



SERVIZIO "SERVIZI AL CITTADINO"

OGGETTO: RELAZIONE DI FINE GESTIONE ANNO 2016

§1. **Gli obiettivi di carattere generale** stabiliti dal programma di governo del Sindaco e, conseguentemente, dalla Relazione previsionale e programmatica, sono stati pienamente attuati.

Nell'ambito delle competenze del Servizio "Servizi al Cittadino", oltre alle specifiche e codificate attività d'ufficio sono state sviluppate e completate le seguenti azioni:

- **Il settore dello sviluppo economico** ha completato lo studio delle basi per un nuovo piano del commercio e ha concretizzato gli atti amministrativi di incarico a ditta specializzata per la predisposizione del nuovo regolamento per il commercio su aree pubbliche e, soprattutto, per i bandi attuativi della normativa c.d. "Bolkestein" di assegnazione dei posteggi pluriennali.

Oltre alla collaborazione con altri servizi del Comune e associazioni varie per l'organizzazione congiunta di manifestazioni quali "Nottambula", "Palio dei Rioni" "Pesciantiqua" ecc, è stato attuato il progetto c.d. delle "Botteghe storiche", censimento delle attività di vicinato presenti sul territorio da più di 40 anni e tramandate all'interno della stesa famiglia.

Il settore sociale ha prodotto i documenti di gara per l'affidamento in concessione di quattro impianti sportivi del Comune di Pescia. Inoltre, per poter soddisfare la richiesta di alloggi con canoni calmierati motivata dai numerosi sfratti sull'intero territorio provinciale, è stato predisposto apposito progetto in collaborazione con la cooperativa immobiliare "Il Ponte" e con un privato proprietario di alloggi, che ha messo a disposizione tre appartamenti in Pescia a canone calmierato. Gli alloggi verranno così messi a disposizione di nuclei soggetti a sfratto per il periodo massimo di 12 mesi e verrà anche sperimentata la possibilità di coabitazione fra nuclei.

La pubblica istruzione ha prodotto i documenti di gara per due procedure a evidenza pubblica, entrambe scadute il 30 giugno 2016, relative all'affidamento in appalto della sezione aggiuntiva di asilo nido "I cavallini" e del servizio di pulizia e custodia dello stesso nido

§2. **Gli obiettivi specifici di PEG assegnati al Servizio 2 "Servizi al Cittadino" dalla deliberazione di G.C. n. 185 del 13.9.2016:**

-RIORGANIZZAZIONE ASILO NIDO COMUNALE

L'azione di riorganizzazione dell'asilo nido si è resa necessaria a seguito dei pensionamenti di alcune delle educatrici comunali. Delle tre originarie sezioni gestite direttamente dal Comune (piccoli, medi e grandi) è rimasta inalterata quella dei "piccoli"(3-12 mesi) mentre si sono accorpate le altre due (medi e grandi) in un'unica sezione di età compresa fra i 12 e i 36 mesi. E' stato mantenuto il rapporto numerico educatrice/bambino, in linea con il decreto 41/R Regione Toscana, applicativo della L.32/2002 e, al contempo, il numero delle ammissioni è rimasto invariato rispetto agli anni precedenti. Il 2016, fra l'altro, ha visto anche la scadenza dei due appalti di servizi presso il nido (sezione aggiuntiva appaltata all'esterno per fascia d'età medi/grandi e attività pomeridiane e servizio di custodia e pulizia). Le procedure a evidenza pubblica sono state ambedue studiate e predisposte entro il mese di aprile e aggiudicate con det. della S.U.A. n°473 del 27.7.2016 la prima, con adesione a convenzione CONSIP la seconda (det. 1399 del 18.7.2016).

Attività propedeutiche alla predisposizione del progetto di accorpamento sezioni: una prima relazione sulle criticità e sulla necessità di una nuova organizzazione è stata inoltrata all'assessore alla pubblica istruzione con mail del 29.2.2016; dopo la predisposizione del bando per le iscrizioni al nido (aprile 2016) è stata fatta la pubblicità rivolta alle famiglie interessate a conoscere il nido comunale e i servizi in esso erogati (pubblicata sul sito internet del Comune), cui ha conseguito la giornata "Porte aperte all'asilo nido il Cucciolo" giovedì 28 aprile (vedi locandina in atti). All'atto dell'iscrizione (mese di maggio) la "Carta dei servizi del nido" recante le regole della struttura, è stata partecipata ai genitori (e pubblicata sul sito internet del Comune). Dopo la chiusura del bando per l'iscrizione ai servizi educativi (29 maggio) il nuovo e definitivo progetto didattico della sezione accorpata è stato presentato agli assessori alla pubblica istruzione e al personale. Approvata la graduatoria delle ammissioni (det 1315 del 12.7.2016), la nuova organizzazione, formalizzata e condivisa con le educatrici, è la seguente: mantenimento sezione lattanti con due educatrici comunali, mantenimento sezione appaltata (medi-grandi) con due educatrici della cooperativa; nuova sezione medi-grandi con due educatrici comunali. Otto ore di servizio del personale ausiliario di custodia e pulizia a fronte di dieci ore di apertura totale della struttura: presenza delle due ausiliarie nei momenti di maggior bisogno, con flessibilità di utilizzo per le esigenze delle educatrici in sezione, nel rispetto delle quattro ore continuative che ciascuna di loro dovrà prestare. Accoglienza del mattino dalle 7,30 alle 8,00 con il solo personale comunale (a turno fra le educatrici delle tre sezioni complessive) in modo da svincolare il personale della cooperativa che dovrà garantire i servizi a tempo lungo e lunghissimo (fino alle 16,00 il tempo lungo, fino alle 17,30 il tempo lunghissimo).

E' doveroso ricordare anche che il Comune si è avvalso della collaborazione delle stagiste della facoltà di Scienze dell'Educazione dell'università di Firenze in base all'adesione al "sistema stage

curriculare” attivato dal Servizio al Cittadino il 15.10.2015, per cui in ogni sezione è stata inserita almeno una stagista (a costo zero).

L’ultima fase del presente progetto, quella relativa al controllo delle attività della sezione accorpata attraverso il grado di soddisfazione dei genitori, si è conclusa nel mese di dicembre, prima delle vacanze di Natale. Sono stati distribuiti n°36 questionari, le risposte sono state collocate in apposita urna nell’entrata del nido. Hanno risposto in 20 (55,56%). Il questionario, conservato in atti così come le risposte fornite, è stato elaborato proponendo domande sulla qualità del servizio reso. È stato distribuito esclusivamente nelle due sezioni accorpate per età. In questo modo è possibile valutare il grado di soddisfazione dei genitori relativamente alle due sezioni oggetto di riorganizzazione. Le domande sono relative agli orari del servizio, alla competenza del personale docente nella relazione con gli adulti e con i bambini, sulla capacità relazionale e il coinvolgimento nel servizio del personale non docente, sui risultati dell’attività didattica nel campo del linguaggio, della socializzazione, dell’autonomia fisica e affettiva, sulla motricità e manipolazione, sull’apprendimento e regole di comportamento, nonché sulla qualità degli spazi.

Risultati: i dati evidenziano, in generale, un giudizio positivo, medio alto. La percentuale va dal 60% all’85% e in due casi al 95%. Il giudizio è buono sul personale docente e non docente. La struttura, con l’accessibilità e la qualità degli spazi, ha avuto minor punteggio, in particolare gli spazi esterni e l’accessibilità al servizio. Inoltre il questionario ha evidenziato alcune criticità sulle quali dover intervenire, per rendere più efficiente e idoneo il nostro asilo nido.

-PROGETTO DI STUDIO PER NUOVA ORGANIZZAZIONE DELLE ISCRIZIONI AL SERVIZIO DI MENSA

L’U.O. Pubblica Istruzione ha elaborato un progetto di riorganizzazione delle iscrizioni al servizio di mensa denominato “Iscrizioni massive mensa pre-pagato a.s. 2017/2018, 1° step” che, attraverso un diverso utilizzo del programma URBI, tende a creare le condizioni per andare incontro alle esigenze del cittadino che non dovrà più recarsi tutti gli anni scolastici all’ufficio comunale per richiedere il servizio. Il progetto consiste nell’organizzazione di un sistema di iscrizione automatica alla mensa per gli anni successivi al primo, fino alla conclusione del ciclo didattico.

Per far ciò è stato elaborato un questionario di gradimento da inviare a un campione rappresentativo di utenti paganti (20%); entro il termine stabilito del marzo 2016, il questionario è stato inviato a n. 338 utenti, di cui solo il 5% ha risposto. Nel mese di aprile 2016 i risultati dell’indagine sono stati valutati come da relazione che viene conservata in atti, dove le priorità evidenziate riguardano il gradimento di un sistema comodo e sicuro, l’utilizzo dei servizi on line, i punti di ricarica sul territorio giudicati insufficienti, il gradimento di iscrizioni annuali automatiche dopo la prima iscrizione, fino al termine del ciclo didattico.

Nel maggio 2016, nel periodo delle iscrizioni ai servizi, sono stati distribuiti 400 ulteriori questionari, da riempire e inserire in un'urna posta all'esterno della stanza delle iscrizioni. Sono state riconsegnate 263 schede, pari al 65,7% . I dati sono stati elaborati nel mese di giugno e hanno evidenziato le seguenti priorità: iscrizioni annuali automatiche, senza recarsi all'ufficio; un sistema di pagamento comodo e sicuro; chiarezza nelle informazioni; utilità dei servizi on line; numero dei punti di ricarica; utilità del servizio di messaggistica. Sono state inoltre scritte altre utili informazioni per il miglioramento del servizio, quali: migliore informazione anche sul sito del Comune; possibilità di vedere subito il proprio pagamento dall'home banking/bonifico bancario; aumento della messaggistica per poter monitorare il saldo del proprio consumo. Il nuovo sistema migliorato è da attuarsi nell'anno scolastico 2017-2018, previa valutazione dell'Amministrazione sulle conseguenze di ordine finanziario evidenziate anche nella relazione al progetto.

Tutta la documentazione è conservata agli atti dell'U.O. Pubblica Istruzione.

-ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL CENTRO SOCIO-RICREATIVO “L'ANGOLO DELLE IDEE”

A seguito di lavori di ristrutturazione dell'ex alloggio del custode dell'Archivio di Stato in Piazza XX Settembre, è stato creato il centro socio-ricreativo “L'Angolo delle Idee”. Il Centro viene utilizzato per scopi socio-ricreativi a favore di anziani, bambini e giovani, nonché come luogo di aggregazione e di svago per attività di alcune associazioni del territorio. Nel periodo aprile-ottobre viene utilizzato anche lo spazio esterno per manifestazioni e attività ricreative aperte a tutta la cittadinanza.

Le attività sono elencate nella scheda-obiettivo a suo tempo presentata, conservata in atti, assieme all'elenco completo delle attività organizzate negli spazi dell'”Angolo delle Idee”.

Già dal novembre 2015 è iniziata la programmazione delle attività e la ricerca dei potenziali utilizzatori per centri d'interesse, così come l'allestimento degli spazi da assegnare in base alle richieste da parte di privati/associazioni; nei primi giorni di gennaio 2016 sono terminate le fasi organizzative delle varie attività invernali, così come sono stati reperiti i volontari (forniti dall'Associazione AUSER Filo d'Argento con la quale il Comune ha stipulato convenzione) per la custodia del centro.

Periodo invernale (gennaio/aprile 2016), presenze riscontrate ai corsi organizzati dall'Amministrazione, come segue:

- corso di pittura per bambini (10 iscritti e partecipanti)
- corsi di lingue straniere (50 iscritti e partecipanti), corso di italiano per immigrati (23 iscr. e part.)
- corso di scacchi (10 iscr. e part.)
- Corsi vari per Università del Tempo Disponibile (130 iscr e part.)

-Laboratorio di genere in collaborazione con l'Associazione "365 giorni al femminile" (15 iscr. e part.) rivolto a donne dai 18 ai 70 anni con tematiche su violenza domestica e stalking

Periodo estivo-autunnale (maggio/dicembre 2016), presenze:

-lezioni di scacchi (30 iscritti e partecipanti, pomeridiane due volte la settimana)

-attività varie di socializzazione in giardino (circa 25)

-mostra di genere, (segue il laboratorio del periodo invernale nel mese di giugno) circa 700 visitatori

In tutto l'anno, lettura dei quotidiani, da 30 a 35 utenti a settimana

Ai fini del monitoraggio del gradimento, sono stati distribuiti 56 questionari; dalle 26 risposte pervenute è emerso un generalizzato gradimento e molte proposte di ulteriori attività e servizi da organizzare, quali: informazioni turistiche per viaggi di anziani, maggiori attività ricreative per i giovani, ulteriori attività musicali, cineforum estivo, possibilità di usufruire di un apparecchio televisivo e di un computer.

§ 3 Interventi formativi effettuati all'interno del Servizio:

PIANO TRIENNALE PTCP PER L'ANNO 2016

Meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni idonei a prevenire il rischio di corruzione.

Al fine di limitare i rischi di corruzione e in ottemperanza a quanto previsto all'art. 6 del Piano Triennale Prevenzione e Corruzione e Piano Triennale Trasparenza e Integrità, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n.19 del 27.1.2015 e modificato con deliberazione G.C. n.35 del 10.2.2015, di seguito si dà conto delle misure adottate all'interno del Servizio "Servizi al Cittadino":

- Il responsabile del procedimento è conoscibile in quanto l'elenco dei procedimenti è regolarmente pubblicato sul sito internet e comprende anche n° telefonico e indirizzo mail sia del RUP che di chi provvede all'istruttoria della pratica. In massima parte i soggetti coinvolti sono almeno due.

- Non esistono margini di discrezionalità nei provvedimenti amministrativi redatti e approvati dal Servizio, trattandosi di procedure e termini stabiliti per legge (nel caso dei provvedimenti provenienti dallo Sviluppo Economico), di erogazione di contributi (da parte del settore sociale, per i quali i criteri sono stabiliti dalla Giunta), ammissione a servizi (nel caso di servizi erogati dal settore della Pubblica Istruzione per mensa, trasporto, asilo nido, pre-post scuola, i criteri di ammissione sono chiaramente enunciati nei rispettivi regolamenti e gli utenti sottoscrivono apposito contratto di utenza)

- Per facilitare gli utenti sul sito istituzionale sono pubblicati i moduli per la presentazione di istanze o richieste (vedi le parti relative a “Pubblica Istruzione”, “Sociale”, “Sport” e all’ampia parte dedicata al “SUAP” (sportello unico delle attività produttive).
- Non sono mai stati prorogati contratti già scaduti, a meno che non fosse stato regolarmente previsto sui documenti di gara (come previsto dalla normativa vigente sugli appalti, Dlgs 50/2016), così come gli affidamenti in economia sono sempre stati preceduti da richiesta di vari preventivi (vedi affidamento per derrate alimentari asilo nido).
- Sul sito istituzionale è pubblicata la mappatura dei procedimenti amministrativi, riportante anche i tempi medi di conclusione dei vari procedimenti, così come la tabella relativa ai bandi di gara e quella sulle procedure di controllo sulle imprese, nonché gli incarichi legali conferiti dall’amministrazione per la rappresentanza in giudizio dell’ente .
- I responsabili dell’Ufficio Mensa e Trasporto scolastico e dell’Ufficio Asilo Nido provvedono, rispettivamente, ai controlli dei tempi e delle condizioni di erogazione dei vari servizi da parte delle ditte appaltatrici. A tal fine: per la mensa, con modalità on-line, vengono giornalmente raccolti i dati numerici delle quantità erogate, nonché l’indice di gradimento del menù. Attiva l’apposita commissione mensa, alla quale partecipano rappresentanti degli insegnanti dei genitori, dell’ASL e del Comune. Per il trasporto, contatti giornalieri per la ditta affidataria e immediata trasmissione alla stessa di eventuali criticità segnalate da utenti e scuole, al fine della altrettanta immediata risoluzione del problema. Per l’asilo nido, menù affisso in bacheca e monitoraggio con i genitori, contatti giornalieri con le educatrici della sezione appaltata per il controllo delle attività educative, monitoraggio del servizio appaltato di custodia e pulizia con controllo delle relazioni di gestione inviate mensilmente dall’appaltatore.
- Costante la collaborazione con gli organi di controllo interni dell’ente, con l’assoluto rispetto dei termini di risposta richiesti.

Obblighi di informazione dei dirigenti nei confronti del responsabile della prevenzione.

- Scadenze contrattuali: nell’anno 2016 sono scaduti gli affidamenti relativi agli appalti del servizio di “Pulizia e custodia presso Asilo Nido Comunale il Cucciolo” e al “Servizio di progettazione educativa e conduzione della sezione “Cavallini” e attività integrative presso l’Asilo Nido Il Cucciolo” (entrambe con scadenza 30.6.2016). E’ stato provveduto alle nuove assegnazioni dei servizi con procedura di gara attraverso SUA (per sezione Cavallini) e con adesione a convenzione CONSIP (per pulizie e sorveglianza Nido).
- Non è stato prorogato alcun contratto.
- Non sono stati erogati contributi a carattere straordinario
- Non si sono verificate anomalie di alcun genere in relazione a procedimenti di autorizzazione o concessione.
- Non sono state rilasciate autorizzazioni di competenza del servizio, a titolo gratuito

- Non sono stati affidati incarichi

- Mappatura e pubblicazione sul sito comunale dei procedimenti amministrativi: Gli elenchi dei procedimenti amministrativi a carico del Servizio, sono regolarmente pubblicati sul sito internet del Comune nella sezione “Amministrazione trasparente”.

Obiettivo specifico per l’anno 2016: nell’anno di riferimento, si rimanda al punto 2 della presente relazione l’elencazione dei servizi affidati. I processi saranno messi a supporto della definitiva mappatura della gestione del rischio che arriverà a compimento nell’anno 2017.

Interventi formativi effettuati all’interno del Servizio: l’attività formativa è continua, esplicandosi nella quotidiana applicazione delle norme. Sono stati effettuati autonomi interventi formativi all’interno del servizio, come segue:

- Sviluppo Economico e Ufficio sport: gestione dei rifiuti nel corso e a seguito di manifestazioni e mercati. Formazione a cura del dirigente tenutasi il 3.11.2016 che ha seguito l’ invio condiviso di mail a seguito dell’approvazione della delibera 186 del 13.9.2016 e intervento conseguente del SUAP di integrazione con le nuove regole per le manifestazioni programmate sul provvedimento finale di autorizzazione e patrocinio.
- Sviluppo Economico: quattro ore di formazione autogestita il 13 e il 15 dicembre 2016 nell’ambito del piano triennale della formazione sull’argomento “ gestione dei procedimenti” e in particolare sulle novità introdotte dal D.lgs 222 del 25.11.2016 “ Individuazione dei procedimenti oggetto di autorizzazione, SCIA, silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi della L. 7.8.2015, n. 124”.

Pescia, 5 gennaio 2017

Il Dirigente

f.to dr.ssa Alessandra Galligani