

## **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 15/08/2011
Servizi comunali serviti dal Punto unico di Accesso	1 (Servizio Demografico e Decentramento)	OBIETTIVO IN CORSO DI AVANZAMENTO

#### Attività svolta fino ad agosto 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 attualmente al vaglio del servizio tecnico gli aspetti procedurali ed economici per la realizzazione degli interventi; inoltre, per effetto dell'assegnazione dal 1° settembre del personale di custodia e uscirile della sede di via Beato Odorico al Servizio Demografico e Decentramento, si rende ora possibile un intervento sugli orari di presenza del personale di custodia e sulle modalità di erogazione di informazioni/assistenza al cittadino in modo da rendere migliori e più qualificati il presidio e l'accoglienza ai cittadini.

## Titolo obiettivo 2: Progetto ascolto attivo

### **Indicatori:**

Descrizione indicatori	Valore obiettivo (target)	Valore al 15/08/2011
A) % sportelli di front office rilevati	A) 100%	A) 95%
B) % servizi (diversi dal front-office) rilevati	B) 5%	B) 5%

### **Attività svolta fino ad agosto 2011:**

Sono 14 ad oggi i servizi comunali di front office ad essere stati rilevati: Civici Musei, Demografici (che comprendono Anagrafe, Sportelli Demografici e Stato civile), sette Circoscrizioni, PuntoInforma, Edilizia privata, Polizia Municipale, Urp, Sportello Unico per le Imprese, Entrate, Protocollo, Servizi Scuola-Famiglia, Centro Servizi per stranieri, Biblioteca e Attività economiche. I questionari compilati complessivamente sono 1.140. Tre sono le rilevazioni chiuse: Servizi Scuola-Famiglia, Centro Servizi per stranieri e Biblioteca, per un totale di 550 questionari completati. E' stata avviata anche la rilevazione di 5 sportelli non di front-office dei Servizi Scuola-Famiglia: asili nido, pre-post accoglienza, doposcuola, Centri Ricreativi Estivi e mensa scolastica.

## **ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA FINO AD AGOSTO 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.

### **Indicatori di impatto:**

Approvazione in C.C. del nuovo regolamento sull'accesso	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2011	Valore al 15/08/2011
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	ATTIVITA' IN CORSO DI AVANZAMENTO

<b>Rilascio autorizzazione unica dallo S.U.A.P.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 15/08/2011</b>
Efficienza	Tempi medi di conclusione del procedimento dall'arrivo della documentazione completa	60	54 giorni su 203 pratiche
Qualità percepita	Questionari di rilevazione citizen (se si raccolgono almeno 30 questionari) valutazione complessiva da 1 a 10	7	Dati in fase di inserimento su software

<b>Consulenza ai Comuni associati allo S.U.A.P.</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 15/08/2011</b>
Qualità percepita	Questionari di rilevazione valutazione complessiva da 1 a 10	7	Verranno distribuiti in settembre

<b>Citizen satisfaction</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 15/08/2011</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 15/08/2011
Presentazione BdG 2010 a consuntivo entro 30/11/2011	ON	OBIETTIVO IN CORSO DI AVANZAMENTO

##### Attività svolta fino ad agosto 2011:

In corso d'anno è stato costituito il tavolo interdisciplinare di lavoro che gestisce il progetto.

Sono state inoltre attivate forme sinergiche di collaborazione con la Commissione e l'ex Comitato Pari Opportunità, nonché con gli Uffici interessati.

E' stato definito l'indice del testo (individuando gli argomenti da trattare, e quindi impostandone i contenuti).

E' stato inoltre definito con l'Ufficio competente il Piano di Comunicazione dell'evento di presentazione dell'elaborato (che si terrà a novembre).

## 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 15/08/2011
n. nuovi affidamenti effettuati in corso annualità	=>5	0

##### Attività svolta fino ad agosto 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).

L'effettuazione (assistita) degli affidamenti è stata programmata per settembre.

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

##### Indicatori:

Descrizione	Valore obiettivo (Target)	Valore al 15/08/2011
n. progetti dematerializzazione attivati	3	3
U.O. Anagrafe: Progetto Interprana - N. accordi di servizio e convenzioni sottoscritti	n. 6	1
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	24.000

**Attività svolta fino ad agosto 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. La Giunta Comunale ha approvato la convenzione tipo e nel secondo semestre gli uffici stanno contattando enti locali della Regione, istituzioni ed enti quali, ad esempio, Polizia, Carabinieri, Agenzia delle Entrate, INAIL, C.C.I.A.A., Azienda Sanitaria Locale, per la sottoscrizione degli accordi di servizio che renderanno operativi questi cambiamenti. Già negli ultimi mesi dell'anno sarà possibile tracciare un primo bilancio sui risultati ottenuti in termini di riduzione della corrispondenza cartacea, dei contatti telefonici e quindi del carico lavorativo degli operatori dell'ufficio anagrafe, e di servizio più celere nei confronti dei cittadini.

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); ne conseguono la possibilità di liberare gli spazi negli uffici e, soprattutto, di velocizzare la ricerca e di non manomettere in via definitiva atti e documenti ormai usurati. Inoltre, la dematerializzazione porta con sé una progressiva sensibilizzazione del personale sull'importanza di una risposta sempre più celere, certa e documentata nei confronti dei cittadini.

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

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 15/08/2011
Avviamento nuovo s.i. gestione atti formali	ON	OBIETTIVO IN CORSO DI AVANZAMENTO

**Attività svolta fino ad agosto 2011:**

A seguito della ricerca di mercato su possibili soluzioni software sostitutive dell'attuale sistema informativo ODe2 già eseguita lo scorso anno, 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. Sono stati presi inoltre contatti con il Comune di Tavagnacco, anch'esso utilizzatore del sistema informativo AD Web, per una verifica sul campo delle funzionalità offerte dall'applicativo.



Sempre con riguardo all'Informatizzazione di processo è stata individuata una possibile 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 si basa su una personalizzazione del sistema informativo CMDBuild ed è stata visionata nel mese di giugno dalla responsabile dei Servizi Sociali del Comune di Udine. La prospettiva è di proseguire nei prossimi mesi insieme al Comune di Tavagnacco, in quanto Comune inserito nell'Ambito Socio Assistenziale, il lavoro di implementazione dei procedimenti.

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

**Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target)	Valore al 15/08/2011
Riduzione tempi elaborazioni per il monitoraggio della spesa (nel 2010: 1 risorsa impiegata per 1 settimana per 30 ore)	1 giorno	OBIETTIVO IN CORSO DI AVANZAMENTO
Reportistica (rendiconti finanziari, dotazione organica per struttura, corsi di formazione, ecc.)	ON	OBIETTIVO IN CORSO DI AVANZAMENTO

**Attività svolta fino ad agosto 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 fino ad agosto 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.

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

### **Attività svolta fino ad agosto 2011:**

E' stato identificato 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 e la riscrittura dei dati sui sistemi informativi e riducendo i tempi complessivi dei procedimenti. E' stata individuata un'aliquota del personale per utilizzo 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, la soluzione software verrà resa operativa entro l'anno.

## Titolo obiettivo 7: Ciclo di gestione delle performance

### **Indicatori:**

Descrizione	Valore obiettivo (target) 2011	Valore al 15/08/2011
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 fino ad agosto 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.

## **ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA FINO AD AGOSTO 2011**

### 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 ospiterà 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

Sono state affrontate le problematiche organizzative del Censimento, interfacciandosi con i diversi uffici coinvolti. In particolare, l'ufficio è stato impegnato nella ricerca e successiva organizzazione della sede per lo svolgimento delle attività del Censimento. Per incrementare la risposta via web, sono state previste delle postazioni per la compilazione on line da parte del cittadino assistito dal coordinatore. Inoltre, il personale è stato coinvolto nella predisposizione di un programma di comunicazione del Censimento, dalla pianificazione degli incontri con le scuole, alla predisposizione di una pagina sul sito del comune dedicata all'informativa sul Censimento e alla preparazione di una presentazione sintetica per i monitor presenti all'Anagrafe. Si sono infine concluse le procedure di selezione dei coordinatori e dei rilevatori.

Parallelamente, si è conclusa la Rilevazione dei numeri civici e censimento degli edifici, attività propedeutica al Censimento della popolazione. Attraverso la collaborazione di tirocinanti, l'Ufficio Studi ha proseguito le attività di elaborazione dei dati statistici, per rispondere alle diverse richieste di dati pervenute, per la predisposizione dell'Annuario e delle pubblicazioni (Notiziario Statistico, UdinNumeri, Utinum). Sono stati predisposti due numeri di Utinum attualmente in fase di impaginazione.

L'ufficio Indagini Statistiche ha coordinato l'indagine ISTAT "Aspetti della Vita Quotidiana" (84 interviste previste) e l'indagine mensile "Libretti sui consumi delle famiglie" (96 interviste annuali fino dicembre). Sono state predisposte azioni di monitoraggio delle attività di rilevazione, tra le quali la compilazione di schede di valutazione dei rilevatori e una revisione delle lettere informative alle famiglie. Prosegue, con cadenza mensile l'attività di rilevazione dei prezzi al consumo, per la quale l'ufficio partecipa al gruppo di lavoro sperimentale 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.

### 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 primo semestre 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 (indennità, rimborsi, stato patrimoniale, presenze ai lavori di Giunta, Consiglio e Commissioni), unitamente a notizie di carattere generale in materia di bilancio comunale, opere pubbliche, bandi di gara, incarichi esterni.

## Indicatori di impatto:

Acquisizione forniture e servizi dell'Ente	Indicatore	Valore obiettivo (Target) 2011	Valore al 15/08/2011
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%	=>10%
	n. irregolarità prestazioni-forniture riscontrate/n. controlli effettuati	=>10%	=>10%
Efficienza	% riduzione costi centro stampa rispetto al 2008	>= 20%	>= 20%
	% riduzione costi gestione parco automezzi rispetto al 2008		Disponibile a fine anno
	% riduzione costi dotazioni stampanti, fax, fotocopiatrici rispetto al 2008	=>5%	Disponibile a fine anno
Qualità "Servizio Acquisti" percepita dagli utenti interni	Indicatore di sintesi che esprima la qualità percepita dai dipendenti utenti del servizio Acquisti	Soddisfazione=>30%	Questionario in distribuzione
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%	Disponibile a fine anno
Sostenibilità ambientale (EMAS)	% incremento acquisti verdi	=>5%	Disponibile a fine anno

<b>Statistica</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 15/08/2011</b>
Efficienza nella gestione indagini presso famiglie	Rapporto di realizzo indagini= $100 \cdot n.\text{interviste realizzate} / n.\text{interviste previste da ISTAT}$	58%	72,3%*
Efficienza nella gestione delle richieste degli utenti	% di risposte-elaborazioni evase entro i termini stabiliti	70%	95%**

\* Al 15/08 l'indicatore calcolato corrisponde al rapporto percentuale di 107 famiglie intervistate su un totale di 148 previste.

\*\*Al 15/08 l'indicatore calcolato corrisponde al rapporto di 38 elaborazioni specifiche-progetti evasi nei tempi stabiliti su 40 totali.

## **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 15/08/2011</b>
N. fasi completate entro i tempi previsti/N. fasi previste nell'anno	50%	43%

##### **Attività svolta fino ad agosto 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 FINO AD AGOSTO 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 fino ad agosto 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.



## 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 15/08/2011
Attuazione Linee guida per contenuti e servizi obbligatori	100%	80%
% 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	661 (E-part)

#### Attività svolta fino ad agosto 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)	Valore al 15/08/2011
n. banche dati/file fonte statistica on line	3	0

### Attività svolta fino ad agosto 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, mantenendole poi aggiornate nel tempo. Attraverso gli strumenti *open source* messi a disposizione da *Google* sono stati strutturati i file ed i relativi grafici che dovranno poi essere pubblicati on line.

### ATTIVITA' ISTITUZIONALE SVOLTA FINO AD AGOSTO 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.

Dal 1° gennaio ad oggi gli accessi ai siti istituzionali sono stati circa 720 mila. Nel 2010 erano stati 936 mila: entro la fine dell'anno si stima dunque che il numero degli accessi possa aumentare rispetto a quello dell'anno scorso. I nuovi iscritti alle newsletter sono complessivamente 314, che hanno portato gli iscritti complessivi a un totale di 3.497. Ad oggi sono 166 il numero di proposte inviate tramite suggerimenti on line.

Nell'ottica di un migliore collegamento tra le pubblicazioni periodiche prodotte dall'Ufficio Studi – dell'Unità Organizzativa Studi e Statistica - e i file in modalità "*open data*" le prime banche dati predisposte per essere inserite sul sito sono direttamente collegate ai dati mensili del Notiziario Statistico. E' stato quindi predisposto un file in modalità *open source* relativo a dati demografici mensili, e un file di natura economica, riportante i dati sull'inflazione al consumo misurata mensilmente nel comune. I file così strutturati dovranno in seguito essere messi a disposizione sul sito del comune.

E' stato infine predisposto un questionario on line per la valutazione delle pubblicazioni dell'Unità Organizzativa Studi e Statistica.

**Indicatori di impatto:**

<b>Web e Open government</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 15/08/2011</b>
Qualità percepita	% Gradimento dei servizi online	> 55%	60%
Efficacia	N. accessi sito (anno rilevato/anno precedente)	>10%	719.053
	n. iscritti newsletter	>10%	3.497
	n. nuove registrazioni servizi online (anno rilevato/anno precedente)	>100%	661 (E-Part)
	n. proposte/suggerimenti /segnalazioni/questionari	>10%	166
Efficienza	Riduzione dei tempi di verifica pagine da aggiornare	< 30 giorni	20 giorni

<b>Statistiche open data</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo (Target) 2011</b>	<b>Valore al 15/08/2011</b>
Efficacia della disponibilità di banche dati	n. di mancati riscontri ingiustificati/totale richieste pervenute	40%	0% **
Qualità delle Pubblicazioni	Indicatore sintetico di gradimento: % di risposte positive sul totale questionari pervenuti *	30%	Questionario disponibile da agosto

\*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.

Diversamente, se si fa riferimento alle banche dati on line, lo stato di avanzamento del progetto al 50% non consente il calcolo dell'indicatore al 15/08.

## **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:**

<b>Descrizione</b>	<b>Valore obiettivo (target)</b>	<b>Valore obiettivo al 15/08/2011</b>
% copertura popolazione garantita dalla rete	20%	OBIETTIVO IN CORSO DI AVANZAMENTO

#### **Attività svolta fino ad agosto 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.