

## **PROGRAMMA N. 1: UDINE CUORE DELL'INNOVAZIONE**



## PROGETTO 1.1 AMMINISTRAZIONE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2011-2013

#### Titolo obiettivo 1: Sportello polifunzionale presso i servizi demografici

##### Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2011
Servizi comunali serviti dal Punto unico di Accesso	1 (Servizio Demografico e Decentramento)	1

##### Attività svolta nel 2011:

E' stata progettata una soluzione logistica che, senza richiedere interventi invasivi, consenta di modificare l'accesso ai Servizi Demografici lato via Beato Odorico, garantendo la creazione di un punto informativo di maggiore visibilità a tutto vantaggio dell'accoglienza dei cittadini. Gli accessi saranno regolamentati da un sistema a porta scorrevole negli orari di apertura al pubblico; negli altri orari gli ingressi saranno chiusi e sarà attivato un apposito sistema di controllo accessi per i dipendenti autorizzati e un sistema di campanello esterno/citofoni per cittadini, fornitori e altra utenza esterna.

Sono stati esaminati e valutati da parte del servizio tecnico gli aspetti procedurali ed economici per la realizzazione degli interventi, la cui efficacia è stata confermata; ciononostante, per motivi meramente economici, la realizzazione è stata valutata non prioritaria e pertanto l'intervento non ha potuto essere finanziato nel 2012.

E' comunque da ritenersi solo temporaneamente rinviata la programmata qualificazione dell'accoglienza ai cittadini attraverso il punto unico di accesso informativo.

#### Titolo obiettivo 2: Progetto ascolto attivo

##### Indicatori:

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2011
A) % sportelli di front office rilevati	A) 100%	A) 100%
B) % servizi (diversi dal front-office) rilevati	B) 5%	B) 5%

## Attività svolta nel 2011:

Il 2011 ha visto l'ampliamento del progetto attraverso la rilevazione di ulteriori sportelli e, per il primo anno, della soddisfazione per alcuni servizi, tra cui le mostre dei Civici Musei.

Un'altra importante novità 2011 è stato il decentramento agli uffici di alcune fasi della rilevazione, che oltre a consentire l'ampliamento delle rilevazioni agli sportelli al pubblico, è stato uno strumento per sensibilizzare sull'argomento Citizen Satisfaction responsabili e operatori di sportello.

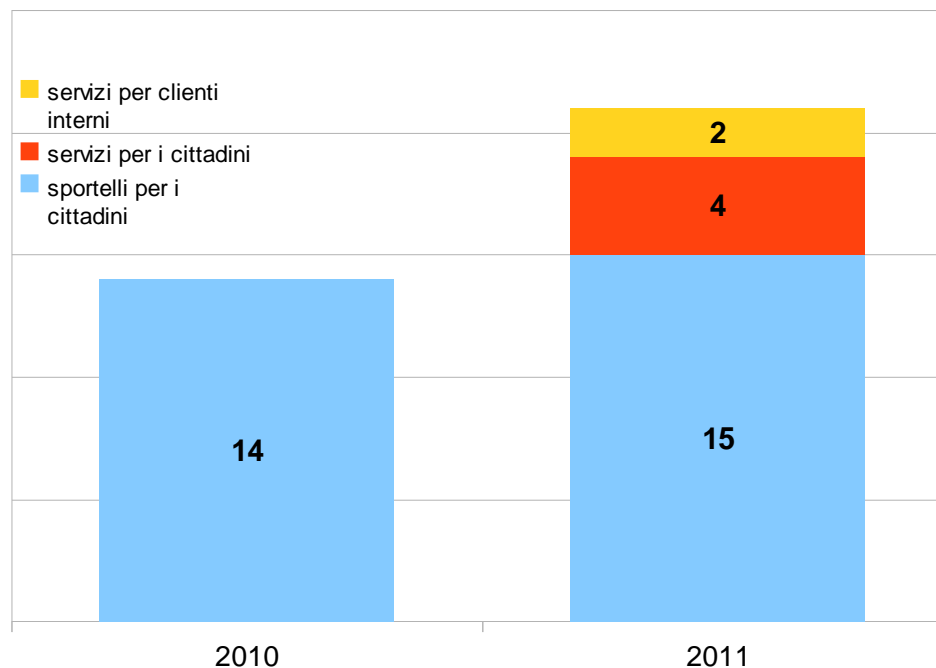
Per quanto riguarda la rilevazione della qualità percepita, oltre agli sportelli di front office già monitorati nel 2010 (Centro Servizi per Stranieri, Edilizia Privata, Polizia Municipale, PuntoInforma, Circoscrizioni, Sportello Unico Attività Produttive, Anagrafe, Biblioteca, Entrate, Protocollo, Servizi Scuola-Famiglia, Elettorale, Messi, Sportello Polifunzionale, Stato Civile e URP), nel 2011 si è proceduto ad avviare l'indagine di customer satisfaction per lo sportello delle Attività Economiche.

Accanto a ciò, nel 2011 sono stati somministrati, per la prima volta, questionari di gradimento delle Mostre dei Civici Musei, della nuova Piazza XX Settembre, dei corsi circoscrizionali, del servizio tecnico Edilizia Privata. E' stata sperimentata inoltre la rilevazione della qualità percepita dagli utenti (dipendenti comunali) del Centro Stampa e del Servizio Acquisti.

In considerazione del numero di questionari compilati, sono stati elaborati i dati relativi solo ai Servizi Scuola Famiglia, alle Attività produttive, alla Biblioteca Civica, alle Biblioteche di circoscrizione, al Centro Servizi per Stranieri.

Non è invece stata effettuata, per insufficiente numero di questionari compilati, l'elaborazione dei risultati degli sportelli Anagrafe, Circoscrizioni, Edilizia Privata, Entrate, Polizia Municipale, Protocollo, PuntoInforma, Sportelli demografici, Sportello Unico, Stato Civile e URP.

**CITIZEN SATISFACTION**  
n. sportelli e servizi oggetto di questionario



## ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2011

### Comunicazione

I questionari di Citizen Satisfaction sono stati distribuiti in formato cartaceo a tutti gli sportelli e contestualmente inseriti online per garantire la compilazione anche via web. Sono stati ridotti i tempi di avvio della rilevazione di alcuni servizi (come quelli del Decentramento e Scuola-Famiglia), mentre i restanti (Biblioteca, Protocollo, Urp, Polizia Municipale, Entrate, Attività economiche) sono stati comunque avviati entro giugno. Questi servizi, inoltre, sono stati resi autonomi attraverso il decentramento delle fasi di rilevazione e il data entry, con il supporto di linee guida per la compilazione e incontri informativi.

### Segreteria Generale

Il nuovo regolamento sull'accesso non è stato ancora approvato, anche a causa delle modifiche legislative intervenute; si sono, però, previste le nuove modalità di accesso nel testo che verrà sottoposto alla competente commissione consiliare e, quindi, al consiglio comunale.

### **Indicatori di impatto:**

<b>Approvazione in C.C. del nuovo regolamento sull'accesso</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
Equità	previsione di modalità di accesso informali (a voce), con richiesta scritta, con posta elettronica e assolvimento delle richieste anche in forma digitale (artt. del regolamento)	ON	OFF

<b>Rilascio autorizzazione unica dallo S.U.A.P.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
Efficienza	Tempi medi di conclusione del procedimento dall'arrivo della documentazione completa	60	59
Qualità percepita	Questionari di rilevazione citizen (se si raccolgono almeno 30 questionari) valutazione complessiva da 1 a 10	7	L'elaborazione dei risultati non è stata fatta per insufficiente numero di questionari compilati.

<b>Consulenza ai Comuni associati allo S.U.A.P.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
Qualità percepita	Questionari di rilevazione valutazione complessiva da 1 a 10	7	8

<b>Citizen satisfaction</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
Efficacia	Riduzione tempi di avvio rilevazioni per servizi ad attività routinaria in corso d'anno	Entro marzo	Il 60% delle rilevazioni per i servizi di cui all'indicatore sono stati avviati entro giugno
Efficienza	n. servizi resi autonomi attraverso decentramento fasi rilevazione e data entry	n. 6	n. 8

## PROGETTO 1.2 BILANCI TEMATICI

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2011-2013

#### Titolo obiettivo 1: Il Bilancio di Genere da strumento di rendicontazione a strumento di Governance

##### Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12//2011
Presentazione BdG 2010 a consuntivo entro 30/11/2011	ON	ON

##### Attività svolta nel 2011:

In corso d'anno è stato costituito il tavolo interdisciplinare di lavoro che gestisce il progetto e sono state attivate forme sinergiche di collaborazione con la Commissione e l'ex Comitato Pari Opportunità, nonché con gli Uffici interessati.

E' stato inoltre definito con l'Ufficio competente il Piano di Comunicazione dell'evento di presentazione dell'elaborato che si è tenuto, tramite conferenza, in data 25/11/2011.

Il Bilancio di Genere è stato strutturato inserendovi, fra l'altro, l'analisi dei dati emersi dalla rilevazione effettuata nell'ambito del Comune di Udine fra i dipendenti comunali rispetto alle esigenze di conciliazione fra tempi di lavoro/tempi di cura/benessere organizzativo, un capitolo riferito alle esigenze di genere in rapporto al nuovo PRGC e una proiezione statistica, in ottica di genere, sullo sviluppo demografico della popolazione.

Per quanto concerne le spese in conto capitale, nella riclassificazione del Bilancio in ottica di Genere, sono stati esaminati gli investimenti per il Verde Pubblico.

## PROGETTO 1.4 AUMENTARE L'EFFICIENZA DELLA MACCHINA AMMINISTRATIVA

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2011-2013

#### Titolo obiettivo 1: Diffusione gare telematiche

##### Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2011
n. nuovi affidamenti effettuati in corso annualità	=>5	5

##### Attività svolta nel 2011:

Tra la fine del 2010 e l'inizio 2011 sono stati formati i gruppi di utenti (attraverso una serie di incontri con illustrazione teorica e simulazioni concrete di procedura).

Il numero complessivo degli utenti formati è stato di 15 dipendenti suddivisi in 6 gruppi; le gare telematiche effettuate dai gruppi formati sono state 5 (1 per il Dipartimento Gestione Territorio e Ambiente, 1 per la Segreteria Generale, 3 per il Dipartimento Servizi alla persona e alla Comunità).

#### Titolo obiettivo 2: Gestione elettronica dei flussi informativi

##### Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (Target)	Valore al 31/12/2011
n. progetti dematerializzazione attivati	3	3
U.O. Anagrafe: Progetto Interprana - N. accordi di servizio e convenzioni sottoscritti	n. 6	n. 7
U.O. Anagrafe: N. cartellini individuali scansionati (dal 1871, archiviazione per ordine alfabetico).	15.000	39.000
U.O. Anagrafe: N. cartellini carte d'identità dell'archivio corrente scansionati.	20.000	0
U.O. Informazioni e notifiche: N. allegati pratiche iscrizioni anagrafiche anno 2011.	2.500	47.000



### **Attività svolta nel 2011:**

Hanno trovato continuazione o sono stati avviati ex novo diversi progetti riguardanti l'ambito della gestione elettronica dei documenti, tra i quali l'attivazione dell'Albo pretorio online che permette la pubblicazione di atti e documenti in formato elettronico, il miglioramento del programma di gestione elettronica documentale applicata all'ambito della gestione delle informazioni/notifiche dei messi comunali, la realizzazione di un sistema di compilazione della modulistica ad uso interno tramite un'applicazione web, l'estensione dell'utilizzo del sistema di Self Service del Dipendente che permette di ridurre la circolazione cartacea interna al Comune e di visionare online i cedolini stipendi.

Il Comune di Udine, che ha aderito al progetto regionale INTERPRANA, infrastruttura per l'interscambio e la gestione condivisa e sicura dei dati anagrafici tra enti e istituzioni, ha la possibilità di svolgere la propria attività in materia anagrafica con un effettivo miglioramento della qualità dei servizi erogati grazie alla maggiore tempestività nell'interrogazione e nel controllo dei dati. In marzo la Giunta Comunale ha approvato lo schema dell'accordo di servizio da sottoscrivere e nel secondo semestre sono stati sottoscritti n. 7 accordi di servizio che rendono operativi questi cambiamenti (Questure di Udine e Trieste, Tribunale di Udine e Trieste, Agenzia delle Entrate, ACI Udine ed Equitalia). La sottoscrizione degli accordi proseguirà anche negli anni successivi, con reciproco vantaggio degli enti sottoscrittori.

La dematerializzazione è andata sviluppandosi in corso d'anno così come era stata programmata, e ha interessato la scansione dei cartellini individuali maggiormente utilizzati e quindi più usurati e inoltre la scansione degli atti allegati alle pratiche anagrafiche che, nel loro insieme, costituiscono l'archivio storico cartaceo dell'ufficio messi. Fa eccezione la scansione dei cartellini delle carte d'identità, opportunamente sospesa in attesa dei risultati di una sperimentazione in corso presso il comune di Cividale; è in studio una soluzione alternativa e più efficace alla scansione, che consentirebbe la possibilità di visualizzare il cartellino direttamente dalla verifica individuale del cittadino.

Alla dematerializzazione della documentazione nei servizi demografici attraverso l'attività di scansione del materiale cartaceo hanno fortemente contribuito le risorse aggiuntive di personale (LPU e LSU).

### **Titolo obiettivo 3: Informatizzazione di processo**

#### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
Avviamento nuovo s.i. gestione atti formali	ON	OFF

### **Attività svolta nel 2011:**

A seguito della ricerca di mercato su possibili soluzioni software sostitutive dell'attuale sistema informativo ODe2 già eseguita nel 2010, nei primi mesi dell'anno si è proceduto ad ulteriori approfondimenti, in particolare rivolti verso la soluzione AD Web proposta dalla società Insiel in ambito

Convenzione Regionale SIAL. Nel mese di agosto è stato predisposto a cura di Insiel un sito di test sul quale effettuare le verifiche di funzionalità del prodotto.

Non è stato dato seguito nel corso del 2011 al progetto di avviamento del nuovo sistema informativo a causa delle riserve espresse dagli uffici comunali nell'adozione della soluzione proposta in Convenzione Regionale.

Sempre con riguardo all'Informatizzazione di processo è stata individuata una soluzione software per l'informatizzazione di alcuni procedimenti dei Servizi Sociali e dell'Ambito Socio Assistenziale, attualmente in sperimentazione avanzata da parte del Comune di Tavagnacco. La soluzione, basata su una personalizzazione del sistema informativo CMDBuild già nella disponibilità del Comune, è stata visionata nel mese di giugno dalla responsabile dei Servizi Sociali del Comune di Udine ed attivata nel mese di novembre 2011 dopo un lavoro di analisi ed adattamento alla realtà del Comune.

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

##### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
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, non proiezione)
Reportistica (rendiconti finanziari, dotazione organica per struttura, corsi di formazione, ecc.)	ON	ON

##### **Attività svolta nel 2011:**

E' stato elaborato un programma che estrapola dall'applicativo Ascot le voci stipendiali e tramite il collegamento con la finanziaria raffronta il liquidato con gli stanziamenti a bilancio.

E' in progettazione un'applicazione software che permetta di proiettare i dati economici relativi alla spesa del personale partendo dai dati storici estratti dalla base dati di ASCOT Web Personale ed integrandoli con ulteriori dati utili ai fini della simulazione richiesta (es. adeguamenti contrattuali, variazione della dotazione organica). E' stato realizzato un primo prototipo per l'inserimento dei dati ai fini della simulazione, da migliorare dal punto di vista dell'interfaccia grafica e da sottoporre a validazione da parte dell'Unità Operativa Organizzazione.

### Titolo obiettivo 5: Liquidazioni informatiche delle manutenzioni ordinarie

#### **Attività svolta nel 2011:**

Sono state analizzate alcune soluzioni di carattere organizzativo e tecnico al fine di automatizzare il flusso informativo relativo alle liquidazioni tra gli uffici del Dipartimento Infrastrutture e la Ragioneria del Comune. Gli interventi tecnici di adeguamento dei sistemi informativi saranno realizzati nel corso dell'anno 2012.

### Titolo obiettivo 6: Informatizzazione della gestione degli incidenti stradali

#### **Attività svolta nel 2011:**

E' stata identificata da parte del Comando Polizia Municipale una soluzione informatizzata per la gestione dell'incidentistica stradale che permetterà agli addetti la rilevazione su strada delle informazioni tramite dispositivi portatili, evitando così la gestione cartacea tradizionale ed il reinserimento dei dati nel database presente sul server, riducendo i tempi complessivi dei procedimenti. E' stata individuata un'aliquota del personale per l'utilizzo della nuova applicazione ed organizzazione del servizio, usufruendo anche di un veicolo furgonato dotato di un vano ufficio mobile.

Dopo un adeguato periodo di test sul campo, il nuovo servizio di rilevazione sinistri stradali ed inserimento dei relativi dati tramite pc portatile è entrato a regime ed ha prodotto significativi risultati sia per quanto riguarda la qualità del rapporto finale di sinistro, sia per quanto riguarda la professionalità del personale operante, sia per quanto riguarda la riduzione dei tempi di attesa dei cittadini relativamente alla richiesta di copie dei rapporti di sinistro stradale. L'informatizzazione del servizio ha inoltre reso efficace l'archiviazione dei rapporti di sinistro stradale in un database di semplice consultazione, sia per la ricerca immediata di svariate tipologie di dati, sia per la necessaria attività di statistica e rendicontazione dell'operato eseguito e dei risultati ottenuti.

### Titolo obiettivo 7: Ciclo di gestione delle performance

#### **Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target) 2011	Valore al 31/12/2011
N. indicatori del tipo "stato di conseguimento" di una fase di progetto presenti nella RPP/N. indicatori RPP*	70%	54%
N. indicatori di input, di processo e di output presenti nella RPP/N. indicatori RPP*	30%	46%
N. aree di intervento sulle quali è stata effettuata una rilevazione dei bisogni tramite incontri di ascolto/N. aree di intervento individuate	60%	0

\*Lo stesso indicatore proposto per 2 annualità diverse va contato una sola volta

### **Attività svolta nel 2011:**

Con riferimento ai documenti di pianificazione dell'Ente, si è teso ad integrare i contenuti del Piano Generale di Sviluppo, Relazione Previsionale e Programmatica e Piano Esecutivo di Gestione nell'intento di costruire il Piano della Performance del Comune di Udine senza introdurre ulteriori documenti, ma rendendo coerenti ed intelligibili quelli già utilizzati dall'Ente. In particolare ci si è concentrati sulla struttura della Relazione Previsionale e Programmatica ove è stata data maggiore visibilità agli obiettivi strategici dell'Ente e relativi indicatori di risultato per il triennio a venire.

Relativamente al potenziamento degli indicatori, l'intera struttura comunale è stata coinvolta nello sforzo di misurare le molteplici attività dell'Ente trovando indicatori di input, di output e di processo.

Riguardo al confronto con altre realtà, nei primi mesi del 2011, ha preso avvio il progetto "Bench PA: sviluppo di un processo di benchmarking e benchlearning fra pubbliche amministrazioni locali in Carinzia e in Italia", finanziato dal Programma Interreg IV Italia-Austria. L'obiettivo ultimo di questa iniziativa è quello di sviluppare in maniera condivisa un approccio, un modello e degli strumenti di valutazione della qualità dei servizi offerti da amministrazioni pubbliche locali inserite in contesti economici, politici e socio-culturali differenti ma territorialmente molto vicini.

In particolare, il Comune di Udine si confronterà con il Comune di Belluno e la città di Klagenfurt, capoluogo della Carinzia.

Il progetto di procedere alla mappatura delle aree di intervento del Comune con rilevazione di stakeholders e relativi bisogni è ancora in fase di avvio.

Alla fine del 2011 si è dato avvio alla predisposizione delle Carte della qualità dei Servizi per la maggior parte dei servizi comunali erogati direttamente ai cittadini. Il progetto, coordinato dalla Direzione Generale, è stata l'occasione per analizzare i servizi, interrogarsi sui bisogni dei destinatari dei servizi, individuare il livello di servizio offerto e confrontarsi con le associazioni di tutela dei Consumatori.

### **ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2011**

#### Servizi Acquisti

In attuazione ad un progetto formativo proposto dal CEFS (Centro Edile per la Formazione e la Sicurezza), co-finanziato dal Fondo Sociale Europeo e dalla Regione Friuli Venezia Giulia e senza alcun onere diretto per il Comune di Udine, è stato avviato uno stage ad un gruppo di detenuti presso il servizio Acquisti.

In corso d'anno è stata effettuata un'attività sistematica di controllo sulle prestazioni in appalto (tempi, liquidazioni ecc.) e la verifica del livello di soddisfazione degli utenti, sia per quanto riguarda il Servizio Acquisti in generale che per il Centro Stampa in particolare (entrambi hanno avuto esiti favorevoli).

#### Sistemi informativi

Le attività di aggiornamento tecnologico sull'infrastruttura informatica e telematica del CED svolte nella prima parte dell'anno hanno riguardato il potenziamento della capacità elaborativa complessiva tramite l'introduzione di una tecnologia di server ad alte prestazioni denominata "blade" al fine di consolidare i sistemi database centrali in configurazione ridondata (cluster) e le risorse di virtualizzazione. E' stato sperimentato un sistema di monitoraggio integrato dei sistemi elaborativi e telematici che permette di intercettare in modo proattivo situazioni di possibili malfunzionamenti

ai servizi offerti all'utenza. E' stata data continuità alle attività di aggiornamento delle postazioni di lavoro ad uso del personale degli uffici, dei sistemi informativi centralizzati e sono state analizzate alcune soluzioni software per aggiornare e migliorare le funzionalità dei principali sistemi informativi. E' stato fornito supporto tecnico per l'allestimento della nuova sede che ha ospitato il personale dedicato al censimento della popolazione ad iniziare dall'ottobre del 2011 e sono stati sviluppati i piani di ampliamento delle reti interne ed esterne (es. Wi-Fi cittadino).

### Statistica

Nella prima parte del 2011 l'ufficio è stato impegnato nelle attività conclusive di rilevazione, inserimento e controllo per l'indagine Istat RNC (Rilevazione dei numeri civici e delle caratteristiche degli Edifici nelle sezioni di censimento di Centro Abitato). Inoltre, sono state predisposte tutte le operazioni preparatorie al Censimento della Popolazione (ricerca ed allestimento della sede, pianificazione delle attività dell'ufficio statistica, selezione dei rilevatori e dei coordinatori, formazione del personale, comunicazione del Censimento sul sito e gli organi di stampa). Dalla metà del mese di settembre, l'ufficio è stato impegnato nelle attività di Censimento vere e proprie. Una parte delle risorse sono state dislocate a tempo pieno presso la sede individuata per il Censimento, a supporto e coordinamento delle attività svolte dal personale selezionato tramite bando. Nei mesi di ottobre – novembre - dicembre il personale non adibito esclusivamente alle operazioni censuarie ha condotto l'attività obbligatoria per legge di rilevazione mensile dei prezzi al consumo per la produzione dell'indice di inflazione; parallelamente si sono evase le richieste esterne ed interne di dati e le operazioni di calcolo della Popolazione Residente mensile. Le risorse assegnate al Censimento, invece, hanno svolto giornalmente attività di controllo, inserimento dati, assistenza alle famiglie (anche telefonica) e al personale esterno assegnato alle attività. Il Centro di Raccolta Comunale è stato visitato per consegna, controllo, richiesta informazioni e supporto (on line e cartaceo) alla rilevazione da oltre 14.000 famiglie; sono rientrati per essere inseriti, controllati, archiviati e spediti oltre 33.000 modelli cartacei, mentre la percentuale di questionari di Censimento compilati on line ha superato il 33% dei rientri complessivi.

Attraverso la collaborazione di tirocinanti, l'Ufficio Studi ha proseguito le attività essenziali di elaborazione dati, riducendo però le pubblicazioni durante il periodo di Censimento. È stata quindi prodotta una versione dell'Annuario Statistico con i capitoli ritenuti più importanti, con l'obiettivo comunque di aggiornare i dati mancanti durante il 2012. Nei mesi di settembre-novembre l'U.O. Indagini Statistiche ha partecipato anche al gruppo di lavoro sperimentale di ISTAT per il miglioramento della qualità delle rilevazioni attraverso l'introduzione del campionamento statistico (sperimentazione ASIA punti vendita) e lo sviluppo di un sistema informatizzato di monitoraggio delle rilevazioni. A dicembre si è conclusa con ottimi risultati (88% delle famiglie del campione intervistate) anche l'Indagine su Consumi delle famiglie di Udine selezionate da ISTAT.

### Segreteria

La Segreteria Generale, attraverso l'Unità Organizzativa Regolamenti e contratti, nell'ottica di perseguire una sempre maggiore efficienza nella gestione dei procedimenti amministrativi, ha perseguito l'obiettivo del potenziamento dell'attività di consulenza giuridica agli uffici comunali su diverse tematiche: particolarmente impegnative sono state la problematica relativa al conferimento delle reti gas di proprietà del Comune di Udine e quella inerente la ristrutturazione dello Stadio.

Il potenziamento del ruolo di studio, approfondimento e ricerca è stato inoltre perseguito mediante una più puntuale organizzazione degli uffici. Oltre all'attività ordinaria di consulenza in materia di gare e contratti, rivolta ai vari uffici comunali, si è profuso un grosso impegno nel formulare

atti di indirizzo e circolari sulla tracciabilità dei flussi finanziari conseguente alla legge 136/2010, nonché per l'elaborazione di circolari interpretative in relazione alle molteplici novità intercorse in materia di appalti pubblici quali l'entrata in vigore del Regolamento di attuazione del Codice dei contratti pubblici (DPR 207/2010) e le novità introdotte dal c.d. "decreto sviluppo" DL 70/2011 e dalla legge di conversione dello stesso.

In linea con il processo di razionalizzazione dei flussi documentali, già avviato dalla Segreteria per migliorare la corrispondenza interna, nel primo semestre dell'anno è stato perfezionato il programma operativo per la gestione telematica dell'albo pretorio. In tal modo la pubblicazione in forma cartacea di atti e provvedimenti è stata progressivamente sostituita dalla pubblicazione degli stessi nell'apposita sezione del sito Internet del Comune, con l'obiettivo di promuovere una più diffusa conoscenza delle decisioni amministrative e ridurre al contempo la produzione di materiale cartaceo. L'albo pretorio on line è stato reso disponibile dal 01/01/2011, con una fase transitoria in cui, fino al 13/02/2011, l'abituale pubblicazione in forma cartacea si è accompagnata alla nuova modalità telematica, per essere poi definitivamente sostituita da quest'ultima.

Nel corso dell'anno, inoltre, la Segreteria ha curato un'attività accessoria, inizialmente non programmata, avente ad oggetto la pubblicazione sul sito Internet del Comune dell'Anagrafe pubblica degli eletti. In conformità ai principi generali approvati dal Consiglio Comunale con deliberazione del 31 gennaio 2011, l'Anagrafe degli eletti è stata elaborata in un'ottica di trasparenza e diffusione dell'azione amministrativa, rendendo pubblici dal 1° agosto in un'apposita sezione del sito i dati relativi agli amministratori comunali (scheda personale, indennità, rimborsi, stato patrimoniale), unitamente a notizie di carattere generale in materia di bilancio comunale, opere pubbliche, bandi di gara, incarichi esterni. Successivamente la sezione del sito dedicata all'Anagrafe degli eletti è stata progressivamente implementata per la parte relativa alle attività, iniziative e proposte degli amministratori, sviluppando in particolare i dati sulle presenze degli amministratori alle sedute della Giunta, del Consiglio e delle Commissioni.

#### Indicatori di impatto:

Acquisizione forniture e servizi dell'Ente	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2011	Valore al 31/12/2011
Efficacia forniture esterne verso utenti interni	n. contestazioni effettuate e penali applicate a fornitori e ai prestatori di servizi in economia per l'inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali	=>10%	60%
	n. irregolarità prestazioni-forniture riscontrate/n. controlli effettuati	=>10%	8,36%
Efficienza	% riduzione costi centro stampa rispetto al 2008	>= 20%	31%

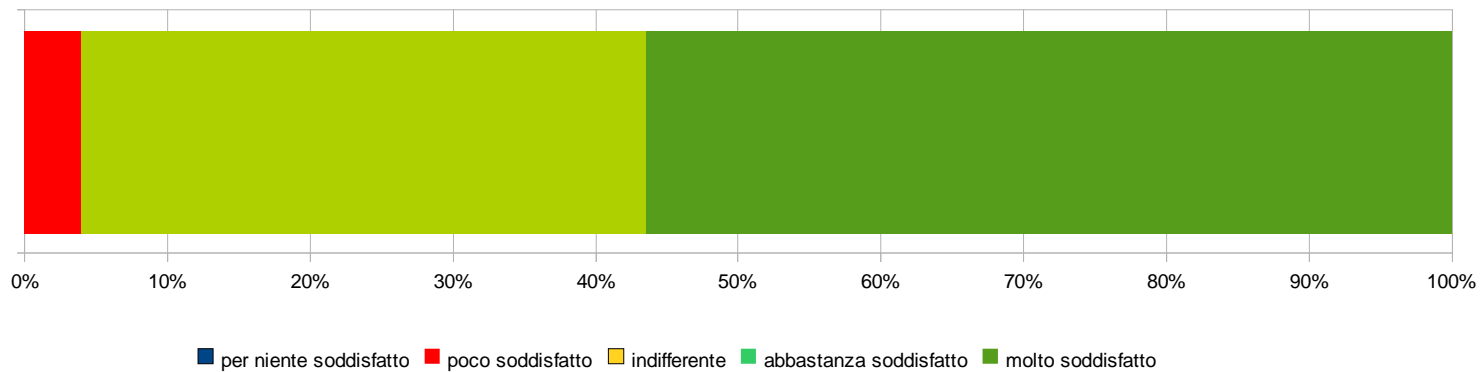
<b>Acquisizione forniture e servizi dell'Ente</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
	% riduzione costi gestione parco automezzi rispetto al 2008		20%
	% riduzione costi dotazioni stampanti, fax, fotocopiatrici rispetto al 2008	=>5%	16%
Qualità "Servizio Acquisti" percepita dagli utenti interni	Indicatore di sintesi che esprima la qualità percepita dai dipendenti utenti del servizio Acquisti	Soddisfazione=>30%	97%* 100%**
Efficienza verso fornitori esterni	Rispetto termine dei 30 gg dalla ricezione fattura per la liquidazione dei fornitori ed esecutori dei servizi in economia: % affidamenti in cui vengono rispettati i termini	90%	92%
Sostenibilità ambientale (EMAS)	% incremento acquisti verdi	=>5%	75%***

\* Centro Stampa: il 40% degli intervistati si è dichiarato ABBASTANZA SODDISFATTO e il 57% MOLTO SODDISFATTO.

\*\* Servizio Acquisti in generale: il 42% degli intervistati si è dichiarato ABBASTANZA SODDISFATTO e il 58% MOLTO SODDISFATTO

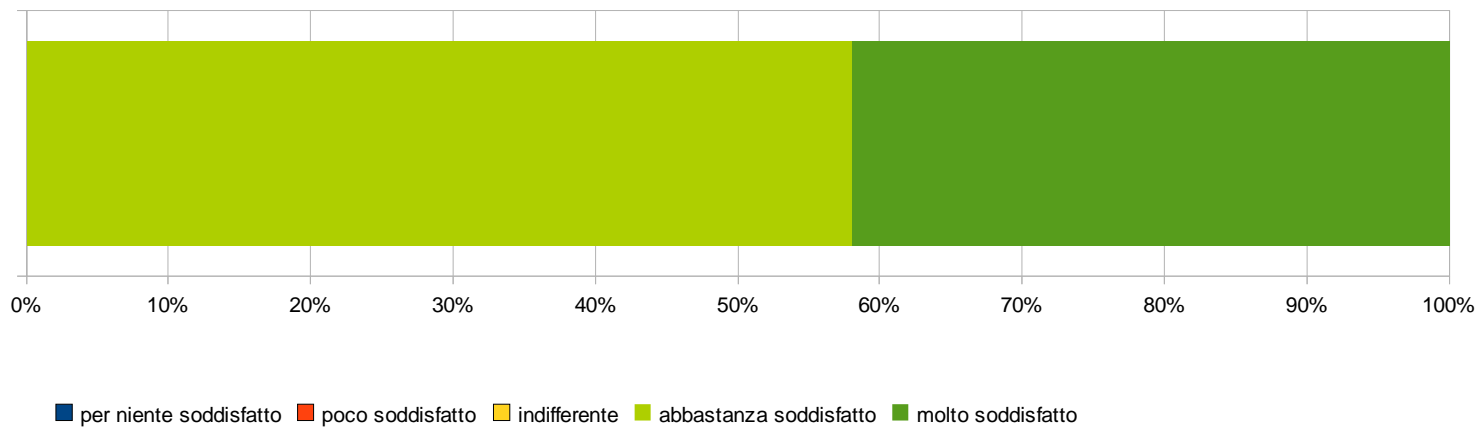
\*\*\*dato riferito alle forniture di carta ed automezzi

### CENTRO STAMPA Soddisfazione complessiva per il servizio



---

### SERVIZIO ACQUISTI Soddisfazione complessiva





<b>Statistica</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
Efficienza nella gestione indagini presso famiglie	Rapporto di realizzo indagini= $100 \cdot \frac{\text{n.interviste realizzate}}{\text{n.interviste previste da ISTAT}}$	58%	77%*
Efficienza nella gestione delle richieste degli utenti	% di risposte-elaborazioni evase entro i termini stabiliti	70%	94%**

\* Al 31/12 l'indicatore calcolato corrisponde al rapporto percentuale di 138 famiglie intervistate su un totale di 180 previste (si considerano le indagini ISTAT ordinarie e non le interviste al Censimento).

\*\*Al 31/12 l'indicatore calcolato corrisponde al rapporto di 45 elaborazioni specifiche-progetti evasi nei tempi stabiliti su 48 totali. Le restanti richieste sono state comunque evase, ma oltre i tempi richiesti.

## **PROGETTO 1.5 TRASPARENZA ED EFFICIENZA NELLE OPERE PUBBLICHE**

### **OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2011-2013**

#### **Titolo obiettivo 1: Controllo di gestione Opere Pubbliche**

##### **Indicatori:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Valore al 31/12/2011</b>
N. fasi completate entro i tempi previsti/N. fasi previste nell'anno	50%	>50%

##### **Attività svolta nel 2011:**

Sono state presentate al Direttore del Dipartimento le schede relative al monitoraggio e alla procedimentalizzazione del processo “Opera pubblica” nel suo complesso con una relazione di accompagnamento che tenta di razionalizzare i percorsi tecnici e giuridici di definizione dei contenuti in tutte le fasi di realizzazione dell’opera pubblica.

##### **ATTIVITA’ ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2011**

L’attività istituzionale legata al controllo di gestione si è svolta mediante l’implementazione del programma da parte degli Uffici del Servizio Amministrativo Appalti secondo le fasi progressivamente raggiunte dal processo di realizzazione dell’opera pubblica.

## **PROGETTO 1.6 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

### **OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2011-2013**

#### **Titolo obiettivo 1: Sistema di Sicurezza di Qualità**

##### **Attività svolta nel 2011:**

L'attività di estrapolazione in forma semplificata dei dati significativi dal DVR è in itinere, è in corso anche l'ulteriore aggiornamento del DVR sia sotto il profilo del rischio biologico e chimico, di concerto con il medico competente, che per quanto riguarda il rischio stress lavoro correlato, attività svolta in sinergia con l'Università di Udine.

##### **ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2011:**

Si sono svolte le seguenti attività:

1. visite mediche periodiche e a richiesta;
2. verifiche ispettive nei luoghi di lavoro ;
3. pareri e consulenze;
4. festival della sicurezza che verrà riproposto nel 2012.

## PROGETTO 1.8 COMUNE 2.0

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2011-2013

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

#### Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 31/12/2011
Attuazione Linee guida per contenuti e servizi obbligatori	100%	100%
% Attivazione servizi web di collaborazione/partecipazione/supporto	20%	20%
Grado di partecipazione del cittadino all'attivazione di open government: n. manifestazione di interesse da parte dei cittadini attraverso strumenti di ascolto attivo online	> 150	996 (e-part)

#### Attività svolta nel 2011:

Per quanto riguarda l'attuazione delle Linee guida per i contenuti e i servizi obbligatori del sito internet istituzionale, sono stati realizzati sia la ricognizione completa di tutti i contenuti e i servizi obbligatori richiesti sia il confronto con lo stato dell'arte attuale, evidenziando i contenuti già presenti, quelli mancanti completamente e quelli che hanno la necessità di essere riorganizzati.

Parallelamente sono state studiate due situazioni particolarmente critiche circa l'organizzazione dei contenuti del sito: la comunicazione degli eventi e il settore dedicato all'ambiente e all'energia. Il settore della comunicazione degli eventi è stato scelto in quanto molto richiesto dagli utenti, quello dell'ambiente e dell'energia (che comprende, fra le altre cose, la certificazione Emas, il Patto dei Sindaci, il Piano Regolatore Generale Comunale) in quanto prioritario per l'Amministrazione comunale. In entrambi i casi sono state poste le basi per migliorare il servizio (dal punto di vista dell'organizzazione dei contenuti e dell'usabilità, in modo da diminuire l'autoreferenzialità) e ottimizzare i costi di gestione. Nel caso della comunicazione degli eventi, si sta cercando anche di realizzare automatismi per l'aggiornamento del totem interattivo di piazza XX Settembre.

Per quanto riguarda i servizi web è stata pensata, proposta, pubblicata e diffusa, insieme all'ufficio Emas, la banca dati Open Data sullo stato di salute ambientale della città di Udine e sui consumi energetici e di risorse dell'Amministrazione comunale. È continuato l'inserimento in Open Data dei dati sul bilancio comunale e sono stati pubblicati anche i dati sui Referendum di giugno 2011.

Il grado di partecipazione dei cittadini ai servizi di open-government è molto buono. Il servizio di E-Part, ovvero lo strumento a disposizione dei cittadini per comunicare agli uffici del Comune un disservizio, un disagio, un problema, verificandone sul web la conclusione, è molto conosciuto ed apprezzato. Udine infatti è il Comune che ha registrato fino ad oggi il numero più alto di segnalazioni fra i 228 che hanno attivato il servizio in Italia.

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

### Indicatori

Descrizione	Valore obiettivo (target 2011)	Valore al 31/12/2011
n. banche dati/file fonte statistica on line	3	4

#### **Attività svolta nel 2011:**

L'Unità Organizzativa Studi e Statistica ha analizzato i dati a sua disposizione e le esigenze, derivanti dalle richieste esterne (da parte di cittadini, enti, altri uffici) di dati ed informazioni, a cui di solito risponde attraverso elaborazioni ad hoc o rimandi alle pubblicazioni istituzionali. Si è quindi predisposta una lista di possibili banche dati da pubblicare on line. Attraverso gli strumenti *open source* messi a disposizione da *Google* sono stati strutturati i file ed i relativi grafici, inseriti poi in un'apposita sezione Open Data nel sito del Comune. In particolare, i file tematici creati e resi disponibili riguardano: Popolazione residente dal 1983; Matrimoni celebrati; Indici demografici su popolazione residente dal 1983; Indici demografici su popolazione per quartiere dal 2000.

Infine, è stato firmato, tra Comune di Udine e ISTAT, un protocollo d'intesa per la realizzazione di un impianto tematico del data warehouse I.Stat dedicato a dati prodotti dal Comune, teso a favorire la realizzazione di una soluzione di data warehouse che sia progressivamente adottabile da altri enti Sistan.

#### **ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA NEL 2011**

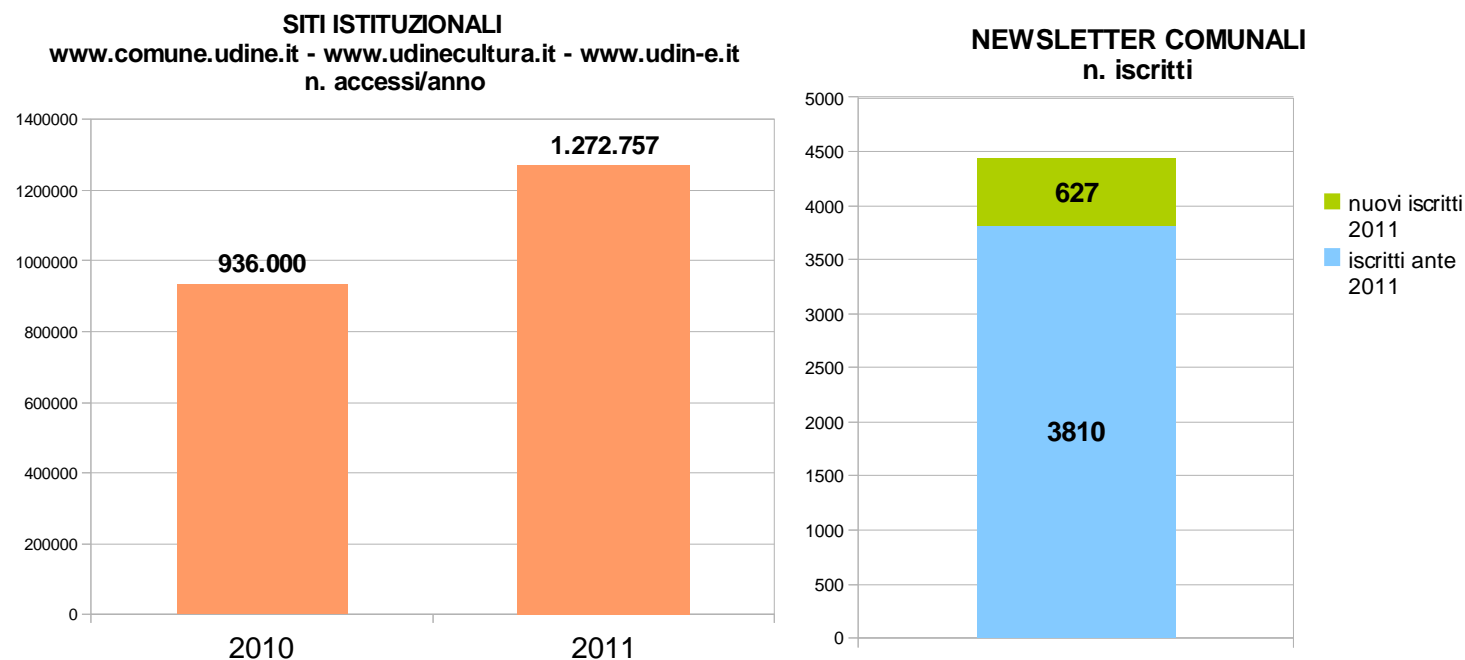
Il web diventa uno strumento sempre più importante di informazione e comunicazione, come dimostra il costante aumento del numero di accesso ai siti istituzionali e di iscrizione alle newsletter. E' fondamentale quindi che la comunicazione on line sia completa e costantemente aggiornata, oltre che integrata. Il sito internet istituzionale, il portale dedicato alla cultura e il giornale on line sono quotidianamente aggiornati con le informazioni di servizio su servizi, progetti ed eventi. Questa attività, ordinaria e istituzionale, ma molto richiesta e apprezzata dagli utenti, potrebbe avere amplissimi margini di miglioramento, con una revisione totale del sito internet, a partire da un nuovo CMS. Per impostare questo lavoro a partire dalle richieste degli utenti, è stato organizzato nel mese di novembre il primo "barcamp", ovvero una non-conferenza "generata" dai partecipanti. Secondo il motto "tutti partecipanti, nessuno spettatore", ogni *barcamper* contribuisce all'evento con un'idea, una presentazione e aiutando nell'organizzazione. Il barcamp ha un tema ma non una scaletta stabilita a priori: i dettagli della giornata vengono condivisi tra i partecipanti. Il tema di UdineBarcamp, realizzato in collaborazione con la Camera di Commercio nella sede di Friuli Future Forum, è stato "Web e Pubblica Amministrazione": una giornata di lavoro che è servita a fare brainstorming e a iniziare a seminare ciò che sarà il futuro web del Comune di Udine che ha visto un'ampia partecipazione di esperti del settore.

Infine è stata realizzata per la prima volta l'Anagrafe degli eletti, a cui è stata dedicata una pagina specifica, aggiornata trimestralmente, all'interno della sezione Trasparenza del sito internet istituzionale.

Nel 2011 gli accessi ai siti istituzionali (www.comune.udine.it, il sito di turismo e cultura in città www.udinecultura.it e il giornale on line Udinè www.udin-e.it) hanno superato abbondantemente la soglia del milione, attestandosi su 1.272.757, a fronte dei 936 mila dell'anno precedente: oltre dieci milioni le pagine viste, con un picco nel mese di settembre, in concomitanza con Friuli Doc.

I nuovi iscritti alle newsletter in un anno sono stati complessivamente 627, che hanno portato gli iscritti complessivi a un totale di 3.810, in aumento rispetto all'anno precedente.

Buona anche l'attività della Intranos, la rete interna dell'Amministrazione: nel 2011 ha registrato 7.934 accessi da utenti diversi, 175.993 visite e 2.556.576 pagine visitate.



Nell'ottica di un migliore collegamento tra le pubblicazioni periodiche prodotte dall'Ufficio Studi e i file in modalità "open data" le prime banche dati predisposte per essere inserite sul sito sono relative ad alcune tematiche trattate poi nelle pubblicazioni periodiche. È stato predisposto un questionario on line per la valutazione delle pubblicazioni dell'Unità Organizzativa Studi e Statistica. È proseguita l'elaborazione dei Notiziari Statistici, UdineNumeri e Annuario Statistico. Le operazioni di aggiornamento del sito dedicato alla statistica proseguiranno nel 2012, dopo la conclusione delle operazioni censuarie.

## Indicatori di impatto:

Web e Open government	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2011	Valore al 31/12/2011
Qualità percepita	% Gradimento dei servizi online	> 55%	60%
Efficacia	N. accessi sito (anno rilevato/anno precedente)	>10%	36%
	n. iscritti newsletter	>10%	19,6%
	n. nuove registrazioni servizi online (anno rilevato/anno precedente)	>100%	
	n. proposte/suggerimenti /segnalazioni/questionari	>10%	
Efficienza	Riduzione dei tempi di verifica pagine da aggiornare	< 30 giorni	20 giorni

Statistiche open data	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2011	Valore al 31/12/2011
Efficacia della disponibilità di banche dati	n. di mancati riscontri ingiustificati/totale richieste pervenute	40%	20% **
Qualità delle Pubblicazioni	Indicatore sintetico di gradimento: % di risposte positive sul totale questionari pervenuti *	30%	80% ***

\*Calcolato sulla base delle risposte acquisite on line dalla compilazione del questionario

\*\*Se calcolato sulla disponibilità di banche dati in base alle tematiche, non vi sono stati mancati riscontri rispetto alle richieste pervenute.

\*\*\* Il valore dell'indicatore però è legato ad un numero esiguo di risposte al questionario on line, in quanto il questionario è disponibile da poco tempo sul sito e, comunque, le pubblicazioni e le newsletter di trasmissione si sono ridotte notevolmente nel 2011 per impiego quasi totale delle risorse nelle attività censuarie.

## PROGETTO 1.9 BANDA LARGA

### OBIETTIVI STRATEGICI PER IL TRIENNIO 2011-2013

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

#### Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore obiettivo al 31/12/2011
% copertura popolazione garantita dalla rete	20%	0%

#### Attività svolta nel 2011:

L'attività svolta nei primi sei mesi dell'anno ed uno studio di progettazione esterno hanno portato alla definizione del bando di gara per la concessione per la realizzazione della rete telematica cittadina in fibra ottica. Il bando è stato pubblicato sotto forma di gara ad evidenza pubblica nel mese di giugno, ma entro la scadenza dello stesso non state presentate offerte da parte degli operatori di telecomunicazioni. Si è proceduto pertanto a contattare direttamente due operatori del settore e, visto l'interesse di uno solo di questi a procedere materialmente sulla strada indicata dal bando di gara, si è proceduto a verificare in concreto le possibili opportunità di realizzare la rete cittadina a fibra ottica.

In conseguenza di ciò i tempi di realizzazione e sviluppo della rete in fibra ottica sono proiettati sull'annualità 2012 e seguenti.



### SPESA PER PROGRAMMI - ANNO 2011

	PREVISIONI INIZIALI	PREVISIONI ATTUALI	IMPEGNI	MANDATI
<b>PROGRAMMA 1</b>	<b><u>8.460.085,00</u></b>	<b><u>8.254.741,05</u></b>	<b><u>7.840.127,36</u></b>	<b><u>6.287.644,07</u></b>
<i>TITOLO I SPESE CORRENTI</i>	<i>8.170.085,00</i>	<i>7.545.981,05</i>	<i>7.131.367,36</i>	<i>6.149.482,63</i>
INTERVENTO 1 - PERSONALE	4.775.657,00	4.559.000,00	4.559.000,00	4.333.316,31
INTERVENTO 2 - ACQUISTO DI BENI DI CONSUMO E/O MATERIE PRIME	312.250,00	328.112,05	260.459,07	207.090,15
INTERVENTO 3 - PRESTAZIONI SERVIZI	2.315.000,00	1.930.900,00	1.639.123,25	1.068.308,18
INTERVENTO 4 - UTILIZZO DI BENI DI TERZI	270.200,00	274.850,00	246.255,96	188.959,26
INTERVENTO 5 - TRASFERIMENTI	15.635,00	21.019,00	19.401,82	15.160,76
INTERVENTO 6 - INTERESSI PASSIVI E ONERI FINANZIARI DIVERSI	79.800,00	79.700,00	79.594,21	79.594,21
INTERVENTO 7 - IMPOSTE E TASSE	395.543,00	346.400,00	322.977,05	254.917,76
INTERVENTO 8 - ONERI STRAORDINARI DELLA GESTIONE CORRENTE	6.000,00	6.000,00	4.556,00	2.136,00
<i>TITOLO II SPESE IN CONTO CAPITALE</i>	<i>290.000,00</i>	<i>708.760,00</i>	<i>708.760,00</i>	<i>138.161,44</i>
INTERVENTO 5 - ACQUISIZIONE DI BENI MOBILI, MACCHINE E ATTREZZATURE TECNICO-SCIENTIFICHE	290.000,00	708.760,00	708.760,00	138.161,44

