

CAPITOLO QUATTRO PARTECIPAZIONE E GOVERNANCE URBANA

Obiettivi

Tra gli obiettivi principali dell'Amministrazione vanno annoverati:

Organizzazione e assetto istituzionale

Promozione di forme educative alla partecipazione rivolte specialmente ai giovani, anche al fine di favorire l'ingresso delle nuove generazioni nella gestione della cosa pubblica e favorire il rinnovamento della classe dirigente.

Indicatori Strategici dell'Azione

- N. corsi/partecipanti per amministratori realizzati



Prev. 2012 Cons. 2012 Prev. 2016



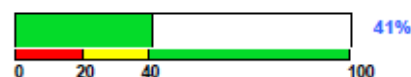
Reinterpretazione e evoluzione dell'esperienza delle circoscrizioni, attribuendo loro diverse funzioni: come luoghi di primo riferimento, in cui si costruiscono relazioni tra i cittadini e le istituzioni, centri civici aperti e fruibili da tutti; spazi autonomi, veri laboratori di autogoverno aperti alle diverse componenti della società che volontariamente si propongono di valorizzare il patrimonio locale; servizi interattivi di comunicazione che veicolino le informazioni, la documentazione, le forme di consultazione tra i cittadini e le istituzioni; sedi in cui sviluppare percorsi di partecipazione mirati per i progetti e gli interventi di maggior interesse.



Piano strategico: promozione di un'azione strategica con un orizzonte che vada oltre i confini della città e la durata di un mandato amministrativo. Sperimentaremo pratiche di governance urbana che prevedono: la costruzione di partnership tra diversi livelli di governo e tra diversi soggetti pubblici e privati; la costruzione di visioni e scenari che portino a progetti strategici condivisi da territori diversi e da un insieme eterogeneo di partners pubblici e privati; il coordinamento delle politiche territoriali, delle reti e dei servizi sovracomunali.

Indicatori Strategici dell'Azione

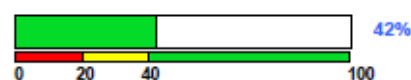
- N. convenzioni attivate con altri enti



Prev. 2012 Cons. 2012 Prev. 2016



Incentivazione della lotta all'evasione fiscale, i cui proventi potrebbero in parte affluire ai Comuni, anche nella in prospettiva di modifiche delle normative sulle autonomie locali e nell'ipotesi di ridimensionamento delle entrate tributarie.

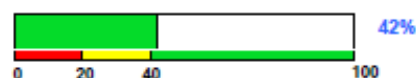


Funzionamento dell'apparato comunale

Interventi sull'organizzazione e sulle modalità di funzionamento dell'apparato comunale, rimodulando ed integrando funzioni diverse, sviluppando tecniche di management ed organizzazione per progetti coordinate da staff intersettoriali o anche interistituzionali, sganciati dalle gerarchie precostituite.



Azioni per favorire la semplificazione delle procedure e l'utilizzo del protocollo informatico anche con il convenzionamento delle strutture pubbliche interessate all'utilizzo di Interprana.



Trasparenza sui servizi comunali: avvio processo per giungere alla presentazione in Consiglio comunale dei principali risultati e indicatori gestionali con l'evidenza delle performance realizzate dei dirigenti e funzionari con responsabilità di risultato rispetto ai target assegnati.



4.1. Funzionamento dell'apparato comunale

4.1.A Risorse umane

La società moderna oggi è notoriamente soggetta a continui e frequenti cambiamenti, non ultima l'integrazione a livello Europeo, che comportano un'incessante mutamento delle esigenze, dei bisogni e delle necessità, con richieste sempre più specifiche e che richiedono risposte puntuali e tempestive.

Fondamentale per garantire risposte adeguate all'utenza ed al cittadino è la dinamicità dell'organizzazione, con professionalità e comportamenti organizzativi e gestionali **orientati al risultato**

Risulta strategico poter "riprogettare" dall'interno nuovi modelli organizzativi che possano rispondere al cambiamento, intervenendo principalmente sulle risorse umane, operando per promuovere una trasformazione culturale, organizzativa e gestionale, secondo un processo consensuale e partecipativo di formazione per l'efficace attuazione del cambiamento. Risulta pertanto indispensabile e prioritario saper utilizzare i diversi strumenti messi a disposizione dai Contratti di lavoro finalizzati allo sviluppo e sfruttamento delle potenzialità, delle motivazioni, delle conoscenze culturali e professionali nonché delle capacità delle risorse umane.

La **valorizzazione delle risorse umane** è dunque ritenuta la vera chiave di volta del **cambiamento culturale** richiesto alla **Pubblica Amministrazione**

Strumenti ed azioni

Superando la concezione settoriale, negli ultimi anni si è puntato sull'**organizzazione per team o gruppi di lavoro**, favorendo lo sviluppo dello "**spirito di squadra**", in un ottica di risultato. Sono stati avviati **diversi momenti formativi** che hanno coinvolto tutte le risorse umane per sensibilizzare verso l'erogazione di un servizio di qualità, puntando:

- sulla centralità del cittadino/utente;
- sulla crescita del senso di appartenenza
- su una maggiore e più diretta partecipazione di tutti, in modo da sviluppare lo "spirito di squadra";
- sul favorire la diffusione delle competenze e la condivisione delle decisioni assunte in merito sia agli obiettivi da conseguire che alle modalità operative per realizzarli;
- sull'importanza di un'efficace comunicazione sia nei confronti dell'utenza che nei rapporti interni.

Ciò ha consentito di acquisire maggiori competenze professionali in relazione alle specifiche competenze delegate e di **migliorare il "clima" interno** attraverso una maggiore motivazione, consapevolezza della propria "mission", nonché migliore capacità di gestione dei rapporti interpersonali. Si è inoltre inteso impostare una politica di **valorizzazione delle risorse umane** attraverso la realizzazione di **percorsi di riqualificazione** utilizzando gli istituti previsti contrattualmente come la progressione verticale in categoria superiore che ha comportato:

1. l'eliminazione della categoria A, costituita essenzialmente da profili con mansioni di tipo ausiliario, in favore della categoria B, con mansioni professionalmente più qualificate e flessibili;
2. la riqualificazione, anche previo corso di formazione (48 ore), della quasi totalità dei amministrativi inquadrati in categoria B, che a seguito di selezione interna sono transitati in categoria C con acquisizione di mansioni maggiormente qualificate sia in termini di professionalità, autonomia e responsabilità;
3. la realizzazione di cinque selezioni interne per la copertura di posizioni di "capi squadra", che ha reso possibile la riorganizzazione di alcune strutture con personale operaio (servizi tecnici, servizio cimiteriale, servizio autoparco, servizio onoranze funebri, ecc...) implementando l'autonomia organizzativa delle nuove squadre;
4. la realizzazione di cinque selezioni interne per la copertura di posizioni direttive dell'area tecnica, amministrativa e della polizia municipale, che ha comportato il passaggio di n. 16 dipendenti interni in categoria superiore permettendo all'Amministrazione una migliore flessibilità organizzativa.

Inoltre si è proceduto, in applicazione del CCRL 2008, a riqualificare il personale addetto all'assistenza alla persona, in possesso dell'attestato di Operatore Socio Sanitario reinquadrandolo, con decorrenza dal 1° gennaio 2006 o dalla data di conseguimento o assunzione se successiva, nel profilo professionale di Operatore Socio Sanitario, posizione economica B5, con conseguente modifica del mansionario, secondo le disposizioni della conferenza unificata Stato-Regioni. Ciò ha comportato la riqualificazione di n. 31 dipendenti. Un altro importante strumento per la valorizzazione delle risorse umane è costituito dall'istituto della **progressione economica orizzontale** nelle categorie che ha consentito di premiare con incentivi di tipo "stabile", coloro che si sono particolarmente distinti per la qualità delle prestazioni rese. Si è proceduto ad effettuare le selezioni finalizzate a conseguire la progressione nel 2002, 2003, 2005, 2007 e 2009. Per tutte, ma in particolare modo per le selezioni 2005, 2007 e 2009 si sono utilizzati metodi di selezione basati sul riconoscimento del merito e con criteri di selettività, perfettamente in linea con i criteri inseriti nella "riforma Brunetta" del 2009. La politica del personale è improntata alla costituzione di rapporti di lavoro a tempo indeterminato in quanto questa tipologia, oltre che superare gli aspetti e le problematiche più propriamente sociali del cosiddetto "preariato" consente all'amministrazione di avere un organico esperto e preparato e di garantire, nei limiti del possibile, anche la continuità di rapporto interpersonale verso l'utenza esterna.

Un tanto in linea con gli obiettivi di politica del personale riferiti al senso di appartenenza ed allo spirito di collaborazione e di squadra di cui sopra. A tale proposito, utilizzando lo strumento fornito dalla finanziaria 2007 e 2008, sono state espletate n. 7 procedure di **stabilizzazione**, che hanno portato alla stipula di contratti a tempo indeterminato con n. 16 unità risultate vincitrici delle selezioni.

Il sistema di valutazione del personale prevede la comunicazione a preventivo degli elementi di valutazione individuali e la compartecipazione nella realizzazione degli obiettivi. In questo modo è stato superato il metodo di formulare e ricevere il giudizio a conclusione dell'attività svolta nel periodo preso a riferimento, a favore di un sistema di valutazione e monitoraggio delle attività in corso, che incentiva i dipendenti a modulare, modificare, ed organizzare in un processo strutturato il proprio metodo lavorativo, orientandoli al risultato. Inoltre l'affidamento degli obiettivi al gruppo (centro di costo) ha come conseguenza necessaria una forte integrazione fra il personale che è incentivato a realizzare gli obiettivi anche con reciproca collaborazione, superando logiche individualistiche. Tale sistema, introdotto dal 2003, ha di fatto anticipato di sei anni la riforma approvata nell'ottobre 2009 dal Ministro Brunetta.

Risultano infatti già applicati e consolidati negli anni i principi cardine della riforma e cioè:

- definizione e assegnazione degli obiettivi da raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocatione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance (organizzativa ed individuale);
- utilizzo dei sistemi premianti secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati.

Sono state inoltre individuate nella microstruttura, figure apicali di riferimento incaricate della **responsabilità dell'Ufficio e dei procedimenti amministrativi**. Tale individuazione, oltre a comportare un diverso assetto delle strutture, indica e riconosce precise professionalità e funzioni con individuazione e l'esercizio di specifiche responsabilità. Si è provveduto all'**accorpamento dei profili di contenuto professionale equivalente**, che permettono maggiore elasticità nella gestione delle risorse umane, e contemporaneamente consentono il superamento del concetto statico della struttura, rendendola funzionale agli obiettivi strategici fissati per l'anno.

Caratteristiche delle risorse umane del Comune di Pordenone

Nel quinquennio il Comune di Pordenone ha acquisito diversi servizi aggiuntivi quali ad esempio: lo Sportello Unico per le Attività produttive, rispetto al quale nell'anno 2011 è stata costituita la forma associativa con il Comune di Roveredo, l'istituzione di un nuovo Settore (Ambiente e Mobilità), la costituzione di servizi in convenzione e Uffici Comuni con altre Amministrazioni sul Controllo di gestione (18 enti), sulla gestione del Personale, sui Sistemi Informativi, sulla Polizia Municipale, nonché la costituzione del Servizio Sociale dei Comuni che vede integrata l'attività di cinque Amministrazioni comunali e di cui l'Ente Gestore è il Comune di Pordenone.

Va sottolineato che la costituzione delle forme associative e l'accorpamento del servizio sociale dei Comuni ha comportato l'acquisizione di 35 unità (30 dipendenti per mobilità dagli altri Comuni o per nuove assunzioni finalizzate al Servizio Sociale dei Comuni associati e di 5 dipendenti del Corpo intercomunale di Polizia Municipale provenienti dal Comune di Roveredo in Piano).

Ne deriva che negli anni vi è stata una gestione molto oculata delle assunzioni, con un incremento rilevante dei servizi offerti.

Tipologia contrattuale

Tab 1: Suddivisione dei dipendenti in base alla tipologia contrattuale

Tipologie contrattuali	2008	2009	2010	2011	2012
Dipendenti a tempo indeterminato	512	513	505	509	495
Dipendenti a tempo determinato	26	21	24	8	14
Totale	538	534	529	517	509

Fonte: Ufficio Personale – Comune di Pordenone

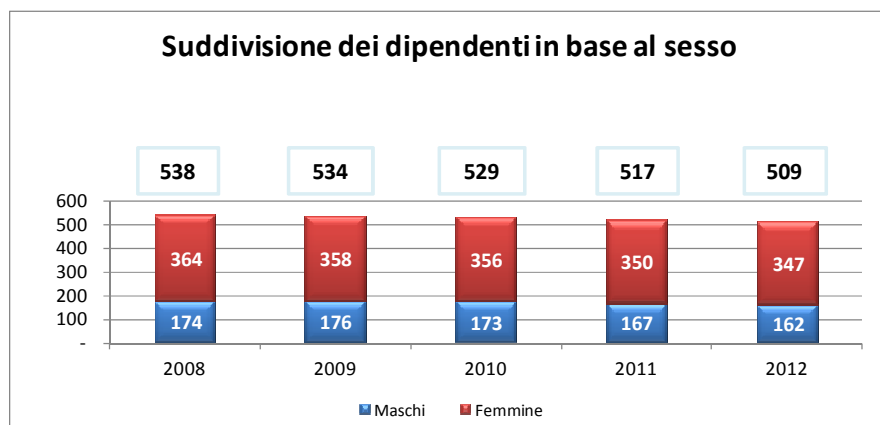
Stabilizzazione: dall'analisi della dinamica della consistenza del personale nelle diverse tipologie contrattuali emerge chiaramente la politica fondamentale dell'Amministrazione di privilegiare, pur all'interno di una diminuzione complessiva del personale, il lavoro stabile riducendo il numero dei precari.

Con decorrenza:

- dall'agosto 2007 la posizione di dirigente del servizio risorse umane è stata assunta in carico dal Segretario Generale;
- da settembre 2010 è stato soppresso un posto di dirigente;
- nel 2011, per effetto del combinato disposto della normativa nazionale e regionale non sempre organico, la consistenza dei dirigenti in servizio si è ridotta dal 17 unità a 7 unità. Di conseguenza sono stati attribuiti incarichi a scavalco ai dirigenti rimasti ed istituite posizioni organizzative al fine di fronteggiare nell'immediato la situazione e consentire la continuità dell'attività amministrativa e dei servizi.

Numero personale suddiviso per sesso

Non si rilevano variazioni significative nell'incidenza percentuale di maschi e femmine sul totale dei dipendenti nel quinquennio. Permane una netta prevalenza del personale femminile, che rappresenta mediamente circa i 2/3 dei dipendenti del Comune.



Titolo di studio

Il diploma di scuola media superiore rappresenta il titolo di studio prevalente, seguito dalla laurea e dalla scuola dell'obbligo/professionale, quasi in pari misura.

In termini di dinamiche, i dati del quinquennio evidenziano **un aumento significativo e progressivo del numero dei dipendenti in possesso del diploma di laurea**, con un incremento del 14% rispetto ai dati del 2008.

Tab 2: Suddivisione dei dipendenti in base al titolo di studio

Titoli di studio	2008	2009	2010	2011	2012
Elementare					
Media Inferiore	155	147	143	141	131
Professionale					
Media Superiore	257	249	240	236	234
Laurea	126	138	146	140	144
Totale	538	534	529	517	509

Fonte: Ufficio Personale – Comune di Pordenone

Tab 3: Dipendenti suddivisi per categoria e per sesso

Categoria	2008			2009			2010			2011			2012		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
DIRIGENTI	14	5	19	14	4	18	14	4	18	6	2	8	8	2	10
D	33	94	127	35	100	135	35	103	138	34	99	133	34	99	133
C	37	128	165	44	130	174	43	132	175	45	131	176	43	132	175
B	50	117	167	44	104	148	43	97	140	43	98	141	40	95	135
A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLC	1	1	2	2	-	2	2	-	2	2	-	2	1	-	1
PLB	5	19	24	4	2	6	3	2	5	3	2	5	3	2	5
PLA	34	-	34	33	18	51	33	18	51	34	18	52	33	17	50
TOTALI	174	364	538	176	358	534	173	356	529	167	350	517	162	347	509

Fonte: Ufficio Personale – Comune di Pordenone

Tab 4: Personale a tempo pieno equivalente

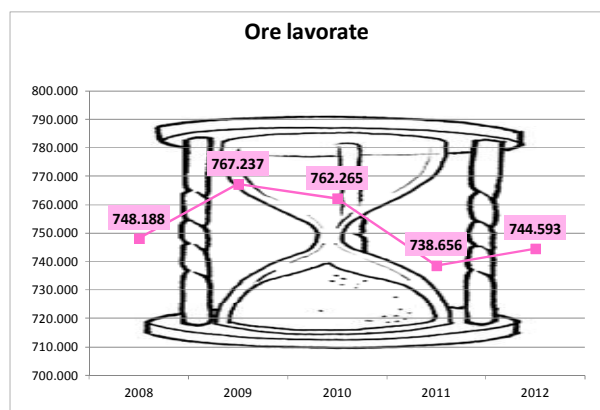
Personale (TPE)	2008	2009	2010	2011	2012
Dipendenti	494,00	508,40	505,11	493,31	493,58
Collaboratori	21,54	9,30	12,81	17,65	21,38
Totale	515,54	517,70	517,92	510,96	514,96

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione – Comune di Pordenone

Nel 2012, rapportando i dipendenti in servizio a tempo pieno equivalente (tenendo conto cioè del part-time, delle assunzioni e cessazioni in corso d'anno), sono risultate in servizio complessivamente n. 514,96 unità di cui n. 21,38 collaboratori (interinali, co.co.co.)

Ore lavorate

Raffrontando le ore lavorate nel quinquennio con i dati delle unità di personale a tempo pieno equivalente (dipendenti) ne risulta un andamento costante di circa 1.508 ore lavorate per unità uomo all'anno.



Assenze dal servizio

Tab 5: Ore di assenza ed ore dovute del personale dipendente

Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
N° ore lavorate totali	748.188	767.237	762.265	738.656	744.593
N° ore di assenza totali	64.640	60.384	66.250	63.853	55.452
N° ore lavorate medie per dipendente (TPE)	1.513,36	1.509,12	1.509,11	1.497,35	1.512,39
N° ore di assenza per dipendente (TPE)	130,75	118,77	131,16	129,44	112,63
% ore di assenza sulle ore dovute	7,35%	7,37%	7,42%	7,41%	6,74%
- di cui % ore di assenza per malattie e infortuni	3,19%	3,50%	2,97%	3,63%	3,68%
- di cui % ore di assenza per sostenibilità (maternità, perm. Ex lege 104/92, donazioni ...)	3,46%	2,69%	4,06%	3,23%	2,63%

Fonte: Ufficio Personale – Comune di Pordenone - Nota: Nelle ore di assenza sono escluse le ore per aspettative senza assegni

Nel quinquennio per quanto riguarda le ore di assenza totali si registra un importante trend in diminuzione del 14,21%. Questo fenomeno positivo potrebbe essere connesso ad un miglioramento del clima organizzativo, frutto di una politica del personale con un'organizzazione del lavoro articolata, orientata ad una distribuzione del lavoro chiara e condivisa e improntata sulla responsabilità diffusa e sull'autonomia. Sicuramente può aver contribuito in modo rilevante, l'introduzione appunto del sistema di responsabilità diffusa, correlata all'aumento della flessibilità nella gestione degli orari di lavoro e la possibilità di fruire ad ora le giornate di ex festività.

Mobilità interna ed esterna

Il clima aziendale può essere letto anche attraverso le richieste di mobilità interna dei dipendenti per il trasferimento di ufficio. I dati evidenziano valori bassi (mediamente intorno al 3%) ben al di sotto di valori "fisiologici".

Tab 6 Domande di mobilità interna

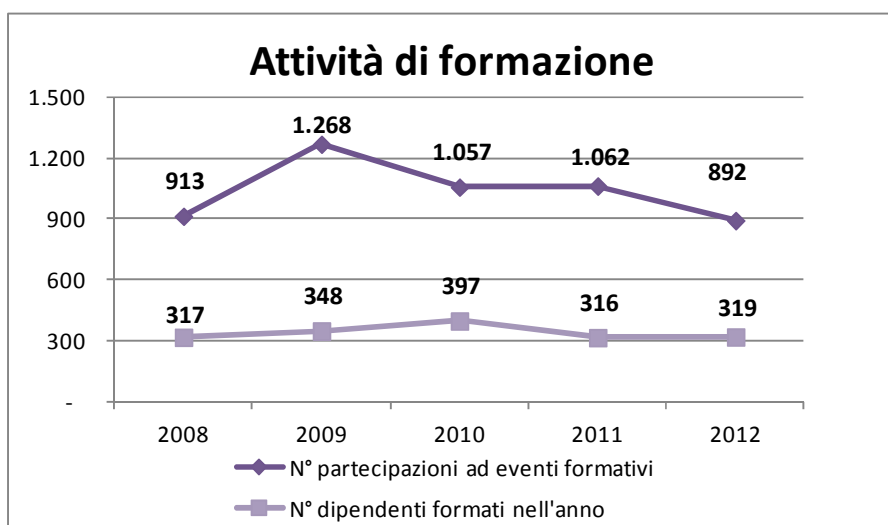
Descrizione	2008	2009	2010	2011	2012
Domande di mobilità interna	17	15	6	3	-

Fonte: Ufficio Personale – Comune di Pordenone

Attività di formazione rivolta ai dipendenti

La formazione del personale è sempre stata considerata un **punto di forza** nella politica dell'Amministrazione relativamente allo **sviluppo delle risorse umane**.

La formazione produce, infatti, non solo un **miglioramento della qualità dei servizi erogati**, ma anche una crescita **della professionalità e "qualità" dei dipendenti** stessi, attraverso il loro coinvolgimento nei processi e la distribuzione della responsabilità, nell'ottica di una partecipazione attiva e da protagonisti nella realizzazione dei programmi dell'Amministrazione.



La formazione è prevista in un **piano annuale** e pluriennale, i cui criteri di definizione sono concordati con le rappresentanze sindacali, che si fonda sul raffronto fra il fabbisogno formativo del personale coniugato con le necessità dei servizi da erogare. Il percorso formativo è il risultato aree di intervento, stabilite dai dirigenti in sintonia con gli obiettivi di PEG (Piano Esecutivo di Gestione), e le indicazioni di ciascun dipendente rilevate con uno specifico questionario. Il raffronto fra la formazione prevista per la figura professionale, gli obiettivi e la formazione già maturata costituisce pertanto il fabbisogno dell'incrocio tra le macro formativo del personale, sul quale costruire il piano della formazione. Accanto ad una **prevalente formazione** focalizzata sugli aspetti prettamente **tecnico specialistici**, è stata realizzata **un'attività formativa di carattere più generale**, che ha interessato tematiche relative all'area dell'**organizzazione e personale, manageriale**, comunicazione, linguistica, informatica e telematica.

Attività di formazione "esterna"

L'attività di formazione che il Comune ha erogato a soggetti "esterni" (non dipendenti) è stata realizzata tramite lo strumento dello **stage** ed ha coinvolto **nel quinquennio 366 studenti** di durata variabile e provenienti da Università e da Scuole Superiori

Tab 7: Attività di formazione esterna: gli stage

Stage	2008	2009	2010	2011	2012
N° soggetti coinvolti	72	75	85	65	69

Fonte: Ufficio Personale – Comune di Pordenone

Gli stagisti provenienti dall'Università sono interessati a settori quali: Controllo di Gestione, Pianificazione, Lavori Pubblici e Attività culturali. Essi partecipano a specifici progetti di lavoro, che producono risultati utilizzabili anche dall'Ente, oltre che a fini accademici. Gli stagisti provenienti dalle scuole superiori sono impiegati prevalentemente in attività amministrativa di supporto, nell'ottica di fornire una prima esperienza dell'ambiente lavorativo, sia per quanto concerne i rapporti esterni (utenza) che interni (colleghi e superiori).

Tab 8: Spesa corrente per dipendente (t.p.e.) in valori deflazionati

2008	2009	2010	2011	2012
689.631	579.341	593.832	660.947	572.405

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione – Comune di Pordenone – Dati deflazionati al potere di acquisto del 2004

4.1.B Dati economico-finanziari

Politica

La politica di bilancio è stata improntata al mantenimento della pressione tributaria ed al recupero di base imponibile tramite la lotta all'evasione, che ha consentito sensibili recuperi.

Anche per le politiche sulle tariffe dei servizi erogati è stata sostanzialmente adottata una logica di mantenimento, con lievi ritocchi legati esclusivamente al recupero dell'inflazione come previsto nelle linee di indirizzo.

Entrate correnti

Tab 9: Entrate correnti per tipologia (dati espressi in migliaia di Euro)

Entrate correnti	2008	2009	2010	2011	2012
Entrate Tributarie	20.187	20.683	20.805	20.846	25.992
Entrate da Trasferimenti	45.884	46.868	46.632	53.440	40.085
Entrate Extratributarie	20.342	20.335	25.739	23.031	21.276
Totale	86.413	87.886	93.176	97.317	87.353

Fonte: Ufficio Contabilità – Comune di Pordenone

Tab 10: Entrate tributarie per tipologia (dati espressi in migliaia di Euro)

Entrate tributarie	2008	2009	2010	2011	2012
Imposte					
ICI-IMU	9.506	10.448	10.410	10.442	16.085
Recupero evasione anni precedenti (ICI)	698				
Addizionale IRPEF	1.650	1.600	1.650	1.650	1.600
Imposta pubblicità	1.170	1.170	1.193	1.138	1.105
Addizionale sul consumo energia elettrica	487	450	499	517	123
Altre imposte	4	2	5	3	-
Tasse					
Tasse rifiuti Tarsu (compresa addizionale Eca)	5.965	6.303	6.340	6.421	6.450
Tassa occupazione suolo pubblico (Tosap)	506	552	552	499	488
Altre tasse	5	5	1	0	-
Tributi speciali					
Diritti pubbliche affissioni	196	153	154	176	141
Altro	0	0	1	0	0
Totale	20.187	20.683	20.805	20.846	25.992

Dal 2012 è in vigore l'IMU sulla prima casa e sono state incrementate le basi imponibili di tutte le fattispecie immobiliari. Il maggior gettito ad aliquote standard va devoluto allo Stato.

Fonte: Ufficio Tributi – Comune di Pordenone

Utilizzo delle risorse: gestione corrente ed investimenti

Tab 11: Utilizzo delle risorse per la gestione corrente

Utilizzo delle risorse	2012
Il lavoro: rendere la città competitiva	273.284
Una città accogliente e sicura	50.152.622
Un futuro sostenibile	13.377.188
Partecipazione e governance urbana	13.507.041
Totale	77.310.135

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione – Comune di Pordenone

Con riferimento agli **investimenti per opere pubbliche**, gli interventi messi in cantiere o gestiti tra il 2006 e il 2010 superano gli **85 milioni di Euro**, di cui una parte consistente è finanziata dalla Regione.

Tab 12: Composizione e valore del patrimonio comunale

Patrimonio	2008	2009	2010	2011	2012
Costi pluriennali capitalizzati	3.508.811	3.788.202	4.046.043	4.326.832	4.672.958
Beni demaniali	112.047.445	120.359.547	137.077.806	141.118.787	150.081.667
Terreni patrimonio indisponibile	10.169.007	10.186.044	10.226.353	13.689.498	13.731.448
Terreni patrimonio disponibile	1.022.226	1.022.226	1.048.074	1.045.652	1.045.652
Fabbricati patrimonio indisponibile	137.133.444	141.676.758	146.912.558	148.955.404	160.268.383
Fabbricati patrimonio disponibile	15.010.160	15.601.256	15.590.855	21.914.198	20.669.462
Macchinari, attrezzature e impianti	9.519.249	10.142.933	10.850.304	12.396.106	13.056.093
Attrezzature e sistemi informatici	909.852	990.155	1.135.203	1.188.336	1.261.413
Automezzi e motomezzi	1.972.573	2.094.717	2.185.969	2.249.174	2.290.177
Mobili e macchine d'ufficio	1.544.914	1.561.660	1.561.666	1.593.151	1.652.832
Universalità di beni patrimonio indisponibile	155.813	174.464	204.719	258.677	285.102
Totale	292.993.493	307.597.962	330.839.549	348.735.815	369.015.187

Fonte: Ufficio Contabilità – Comune di Pordenone

Tra il 2008 e il 2012 il valore del patrimonio dell'ente è **incrementato di quasi il 26%** per effetto dei consistenti investimenti posti in essere nel periodo in esame.

Tab 13: Spesa corrente 2012: fornitori con sede in comuni

Spesa corrente Comune in provincia di PN	Importo	%	% cumulata
PORDENONE	13.455.705	72,47%	72,47%
PORCIA	3.656.394	19,69%	92,16%
ROVEREDO IN PIANO	226.505	1,22%	95,39%
AZZANO DECIMO	204.102	1,10%	94,17%
CORDENONS	168.243	0,91%	93,07%
PASIANO DI PORDENONE	139.765	0,75%	97,30%
SAN QUIRINO	130.663	0,70%	96,55%
SPILIMBERGO	84.745	0,46%	95,84%
SAN VITO AL TAGLIAMENTO	77.140	0,42%	97,72%
MANIAGO	73.782	0,40%	98,61%
MONTEREALE VALCELLINA	55.138	0,30%	99,73%
CASARSA DELLA DELIZIA	51.521	0,28%	97,99%
CORDOVADO	46.996	0,25%	99,40%
FIUME VENETO	40.451	0,22%	98,83%
SACILE	30.314	0,16%	99,15%
ZOPPOLA	27.973	0,15%	98,98%
AVIANO	24.161	0,13%	98,22%
FONTANAFREDDA	17.197	0,09%	98,09%
ALTRI COMUNI (11)	16.511	0,09%	100,00%
MORSANO AL TAGLIAMENTO	15.534	0,08%	99,81%
BUDOIA	10.992	0,06%	99,91%
CAVASSO NUOVO	7.765	0,04%	99,85%
BARCIS	5.797	0,03%	99,43%
Totale	18.567.393	100%	100%

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione

Tab 15: Spesa investimento 2012: fornitori distinti con sede

Spesa investimento Comune in provincia di PN	Importo	%	% cumulata
PORDENONE	386.508	32,05%	32,05%
FIUME VENETO	393.168	32,61%	64,66%
FONTANAFREDDA	102.863	8,53%	73,17%
PORCIA	35.343	2,93%	76,10%
SAN VITO AL TAGLIAMENTO	76.103	6,31%	82,41%
AZZANO DECIMO	1.335	0,11%	82,52%
CORDENONS	14.720	1,22%	83,74%
ROVEREDO IN PIANO	9.107	0,76%	84,50%
SACILE	20.809	1,73%	86,22%
BRUGNERA	9.792	0,81%	87,03%
PASIANO DI PORDENONE	4.371	0,36%	87,40%
SAN MARTINO AL TAGLIAMENTO	997	0,08%	87,48%
CORDOVADO	150.984	12,52%	100,00%
Totale	1.205.799	100%	100%

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione

Tab 14: Spesa corrente 2012: fornitori del comune della provincia di Pordenone distinti per Regione

Regione	Importo	%	% cumulata
FRIULI-VENEZIA GIULIA	21.049.050	63,56%	63,56%
LOMBARDIA	5.809.756	17,54%	81,10%
VENETO	2.686.723	8,11%	89,22%
EMILIA ROMAGNA	1.523.757	4,60%	93,82%
PIEMONTE	1.375.094	4,15%	97,97%
LAZIO	434.072	1,31%	99,28%
TRENTINO ALTO-ADIGE	117.088	0,35%	99,63%
TOSCANA	50.092	0,15%	99,79%
CAMPANIA	32.761	0,10%	99,88%
UMBRIA	22.471	0,07%	99,99%
ABRUZZO	8.159	0,02%	99,91%
MARCHE	4.849	0,01%	99,92%
PUGLIA	2.844	0,01%	100,00%
Totale	33.116.717	100%	100%

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione

Tab 16: Spesa investimento 2012: fornitori in comuni della provincia di Pordenone distinti per Regione

REGIONE	IMPORTO	%	% cumulata
Liguria	1.495.044	44,45%	100,00%
Friuli-Venezia Giulia	1.347.893	40,07%	54,29%
Veneto	478.056	14,21%	14,21%
Piemonte	19.554	0,58%	55,03%
Emilia Romagna	15.946	0,47%	55,51%
Lombardia	5.264	0,16%	54,44%
Puglia	1.466	0,04%	55,55%
Lazio	242	0,01%	54,45%
Totale	3.363.464	100%	100%

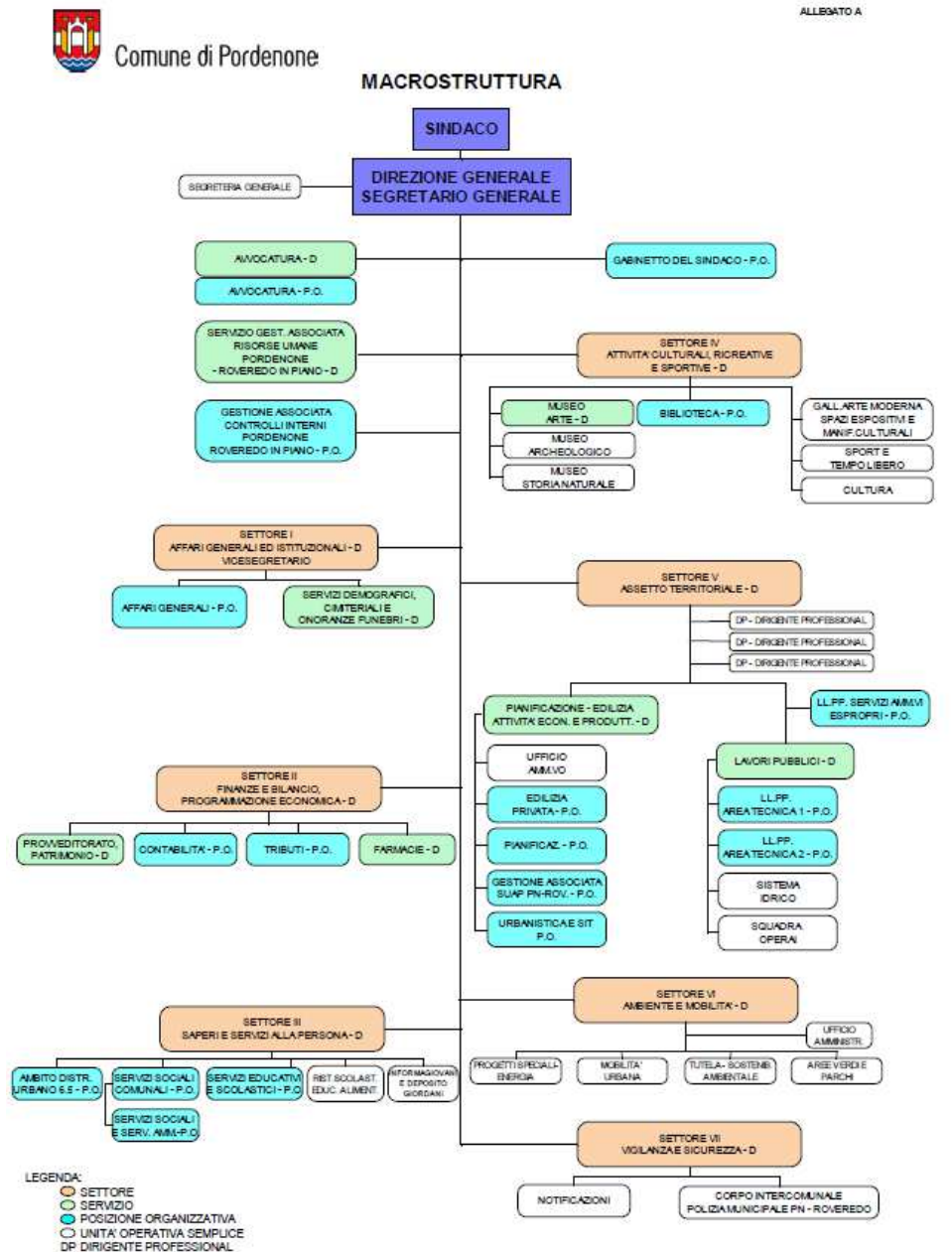
Fonte: Ufficio Controllo di Gestione

4.1.C Organizzazione e assetto istituzionale

C.1 Struttura organizzativa del Comune di Pordenone

Relativamente alla struttura organizzativa del Comune non si rilevano, nell'ultimo quinquennio amministrativo, particolari discontinuità rispetto alle passate amministrazioni. L'ente è suddiviso in sette settori oltre alle strutture di staff.

Tab 17: Macrostruttura del Comune di Pordenone— Anno 2012



Fonte: Ufficio Personale – Comune di Pordenone

C.2 Società partecipate

Strumenti ed azioni

Il Comune di Pordenone detiene partecipazioni in diverse società, consorzi, enti ed associazioni come risulta dalla tabella sottoriportata.

In conformità a quanto stabilito con la deliberazione consiliare n. 40/2009 attinente alla verifica della permanenza dei motivi e delle condizioni per il mantenimento delle proprie partecipazioni, l'Amministrazione ha proceduto con la cessione delle quote detenute nella società "Stu Makò" spa, nel consorzio per lo sviluppo industriale della zona dell'Aussa-Corno nonché con quelle possedute sia nella società "Autovie venete" spa che nella "società per l'autostrada di Alemagna" spa.

Secondo quanto previsto dall'art. 13 della legge n. 248/2006, come delineato anche dalla sentenza della corte dei conti – sezione regionale di controllo per la Lombardia con parere n. 517/par/2011 del 17 ottobre 2011 che ha permesso una ricostruzione dell'articolato quadro normativo formatosi sulla norma, l'Amministrazione sta procedendo con la predisposizione di indirizzi per il riassetto e la razionalizzazione del modello gestionale sia dei servizi ambientali sia per la mobilità come SPL con rilevanza economica perfezionando il tutto con l'impostazione di indirizzi per la riconfigurazione delle rispettive società, attuali gestori dei servizi stessi.

L'adozione degli specifici indirizzi per i quali è competente il Consiglio comunale determinerà lo sviluppo di tutte le attività connesse alla realizzazione dei percorsi individuati e che riguarderanno diversi aspetti del rapporto con le società partecipate a partire dagli adeguamenti degli statuti agli indirizzi stessi ed alle normative intervenute in materia di governance nonché della parità di diritto di accesso dei diversi generi negli organi di amministrazione e di controllo.

Permangono efficaci, altresì, le disposizioni di cui all'art. 3bis della legge n. 148/2011 riguardanti gli Ambiti territoriali ed i criteri di organizzazione dello svolgimento dei SPL nonché le norme in materia di vincoli e limiti per le società "in house" su personale, acquisti di beni e servizi e, quando sarà definito il regolamento attuativo dell'art. 18 della legge n. 133/2008, il patto di stabilità, comunque già previsti da vigenti normative.

I principali servizi attualmente erogati da imprese partecipate a favore della comunità pordenonese, rispetto ai quali è costante l'attenzione al miglioramento, riguardano la gestione dei rifiuti e dell'igiene urbana (GEA spa), del verde pubblico (GEA spa), della sosta a pagamento e della segnaletica stradale (GSM spa) e del servizio idrico integrato (HydroGEA spa).

Tab 18: Dati relativi ai consorzi ed alle società partecipate del Comune di Pordenone

Consorzi e Società partecipate	Ragione sociale		2008	2009	2010	2011	2012
G.E.A. S.p.A. - gestioni ecologiche e ambientali	Società per azioni	Quota	99,63%	96,88%	96,88%	96,88%	96,88%
		Capitale sociale	€ 866.174,00	€ 890.828,00	€ 890.828,00	€ 890.828,00	€ 890.828,00
G.S.M. S.p.A. gestione servizi mobilità	Società per azioni	Quota	55,00%	55,00%	55,00%	55,00%	55,00%
		Capitale sociale	€ 100.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00	€ 100.000,00
HYDROGEA. S.p.A.	Società per azioni	Quota	////	////	////	96,88%	96,88%
		Capitale sociale	////	////	////	€ 2.227.070,00	€ 2.227.070,00
Pordenone Fiere S.p.A.	Società per azioni	Quota	43,49%	43,49%	43,49%	43,49%	43,49%
		Capitale sociale	€ 1.033.000,00	€ 1.033.000,00	€ 1.033.000,00	€ 1.033.000,00	€ 1.033.000,00
A.T.A.P. S.p.A.	Società per azioni	Quota	31,86%	31,86%	31,86%	31,86%	31,86%
		Capitale sociale	€ 18.251.400,00	€ 18.251.400,00	€ 18.251.400,00	€ 18.251.400,00	€ 18.251.400,00
Interporto Centro Ingresso di Pordenone S.p.A.	Società per azioni	Quota	15,34%	15,34%	15,34%	15,34%	15,34%
		Capitale sociale	€ 1.601.150,00	€ 1.601.150,00	€ 1.601.150,00	€ 1.601.150,00	€ 1.601.150,00
CO.MET - Distretto della componentistica e della termoelettromeccanica s.c.r.l.	Società consortile a responsabilità limitata	Quota	4,59%	3,43%	3,43%	3,43%	3,43%
		Capitale sociale	€ 10.900,00	€ 146.000,00	€ 146.000,00	€ 146.000,00	€ 146.000,00
Ambito territoriale ottimale "Occidentale"	Consorzio	Quota	15,49%	15,49%	15,49%	15,49%	15,49%
		Fondo dotazione	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Consorzio di bonifica Cellina Meduna	Consorzio	Quota	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
		Onere a carico	€ 113,12	€ 113,12	€ 24,00	€ 21,00	€ 124,42
Consorzio per la Scuola Mosaicisti del Friuli	Consorzio	Quota	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%
		Capitale sociale	€ 206.582,80	€ 206.582,80	€ 206.582,80	€ 206.582,80	€ 206.582,80
Consorzio di Pordenone per la formazione superiore gli studi universitari e la ricerca	associazione	Quota	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%
		quota adesione	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 75.000,00
Consorzio per la salvaguardia dei castelli storici del Friuli Venezia Giulia	associazione	Quota	1,43%	1,43%	1,43%	1,43%	1,43%
		Quota adesione	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00
Società di trasformazione urbana "Stu Makò" spa - <i>quote cedute nell'ottobre 2010</i>	Società per azioni	Quota	1,00%	0,07%	////	////	////
		Capitale sociale	€ 520.000,00	€ 8.000.000,00	////	////	////
Consorzio per lo sviluppo industriale per la zona dell' Aussa-Como - <i>quote cedute nel settembre 2011</i>	Consorzio	Quota	0,71%	0,71%	0,71%	////	////
		Fondo dotazione	€ 291.799,90	€ 291.000,00	€ 291.000,00	////	////
Autovie Venete S.p.A. - <i>quote cedute nell'ottobre 2012</i>	Società per azioni	Quota	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	////
		Capitale sociale	€ 157.965.738,58	€ 157.965.738,58	€ 157.965.738,58	€ 157.965.738,58	////
Società per l'Autostrada di Alemagna S.p.A. - <i>quote cedute nell'ottobre 2012</i>	Società per azioni	Quota	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	////
		Capitale sociale	€ 312.000,00	€ 312.000,00	€ 312.000,00	€ 312.000,00	////

Fonte: U.O.S. Struttura amministrativa – Comune di Pordenone

4.1.D Attività legale

Strumenti ed azioni

Tab 19: Principali indicatori relativi all'attività legale

Cause	2008	2009	2010	2011	2012
Aperte 01/01	148	147	137	104	87
Nuove	24	25	14	16	13
Gradi successivi al primo e altro	0	6	6	9	5
Totale Chiuse:	25	41	53	42	19
Chiuse favorevoli	9	6	10	20	9
Chiuse sfavorevoli	4	10	6	7	3
Chiuse altro	12	25	37	15	7
Aperte 31/12	147	137	104	87	86
Gestite nell'anno	172	178	157	129	105

L'Amministrazione ha assegnato una fondamentale importanza all'attività legale, attribuendogli un ruolo strategico di consulenza nei confronti degli altri settori del Comune, relativamente alla preparazione o emanazione di atti.

Grazie a questa scelta organizzativa si è ottenuta una diminuzione dei ricorsi e dei contenziosi contro l'Ente, il cui impatto è già apprezzabile.

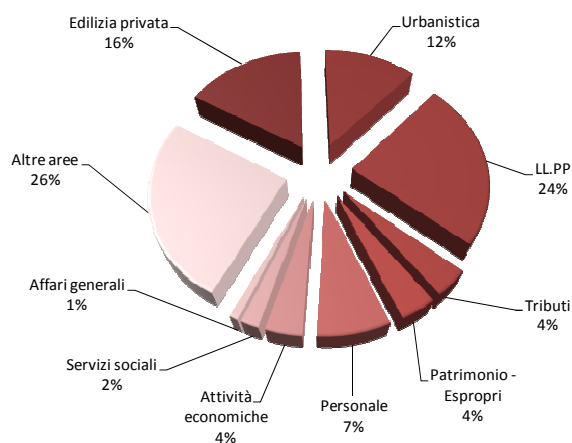
Nel quinquennio 2008-2012 si registra una **costante diminuzione delle cause aperte** con una riduzione di circa il 38,95%. A dicembre 2013 si registra un ulteriore decremento.

Fonte: Ufficio Affari legali – Comune di Pordenone

Tab 20: Cause gestite suddivise per settori

Tipologia	2008	2009	2010	2011	2012
Edilizia privata	31	27	21	22	17
Urbanistica	25	20	13	15	13
LL.PP	24	19	18	20	25
Tributi	7	7	9	10	4
Patrimonio - Espropri	12	8	5	6	4
Personale	5	8	5	7	8
Attività economiche	8	6	6	6	4
Servizi sociali	4	6	3	3	2
Affari generali	4	4	3	4	1
Altre aree	52	73	74	36	27
Totale gestite	172	178	157	129	105

Tipologia delle cause in essere - anno 2012



Fonte: Ufficio Affari legali – Comune di Pordenone

Tra i settori maggiormente interessati dalle cause troviamo l'Edilizia privata, l'Urbanistica e i Lavori pubblici.

Tab 21: Soggetti promotori delle nuove cause e gradi di giudizio superiori al I°

Nuove cause		2008	2009	2010	2011	2012
Promosse comune	Nuovo	6	5	2	3	1
	Grado succ.	0	3	5	5	2
Cittadini	Nuovo	6	3	2	10	4
	Grado succ.	0	2	0	1	0
Ditte	Nuovo	10	10	3	3	5
	Grado succ.	0	1	1	3	1
Dipendenti Comune	Nuovo	2	7	0	0	3
	Grado succ.	0	0	1	0	0
Altro		0	0	0	0	2
Totale		24	31	14	25	18

Fonte: Ufficio Affari legali – Comune di Pordenone

Tab 22: Costi sostenuti dall'Ente per l'Attività legale

2008	2009	2010	2011	2012
245.909	215.552	271.532	277.185	178.232

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione – Comune di Pordenone

I costi sostenuti per l'attività dell'ufficio legale nel 2012 ammontano a 178 mila euro in **diminuzione del 27,5%** sul 2008.

4.2 COMUNICAZIONI E RELAZIONI CON I CITTADINI

Obiettivi

Migliorare i processi di comunicazione e relazione tra i cittadini e l'Ente Comunale.

Strumenti ed azioni

È stato effettuato l'ampliamento dell'uso di strumentazioni informatiche e telematiche, sia all'interno dell'Ente che nelle relazioni con i cittadini e in ambito di procedure amministrative, è stato promosso uno sforzo di semplificazione. Particolarmente significativa è stata l'istituzione del **front office per i cittadini e per le imprese**. Tale strumento consente di agire sul piano della **trasparenza**, nonché di aumentare il livello di **interattività con l'utenza**, che si esplica nella acquisizione di domande personalizzate on line e nella visione in tempo reale dello stato di avanzamento delle pratiche.

4.2.A Il Sistema Informativo

L'Ente ha investito molto nel potenziare il sistema informatico con il collegamento in rete di tutte le sedi periferiche dell'ente e nella modernizzazione dei sistemi di fonia tramite l'erogazione del servizio telefonico interno basato prevalentemente sulla tecnologia VoIP. Il parco macchine complessivo comprende **542 postazioni di lavoro informatizzate** (compresi Ambito e Aster) e **55 server**. Gli elementi guida della politica dei sistemi informativi sono stati la forte integrazione tra i sistemi e la massima diffusione delle informazioni utili.

Tra i principali strumenti informativi si segnalano:

- il **sito web**: oltre 718 mila contatti nel 2012 con un incremento del 5,17% rispetto all'anno 2011;
- il **Sistema Informativo Territoriale** (si veda paragrafo specifico);
- lo **sportello informatico per le imprese** (Capitolo "D. Attività Economiche");
- la possibilità di effettuare on line alcune procedure per il pagamento delle imposte comunali.

Il sito internet del comune di Pordenone

Il sito Internet istituzionale è stato sottoposto (da febbraio a settembre 2010) ad un intervento di *redesign*: riorganizzazione complessiva dei contenuti, nuovo impianto grafico, attivazione di nuove funzionalità e servizi (tra cui un nuovo canale di comunicazione video) e di nuovi strumenti di trasparenza previsti dalle norme (tra cui l'albo pretorio online).

Gli obiettivi del progetto (ampliare la fascia di utenti, migliorare la fruibilità dei contenuti, valorizzare le info su eventi, città e territorio, potenziare l'interattività), sono stati raggiunti: il monitoraggio finale ha evidenziato infatti un sensibile incremento nel numero di accessi (interrotta l'inversione di tendenza nei dati consultazione, verificata per la prima volta nel 2009) e un tangibile incremento del voto medio degli utenti, passato da 6 (nel 2010) a 8 (nel 2011).


Tab 23: Visite al sito web del Comune di Pordenone

Sito web	2008	2009	2010	2011	2012
N° visite	546.440	496.892	566.820	683.101	718.414

Fonte: Redazione web – Comune di Pordenone

La soddisfazione degli utenti sul Sito internet del Comune di Pordenone

Gli utenti interpellati nel 2011 per esprimere un parere sul grado di soddisfazione del servizio offerto dal Sito internet del Comune di Pordenone hanno **valutato 8 la qualità, efficienza ed efficacia del servizio offerto**.

Titolo del questionario	Questionari compilati/Utenti del periodo	Voto degli utenti 2009	Voto degli utenti 2011	
Questionario sito internet	Partecipanti: 80	6	8	
Indagine effettuata dal 20/01/2011 al 10/05/2011				
Per visionare il Report completo http://www.comune.pordenone.it/comunichiamo/fatti-sentire/questionari/risultati				

Tab 24: Costi sostenuti dall'Ente per i Sistemi informativi

2008	2009	2010	2011	2012
561.737	546.392	614.036	455.349	408.110

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione – Comune di Pordenone

4.2.B Il Sistema Informativo Territoriale

Il Sistema Informativo Territoriale (SIT) rappresenta non solo uno strumento di lavoro per l'ente, ma anche un'opportunità per i cittadini e per i professionisti, poiché consente loro di usufruire di servizi on-line. Oltre alla diffusione di banche dati autorevoli e costantemente aggiornate, il SIT si occupa dell'integrazione dei sistemi di settore in modo da creare una base per l'interscambio e il confronto informativo, sia come strumento interno alla struttura che come servizio al cittadino e al professionista.



Il Sistema Informativo Territoriale (SIT) del Comune di Pordenone è uno strumento essenziale per far fronte alla crescente complessità che la società civile, l'economia, il territorio, l'ambiente propongono agli organi di governo locale.

Si tratta del complesso organizzato dei dati economici, sociali, ambientali, geografici disponibili per un territorio, relazionati fra loro e la geometria del territorio stesso, mediante chiavi appropriate quali la numerazione civica. Esso consente di accedere in maniera agevole alle diverse banche dati gestite dal Comune e di dialogare con banche dati esterne all'Amministrazione stessa.

La finalità del SIT è sostanzialmente quella di costruire un insieme unitario di banche dati gestionali riferite al territorio comunale, organizzando in un unico sistema i dati di cui il comune ha la titolarità e comunque la disponibilità. Il SIT rappresenta dunque un modo efficace per raccogliere, classificare, catalogare dati e informazioni specifiche che possono poi essere utilizzati per costruire scenari, prefigurare soluzioni ecc.

Il S.I.T. a servizio dei cittadini

Grazie al SIT sono stati resi disponibili una serie di servizi on-line, in materia di edilizia e pianificazione territoriale, attraverso i quali, ad esempio, è possibile:

- visualizzare lo stato delle pratiche edilizie, effettuare il preinoltro e fissare appuntamenti con i tecnici;
- scaricare porzioni di carta tecnica comunale, necessaria per presentare la richiesta di numero civico provvisorio contestualmente all'attivazione della pratica edilizia, che si tramuterà automaticamente in numero definitivo a conclusione dell'iter della pratica, senza dover presentare documentazione agli sportelli anagrafici;
- ottenere l'attribuzione del numero civico per l'intervento edilizio senza doversi recare in anagrafe;
- visualizzare il PRGC vigente e gli ambiti soggetti a varianti in itinere.

I professionisti ed i cittadini possono quindi accedere, a questi servizi, senza doversi muovere dall'ufficio o da casa, evitando il traffico cittadino, pagamenti di soste, code agli sportelli, etc. Questo strumento permette dunque alla struttura comunale di offrire nuovi servizi, riducendo al contempo l'affluenza di pubblico, con il risultato di poter dedicare maggiori risorse allo svolgimento delle pratiche.

Il S.I.T. a servizio dell'Ente

Il SIT rappresenta per il Comune di Pordenone un importante strumento di lavoro e la sua istituzione ha consentito di raggiungere significativi miglioramenti sul fronte dello svolgimento dell'attività. Ad esempio, è stato messo a disposizione dell'intera struttura comunale:

- il CLIENT WEB, un sistema di consultazione della cartografia e della banca dati anagrafica attraverso la rete intranet. Tale strumento, sempre attivo, permette agli utenti abilitati di visualizzare e stampare dati e cartografie autorevoli e costantemente aggiornati, senza doversi più recare in altri uffici. Permette di "collocarsi" nel territorio con il solo riferimento toponomastico o catastale e di accedere alla consultazione della banca dati anagrafica in modo autonomo.
- CAT2COM, un sistema di consultazione della cartografia catastale integrata con le banche dati comunali. La banca dati viene mensilmente aggiornata con i dati forniti dall'Agenzia del Territorio, nell'ambito del progetto di e-gov nazionale SigmaTER, e permette agli utenti abilitati di accedere alle informazioni catastali utili soprattutto agli uffici: ICI, TARSU, Urbanistica, Edilizia, Patrimonio, Espropri.

Tab 25: Costi sostenuti dall'Ente per il Sistema informativo territoriale

2008	2009	2010	2011	2012
239.817	188.490	145.736	102.701	90.957

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione – Comune di Pordenone

4.2.C Ufficio Relazioni con il pubblico - URP

L'Urp ha ricevuto **nell'anno 2012 più di 35.000 utenti** con richieste diverse con una **media di quasi 139 utenti giornalieri** (253 giorni di apertura).

Tab26: Costi sostenuti dall'Ente per le Relazioni con il pubblico

2008	2009	2010	2011	2012
195.355	264.819	287.526	280.551	308.346

Fonte: Ufficio Controllo di Gestione – Comune di Pordenone

La soddisfazione degli utenti su Servizio Relazioni con il Pubblico

Gli utenti interpellati per esprimere un parere sul grado di soddisfazione del servizio offerto dal Ufficio Relazioni con il pubblico hanno **valutato nove la qualità, efficienza ed efficacia del servizio offerto**.

Per perseguire l'obiettivo generale del costante miglioramento dei processi di comunicazione e relazione tra i cittadini e l'ente, si intende provvedere a una miglior definizione e al potenziamento delle funzioni dell'Urp all'interno di un sistema di comunicazione integrata dell'ente, che possa garantire (nei termini previsti dalla legge 150/2000) una gestione efficace della comunicazione dell'informazione, nel perseguimento degli obiettivi di efficacia, efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa.

Le seguenti attività sono state individuate come strategiche :

- Comunicazione interna;
- Comunicazione esterna;
- Sito internet;
- Info via mail e Sms.

Servizi demografici online

Per rispondere a una domanda effettiva di informazioni e servizi online relativamente ai servizi demografici e per contribuire a ridurre l'afflusso di utenti allo sportello, è stata predisposta un'apposita sezione nel sito internet che fornisce informazioni sulla documentazione necessaria prima di recarsi allo sportello. Questo importante front office on line è considerato strategico ed è costantemente monitorato ai fini di un necessario potenziamento e ottimizzazione, in linea con le possibilità offerte dalle tecnologie, in costante evoluzione.