordinario compatibilmente con le specificità dei singoli servizi.

Per agevolare la fase di riscossione delle sanzioni al Codice della Strada è stata promossa la nuova procedura per l'emissione delle sanzioni medesime che permetterà un sollecito pre-ruolo; a tal fine è stato fornito supporto amministrativo al Comando della Polizia Locale.

E' stata avviata la procedura di monitoraggio e verifica sull'operato del concessionario Equitalia Nord spa.

Sistemi informativi

Le attività nell'ambito delle telecomunicazioni si sono fortemente concentrate sull'attivazione di nuovi collegamenti telematici tra sedi comunali (2 interventi di posa e collegamento in fibra ottica su sedi di media dimensione) ed all'interno delle stesse sedi (es. attivazione di linee e cablaggi di rete nelle scuole cittadine). Nell'ambito dello sviluppo delle infrastrutture del data center comunale (CED) durante la prima parte dell'anno sono state studiate e parzialmente adottate soluzioni di consolidamento per i sistemi web e per i sistemi virtualizzati. Dal punto di vista dell'attività amministrativa è stato attivato il nuovo servizio di manutenzione della rete telematica e telefonica dell'Ente e sono state avviate le procedure di gara per il nuovo servizio biennale di assistenza tecnica e manutenzione sulle postazioni di lavoro e server del CED.

Statistica

Le attività censuarie si sono concluse nel mese di marzo, l'ultima spedizione dei questionari a ISTAT è avvenuta i primi di aprile. Nei mesi di aprile e maggio è stata svolta, con l'ausilio di rilevatori esterni, la *“Rilevazione campionaria areale di controllo della copertura e della qualità del 15° Censimento Generale della Popolazione e delle Abitazioni”*, secondo la tecnica tradizionale (percorso completo della sezione di censimento, raccolta dei questionari porta-a-porta). Il coordinamento dell'indagine continua sui consumi delle famiglie (mensile) e dell'indagine multiscopo *“Aspetti della vita quotidiana”* e l'ausilio di rilevatori dell'Albo ha permesso il conseguimento di buoni risultati in termini di interviste realizzate rispetto a quelle assegnate all'ufficio (la percentuale di copertura dell'indagine sui Consumi delle famiglie è stata pari al 92%). Nel corso del mese di giugno e luglio si è provveduto anche ad attivare la procedura di aggiornamento della graduatoria dinamica di rilevatori ed intervistatori statistici. Nel mese di settembre è iniziata la rilevazione presso le famiglie sulle *“Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari”*, che proseguirà anche nel 2013. Nel mese di luglio, l'ufficio indagini si è occupato del coordinamento e del controllo dell'indagine predisposta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze insieme a ISTAT, relativa alla rilevazione dei costi nelle PA per l'anno 2011. Per quanto concerne l'attività di rilevazione dei prezzi al consumo, si è provveduto a semplificare la preparazione dei documenti per la Commissione Comunale di Controllo (comunicato stampa, verbale

da inviare anche a ISTAT). Proseguono, in concomitanza alle procedure previste già da ISTAT, i controlli diretti sull'attività dei rilevatori dei prezzi per un miglioramento continuo della qualità della rilevazione. È stato portato a termine un numero del periodico statistico Utinum intitolato "Le strutture familiari, specchio della società". Accanto a questo sono stati predisposti nuovi file in modalità open data per il sito internet, ed è stato elaborato l'Annuario Statistico, pubblicato sul sito. L'informazione statistica è stata sintetizzata in due brochure informative UdinEnumeri (demografica e socio-economica), mentre sono proseguite le elaborazioni ad hoc per far fronte alle richieste provenienti da altri enti o da privati, nonché le collaborazioni con altri uffici interni per progetti specifici (elaborazioni ad hoc per Piani di Zona, Bilancio di fine mandato, Progetto per lo Sportello della famiglia, ecc..). Tra le indagini coordinate dall'ufficio nel corso del 2012, si ricordano anche la Rilevazione sull'ambiente urbano e la rilevazione delle unità locali del comune nell'ambito del 9° Censimento Industria e Servizi, (Rilevazione delle Istituzioni Pubbliche). Sono state infine attivate le procedure di controllo per la definizione del calcolo della popolazione residente e presente, procedure che tengono conto delle novità legislative (come il cambio residenza in tempo reale) e delle procedure di verifica dei risultati delle operazioni di revisione post-censuaria dell'Anagrafe.

Segreteria

La Segreteria Generale ha perseguito l'obiettivo del potenziamento dell'attività di consulenza giuridica agli uffici comunali su diverse tematiche, nell'ambito del suo ruolo di studio, approfondimento e ricerca. Da un lato si è garantita l'attività ordinaria di consulenza in materia di gare e contratti, rivolta ai vari uffici comunali; oltre a ciò si sono redatte diverse circolari interpretative in relazione alle novità normative intercorse ed agli atti di indirizzo emanati dalla Autorità di Vigilanza in materia di appalti pubblici.

Per quanto attiene infine all'attuazione dell'art. 15 della L. 183/2011, dovendo coordinare l'attività dei diversi uffici comunali, per dare attuazione a detta normativa, volta alla cd. decertificazione, dopo i necessari contatti ed approfondimenti con la CCIAA, tesi ad evidenziare anche le prime criticità emerse, si è emanata una circolare informativa in relazione alle modalità di accreditamento per la consultazione della banca dati camerale.

Per quanto riguarda il tema della gestione documentale, nel 2012 è stata svolta un'articolata attività di analisi che ha riguardato in primo luogo alcune procedure informatizzate sperimentate nell'anno precedente (casella di posta elettronica certificata e gestione telematica dell'albo pretorio), al fine di verificarne l'efficacia operativa e risolvere eventuali criticità emerse in sede di prima applicazione. Attraverso un confronto periodico con il Servizio Sistemi Informativi e Telematici (SSIT) sono state esaminate le modalità di inserimento dei dati, i limiti temporali imposti dal sistema per taluni inserimenti e l'affidabilità complessiva delle operazioni, riferita soprattutto al sistema di corrispondenza tramite pec, che nel corso del 2012 ha registrato un significativo incremento. In parallelo, nella seconda parte dell'anno, è stata avviata con il supporto del SSIT una fase di studio e di analisi propedeutica all'introduzione nel 2013 di un nuovo applicativo per la gestione informatizzata delle determinazioni e degli atti deliberativi. Il progetto, che vede coinvolto anche il Servizio Finanziario, si propone di razionalizzare il flusso documentale degli uffici, attraverso l'impiego della firma digitale e il progressivo superamento delle modalità cartacee, favorendo così una metodologia di lavoro orientata nel tempo alla semplificazione delle procedure.

Indicatori di impatto:

Acquisizione forniture e servizi dell'Ente	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Efficienza	n. automezzi condivisi	=>5	7
Sostenibilità ambientale (EMAS)	% incremento acquisti verdi rispetto al 2010	=>5%	21%
	n.arredi ecologici per asili/scuole	=>1	2*
	Numero auto verdi rispetto alla situazione complessiva parco-macchine	=>20%	21,8%

*trattasi di 2 forniture di arredi scolastici che prevedono al loro interno articoli verdi

Statistica	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12//2012
Efficienza nella gestione indagini presso famiglie	Rapporto di realizzo indagini= 100*n.interviste realizzate/n. interviste previste da ISTAT	≥60%	76%
Efficienza nella gestione delle richieste degli utenti	% di risposte-elaborazioni evase entro i termini stabiliti	75%	98%

PROGETTO 1.5 TRASPARENZA ED EFFICIENZA NELLE OPERE PUBBLICHE

OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

Titolo obiettivo 1: Controllo di gestione Opere Pubbliche

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2012
N. fasi completate entro i tempi previsti/N. fasi previste nell'anno	55%	63%*

*calcolato rispetto a fasi da svolgere nel 2012

Attività svolta nel 2012:

E' stato elaborato il documento da sottoporre ai responsabili del procedimento che individui i soggetti coinvolti nelle singole fasi del procedimento e le modalità operative del *project management*.

PROGETTO 1.6 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

Titolo obiettivo 1: Sistema di Sicurezza di Qualità

Attività svolte nel 2012:

Si è provveduto alla redazione/aggiornamento del Piano di emergenza ed evacuazione e sono state compiute 12 redazioni del DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenti).

ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2012

Alcuni dati sintetici relativi alle attività correlate al sistema di salute e sicurezza sul lavoro:

- 392 visite, di cui 16 specialistiche;
- 25 infortuni, di cui 15 in attività lavorativa, 2 riapertura di infortunio e 8 in itinere;
- eseguiti da parte degli addetti del Servizio Prevenzione e Protezione circa 40 sopralluoghi su richiesta nei diversi luoghi di lavoro a cui si sommano i sopralluoghi effettuati direttamente dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione per un'attività complessivamente stimata in n. 300 sopralluoghi;
- 32 rilasci di pareri.

PROGETTO 1.8 COMUNE 2.0

OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

Titolo obiettivo 1: Governo aperto alla partecipazione (Open Government)

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2012
Implementazione e revisione dei contenuti obbligatori in attuazione delle Linee guida dei siti web, Direttive Civit e Delibere dell'Autorità Garante della protezione dei dati	100%	100%
% Attivazione servizi web di collaborazione/partecipazione/supporto	60%	60%
N. informazioni georeferenziate (Google Earth/Fusion)	>4	4
Grado di interesse del cittadino per le nuove informazioni/strumenti interattivi: N. totale accessi minisiti/pagine dedicate (trasparenza, valutazione e merito; ascoltoattivo, e futuri)	>300	>300

Attività svolta nel 2012:

E' stata effettuata la ricognizione e l'analisi sulla normativa vigente e verificati tutti i contenuti del sito.

Per riordinare la materia e fornire un agevole ed utile supporto a tutti gli uffici è stata predisposta la tabella riassuntiva di tutti gli obblighi di pubblicazione web previsti dalle varie leggi succedutesi nel tempo.

Sono state quindi predisposte tutte le pagine del sito sulla base di quanto previsto dalla normativa, ancorché non tutti i dati siano stati forniti dagli uffici.

E' stata effettuata la verifica tramite la "Bussola della trasparenza" del Ministero della Funzione Pubblica (lo strumento di verifica dell'adeguatezza della sezione Trasparenza Valutazione e Merito dei siti pubblici rispetto alle Linee Guida ministeriali per i siti web della PA); il risultato è stato di 40 emoticons (faccine) verdi su 42 elementi totali (2 elementi risultano "emoticon giallo", cioè con spazi di miglioramento)

A Luglio 2012 è stata redatta dall'Unità Organizzativa Comunicazione e trasmessa agli uffici la Circolare esplicativa sulla nuova normativa Amministrazione Aperta (art. 18 D.L. 22/6/2012 n. 83).

La comunicazione interna ha visto inoltre la creazione di una nuova area della intranet aziendale dedicata alla trasparenza online, con la realizzazione, tra l'altro, di uno scadenziario degli obblighi di pubblicazione ad uso degli uffici e una pagina FAQ per rendere disponibili a tutti le risposte alle domande più frequenti.

Le informazioni georeferenziate sono state implementate con n. 2 mappe riguardanti i lavori pubblici (con dati aperti), n. 1 mappa delle sedi degli uffici comunali (con link alle pagine di informazione, procedimenti e modulistica) e n. 1 mappa delle piste ciclabili comunali.

Per continuare nel percorso di apertura alla partecipazione dei cittadini è stata incrementata la comunicazione attraverso i social network, con un maggiore presidio di Facebook e Twitter.

Per quanto riguarda le tematiche dell'Open Government, attraverso il Servizio Sistemi Informativi e Telematici è stato infine scelto il Content Management System per il nuovo sito del Comune.

E' stato impostato ed organizzato il progetto Udinesmart, stante la necessità di far fronte alle attività di comunicazione previste dal Progetto Europeo "Pitagora".

L'evento dedicato alla smart city e smart community si è concretizzato in due giorni di incontri, convegni, conferenze e barcamp su 5 diverse sedi cittadine e ha coinvolto i vari stakeholder del territorio, trattando le varie tematiche legate all'Agenda Digitale (scuola, imprese, arte, social media, banda ultralarga, ecc.) al prestigio degli interventi (da Telecom Italia al Presidente di Che futuro!); in tale occasione è stata anche presentato il nuovo progetto del Comune di Udine Openmunicipio.

Per la sua rilevanza e gli argomenti trattati l'evento udinesmart ha ricevuto anche il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Ministero Funzione Pubblica.

Udinesmart ha visto anche la creazione un nuovo sito tematico (www.udinesmart.it) per la comunicazione, discussione e partecipazione sulle tematiche ICT, smart city e smart community; sul sito sono stati pubblicati tutti gli interventi e i convegni tenutisi durante l'evento (parte dei quali resi disponibili anche in diretta streaming).

Per contrastare il digital divide e sensibilizzare le persone meno dedite all'uso delle nuove tecnologie, è stato realizzato un programma (finanziato dai partner dell'evento) in collaborazione con una TV locale, di pillole formative/informative denominato "Non è mai troppo digital" che ha ricevuto un riconoscimento nazionale con il premio E-Gov comprensivo di un assegno di Euro 300 spendibile in formazione per i dipendenti.

Titolo obiettivo 2: Pubblicazione e diffusione banche dati (Open data)

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)*	Valore al 31/12/2012
n. banche dati/file fonte statistica on line	10	13

Attività svolta nel 2012:

Nell'ambito del progetto Open Municipio, sono state caricate tutte le informazioni relative alle delibere di Giunta e Consiglio ed agli esiti delle votazioni presenti nelle banche dati dei sistemi informativi dell'Amministrazione. Dal mese di ottobre è stato pubblicato sul web il portale Open Municipio.

Nella prima parte dell'anno sono state individuate le tematiche di approfondimento per la predisposizione dei file Open data. La scelta è stata influenzata sia dalla disponibilità continua dei dati, per un aggiornamento periodico degli stessi, sia per consentire un collegamento con alcuni capitoli dell'annuario e con le principali pubblicazioni dell'Ufficio Studi. I dati selezionati per la costruzione dei file e dei grafici in open data riguardano: dati demografici (serie storica popolazione residente dal 1983, serie storica dal 1995 di indicatori per popolazione over 65, famiglie anagrafiche per quartiere dal 2003, movimenti anagrafici e di stato civile dal 1983, indici demografici per quartiere dal 2000, indici demografici su popolazione totale dal 1983, matrimoni, divorzi); dati socio-economici (imprese attive, unità locali attive, incidenti stradali nel comune, indici dei prezzi al consumo - serie storica mensile dal 2009, turismo nel comune).

In un'ottica di condivisione ed apprendimento dello strumento utilizzato per la creazione e la condivisione di file open data (*Google Document*), è stato predisposto un breve manuale di supporto alla predisposizione dei documenti statistici in formato open; l'Ufficio è stato coinvolto nella realizzazione o nella fase formativa, quest'ultima in un'ottica di coinvolgimento futuro alla predisposizione ed aggiornamento dei file open data.

ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2012

Indicatori di impatto:

Web e Open government	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12/2012
Qualità percepita	% Gradimento dei servizi online	>70%	>70%
Efficacia	N. accessi sito (anno rilevato/anno precedente)	>10%	10%
	n. iscritti newsletter	>10%	> 10%
	n. nuove registrazioni servizi online (anno rilevato/anno precedente)	>20%	>20%
	n. proposte/suggerimenti /segnalazioni/questionari	>10%	>10%
	n. commenti/"mi piace" fan page e profilo Facebook	>100	350

Web e Open government	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12/2012
	n. tweet	>50	60
Efficienza	Riduzione dei tempi di verifica pagine da aggiornare	< 15 giorni	9 giorni

Sono state effettuate le seguenti indagini:

- verifica delle esigenze dei cittadini/utenti web (propedeutica all'avvio dell'obiettivo nuovo sito internet);
- verifica del gradimento e delle criticità dei servizi online (in particolare, segnalazioni e-part).

E' stata messa a punto una procedura interna per il monitoraggio degli accessi alle pagine dei siti, la reportistica e la trasmissione ai diversi uffici delle statistiche web di competenza.

Statistiche open data	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2012	Valore al 31/12/2012
Efficacia della disponibilità di banche dati	n. di mancati riscontri ingiustificati/totale richieste pervenute	30%	22%*
Qualità delle Pubblicazioni	Indicatore sintetico di gradimento: % di risposte positive sul totale questionari pervenuti	40%	88%**

*è stato calcolato come rapporto relativo percentuale tra il numero di richieste in cui, non essendo stato sufficiente quanto già predisposto ed elaborato dall'ufficio per pubblicazioni specifiche e sito open data, l'ufficio ha dovuto produrre elaborazioni completamente ad hoc, e il numero totale di richieste pervenute all'ufficio nel corso del 2012.

** la percentuale esprime il rapporto tra il numero di persone che hanno dato un giudizio maggiore o uguale a 6 alla qualità delle pubblicazioni, e il totale dei rispondenti al questionario di customer satisfaction. Tuttavia, si ritiene tale indicatore non significativo, in quanto il numero di rispondenti al questionario è comunque insufficiente (26).

PROGETTO 1.9 BANDA LARGA

OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2012-2014

Titolo obiettivo 1: Concessione per la realizzazione della rete telematica cittadina a banda larga

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2012
% copertura popolazione garantita dalla rete	20%	0%*

*La posa della rete è sostanzialmente completata. Non è al momento possibile verificare la copertura effettiva non essendo ancora attivato il servizio.

Attività svolta nel 2012:

I lavori di realizzazione della rete sono stati affidati; con separati atti è stato stipulato con Telecom Italia S.p.A. un accordo non commerciale per la realizzazione della rete cittadina ultralarga (FTTC) e per l'utilizzo delle infrastrutture esistenti. La società Telecom Italia S.p.A. ha di fatto concluso la posa delle fibre ottiche anche sul territorio cittadino. La posa delle fibre ottiche presso le sedi comunali è sostanzialmente conclusa (mancano alcune sedi periferiche, 5 su 26).

L'attivazione dei primi servizi di banda ultralarga per la città è prevista nel corso del 2013.

Titolo obiettivo 2: Wi-Fi cittadina

Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2012
Attivazione wi-fi indoor in Biblioteca Civica	3	0
N. nuovi punti di accesso wi-fi in città	5	0

Attività svolta nel 2012:

Le attività svolte hanno riguardato l'individuazione nel centro storico cittadino della collocazione dei nuovi punti Wi-Fi (hot spot) e lo studio delle diverse possibilità tecniche di collegamento degli stessi (via cavo o via radio) ai sistemi centralizzati di autenticazione degli utenti. Tali attività erano propedeutiche in vista dell'emissione dei bandi di gara per l'ampliamento del numero di hot spot presenti in città e per l'acquisizione dei

servizi di connettività e navigazione libera e gratuita su Internet, che verranno messi a disposizione dell'utenza. La gara verrà aggiudicata nel primo semestre 2013.

SPESA PER PROGRAMMI - ANNO 2012

	PREVISIONI INIZIALI	PREVISIONI ATTUALI	IMPEGNI	MANDATI
PROGRAMMA 1	<u>7.679.200,00</u>	<u>8.033.671,00</u>	<u>7.574.295,23</u>	<u>6.299.988,84</u>
<i>TITOLO I SPESE CORRENTI</i>	<i>7.319.200,00</i>	<i>7.402.103,00</i>	<i>7.182.883,83</i>	<i>6.266.329,10</i>
INTERVENTO 1 - PERSONALE	4.783.400,00	4.844.900,00	4.808.890,82	4.639.084,35
INTERVENTO 2 - ACQUISTO DI BENI DI CONSUMO E/O MATERIE PRIME	294.300,00	285.700,00	264.500,19	208.770,59
INTERVENTO 3 - PRESTAZIONI SERVIZI	1.545.500,00	1.585.160,00	1.451.348,01	886.045,78
INTERVENTO 4 - UTILIZZO DI BENI DI TERZI	257.150,00	251.943,00	236.685,69	170.232,71
INTERVENTO 5 - TRASFERIMENTI	20.380,00	20.380,00	12.646,99	8.467,32
INTERVENTO 6 - INTERESSI PASSIVI E ONERI FINANZIARI DIVERSI	87.250,00	82.350,00	82.230,37	82.230,37
INTERVENTO 7 - IMPOSTE E TASSE	325.220,00	325.670,00	323.314,76	271.497,98
INTERVENTO 8 - ONERI STRAORDINARI DELLA GESTIONE CORRENTE	6.000,00	6.000,00	3.267,00	-
<i>TITOLO II SPESE IN CONTO CAPITALE</i>	<i>360.000,00</i>	<i>631.568,00</i>	<i>391.411,40</i>	<i>33.659,74</i>
INTERVENTO 5 - ACQUISIZIONE DI BENI MOBILI, MACCHINE ED ATTREZZATURE TECNICO SCIENTIFICHE	360.000,00	631.568,00	391.411,40	33.659,74