



## COMUNE DI BIANCAVILLA

Provincia di Catania



### PIANO INTEGRATO DEL CAMBIAMENTO

**Titolo:** Fare cambiamento, coniugando sviluppo e legalità.



**Contenuto del Piano:** Scenario di riferimento – Mission - Idea strategica.

**RESPONSABILE:** Avv. Carolina Ferro– Segretario Generale

**GRUPPO DI LAVORO DEL PIANO:**

Avv. Maria Carmela Costa - Dirigente Area Affari Generali

Maria Teresa Mazza – Dirigente Servizi Sociali

Rosario Schillaci - Dirigente Area Contabile

Salvatore Anfuso - Programmatore Ufficio CED

Carmela Furnari - Collaboratore Amministrativo Ufficio Segreteria Generale

## 1^ SEZIONE MODELLO PIC

### SCENARIO DI RIFERIMENTO

#### **CONTESTO ESTERNO**

Biancavilla è un Comune Etneo, posto alle falde dell'Etna, che si compone – dati dell'ultimo censimento alla mano - di n. 22.228 abitanti.

- 1) **L'economia** di Biancavilla è stata prevalentemente di natura agricola. Negli anni '60 e '70 l'agricoltura costituiva l'attività economica principale ed anche l'intero sistema economico locale ne beneficiava. Negli ultimi anni, l'agricoltura ha subito un momento d'arresto, anche per i costi altissimi della manodopera, senza un corrispondente aumento del costo del prodotto (arance, olive, frumento etc.); per contro, tutta l'economia cittadina ne ha risentito negativamente.
- 2) Purtroppo nel passato **la migrazione** all'estero è stata una scelta obbligata da parte di chi non è riuscito a trovare lavoro nelle piccole e molteplici aziende agricole sparse nel territorio.
- 3) **L'abusivismo edilizio** ha contraddistinto in negativo l'immagine del paese. Nell'ultimo ventennio l'edificazione selvaggia di case ed appartamenti ha notevolmente devastato il territorio. Dai dati dell'ultimo censimento, a Biancavilla risultano 11.221 abitazioni; tra queste, un buon 50% sono state sanate successivamente in quanto edificate <contra legem>. Bisogna, a tal punto, evidenziare che, quando l'economia biancavillese era florida (ricavi provenienti dall'attività agricola o quelli provenienti dall'estero da parte dei nostri emigrati), i cittadini investivano il proprio denaro nelle costruzioni di megagalattici appartamenti per se stessi e per ciascuno dei propri figli.
- 4) Il problema **amianto** è stato un fenomeno triste e preoccupante che ha investito il paese negli ultimi anni. Il Monte Calvario, vera e propria bellezza paesaggistica, che – fino agli anni '60 – dominava, sovrastandola, la città, è stato adibito a cave per estrarre terriccio. I tumori alla pleura, nel frattempo, a Biancavilla venivano a superare di gran lunga le media/percentuale esistente nelle altre zone d'Italia. I frequenti decessi hanno insospettito le Autorità Sanitarie nazionali e locali (ivi compreso Sindaco – massima autorità sanitaria in un Comune) le quali hanno arguito che la terra estratta dalla cava contenesse fluoroedenite: sostanza ancora più pericolosa dell'amianto e, per questo, gravemente nocivi alla salute dei Biancavillesi. Sono stati adottati drastici provvedimenti al punto di interrompere i lavori della cava sino a provvedere alla chiusura della stessa. Tra le precauzioni adottate sono state asfaltate molte strade del Comune per evitare eccessive polverosità e quindi pericoli maggiori per la salute dei

concittadini. Altri più cospicui finanziamenti si attendono per bonificare la zona della cava e quindi tutto il territorio.

5) **Il turismo** a Biancavilla, a parere dello scrivente gruppo, non è un punto di forza della città per i seguenti motivi:

- Biancavilla è stata fondata da una colonia di profughi albanesi tra il 1482 e ed il 1488;
- La presenza della fluorodenite;
- Le città limitrofe alla nostra (Adrano e Paternò) hanno antiche tradizioni e monumenti storici di una certa rilevanza ed importanza. Le motivazioni di cui sopra rendono estremamente difficoltoso reclamizzare storicamente il territorio; per contro, si potrebbe pubblicizzare, esaltandole, le bellezze paesaggistiche;
- La città di Biancavilla di recente istituzione non offre un ricco patrimonio storico architettonico di origini remote.

## CONTESTO INTERNO

Il Comune di Biancavilla conta 143 dipendenti e 8 contrattisti, assunti con contratto a tempo indeterminato, part-time (n. 18 ore settimanali). Le attività che l'Amministrazione Comunale svolge sono organizzate in 8 aree con a capo un incaricato di posizione organizzativa.

**La 1^ Area delle P.O.** si occupa di Amministrazione Generale, Gestione amministrativa e contabile del Personale, Servizi Demografici, Affari legali, contratti, alloggi popolari.

**La 2^ Area delle P.O.** si suddivide in Ragioneria Generale, Economato, e Tributi.

**La 3^ Area delle P.O.** si riparte nell'ufficio Commercio, e nell'ufficio C.E.D.

**La 4^ Area delle P.O.** si occupa della vigilanza del territorio.

**La 5^ Area delle P.O.** si occupa delle manutenzioni e delle opere pubbliche in generale.

**La 6^ Area delle P.O.** si occupa di urbanistica e territorio, coordinando altresì la Protezione civile.

**La 7^ Area delle P.O.** cura le diverse tematiche inerenti la Pubblica Istruzione, gestisce altresì la biblioteca ed il teatro.

**La 8^ Area delle P.O.** si occupa di tutta l'attività socio assistenziale del Comune: gestisce altresì gli atti relativi allo "Sport Turismo e spettacolo" – Pari Opportunità e politiche giovanili.

Gli 8 Capiarea e/o titolari delle Posizioni Organizzative, nel passato non hanno dimostrato grandi doti di comunicabilità. Tutto ciò ha ingenerato in ciascun Funzionario la convinzione del <<far di più e meglio rispetto agli altri>>.

Le criticità di ogni Area organizzativa si fanno ricadere, il più delle volte, nelle carenze di organico: soluzione che non sempre risponde a verità.

A parere del gruppo è necessario far corsi specifici per chiarire compiti e doveri propri di ciascun dipendente. Detti corsi dovranno anche spiegare i principi fondamentali del diritto amministrativo, quali: **a)** L'Istruttore Amministrativo deve sapere istruire tutta l'attività amministrativa fino all'emissione del provvedimento finale (delibera, determina, ordinanza, contratto); **b)** l'Istruttore direttivo coordina tutte le fasi istruttorie correggendo – ove necessario- il provvedimento finale; **c)** il Capo area deve coordinare i vari servizi e indi sottoscrivere i provvedimenti dopo averli vagliati sotto il profilo formale e sostanziale.

Spiegare gli elementi fondamentali del diritto nonché l'esatta redazione del provvedimento finale e l'attività in genere, evita che il Capoarea – molte volte - faccia tutto da sé dedicando pochissimo tempo all'aggiornamento professionale che le leggi, in costante e continua evoluzione, rendono necessario.

**Altro punto negativo** dell'Ente è determinato da una inefficace politica tributaria, occorre creare le condizioni perché si formi buon andamento degli uffici e servizi. Invero, l'abusivismo selvaggio ha fatto edificare molte abitazioni nel territorio, ma Biancavilla pur avendo un territorio fortemente edificato le entrate tributarie non hanno uguale corrispondenza. Necessita intervenire in merito poiché, con il "federalismo fiscale", i Comuni dovranno gestire una molteplicità di servizi.

Occorrerà puntare maggiore attenzione alle entrate proprie (ICI, TARSU, TOSAP ecc.) in modo che ciò possa compensare i minori trasferimenti dello Stato e della Regione.

**Altri servizi comunali**, come servizi tecnici ed amministrativi devono attivarsi affinché l'erogazione dei servizi essenziali non vengano concessi a livello totalmente gratuito per tutti i cittadini, bensì garantendo le fasce più deboli, e quindi una equa distribuzione, e, nel contempo applicando le tariffe dei servizi a domanda individuale previsti dalla legge, al fine di migliorare qualitativamente e quantitativamente i servizi medesimi.

**L'ufficio tecnico** ha nell'organico una squadra di operatori tecnici i quali non riescono a mantenere le strade e i beni immobili comunali, pur utilizzando la diligenza del buon padre di famiglia. Di conseguenza l'**Ufficio legale** dell'Ente è costretto ad istruire numerose pratiche di sinistri e contestuali richieste di risarcimento danni derivanti da infortuni sulle strade del territorio comunale.

# 1^ SEZIONE MODELLO PIC

## MISSION

### POLITICA DEL LAVORO

La disoccupazione giovanile è un problema di carattere locale, che si ripercuote su scala mondiale (l'emigrazione non risolve più il problema della disoccupazione locale); pertanto, l'A.C. si propone i seguenti obiettivi :

- 1) **promuovere la creazione di centri di orientamento** al fine di fornire le informazioni, l'assistenza, il disbrigo pratiche necessarie per avviare attività imprenditoriali, mirate soprattutto alla valorizzazione e alla rivalutazione delle risorse locali.
- 2) **Realizzare attività di formazione lavoro,** sviluppate attraverso una ricerca di mercato sulle aziende e sulle realtà sociali, al fine di individuare le professionalità o le specializzazioni più richieste e quindi organizzare dei corsi di formazione mirati ad un diretto accesso all'attività lavorativa, costituendo, all'occorrenza, anche consorzi e/o cooperative, nonché società miste tra i giovani di Biancavilla ed il Comune.
- 3) **Stabilizzare gli A.S.U. locali** (ex art. 23).

### AGRICOLTURA, ARTIGIANATO, COMMERCIO

L'A.C. consapevole del problema nel settore intende:

- 1) **Promuovere i prodotti agricoli locali** attraverso la realizzazione di fiere e mercati e la partecipazione ad eventi similari principalmente in zone al di fuori del territorio di Biancavilla, sviluppare la pubblicizzazione del prodotto locale per mezzo di siti internet, e/o varia pubblicità, vari (opuscoli, televisione etc.).
- 2) **Creare un'agenzia di sviluppo economico,** per fornire informazioni, assistenza, disbrigo pratiche e indi valorizzare le risorse agricole locali; puntando al miglioramento delle condizioni di trasformazione e commercializzazione dei prodotti locali, favorendo la costituzione dei consorzi/cooperative, il lavoro in rete, l'incontro tra l'impresa, l'università ed altri enti di ricerca.
- 3) **Promuovere la valorizzazione, attraverso il marchio di qualità,** dei prodotti agricoli locali (come "l'oliva nocellara dell'etna", il ficodindia, il vitigno nerello mascalese, l'arancia "novelino").
- 4) **Creare zone artigianali attrezzate,** con i servizi e le strutture necessarie per promuovere la rinascita e lo sviluppo dell'artigianato e dell'economia in generale.
- 5) **Lottare l'abusivismo commerciale** regolarizzando le posizioni sanabili;

- 6) **Sfruttare le potenzialità turistiche ed agricole del parco dell'Etna**, in quanto il Paese non offre siti storici di rilevante interesse.

### **SALUTE PUBBLICA**

- 1) **Risolvere definitivamente il problema della fluoroedenite** (amianto) attraverso un'opera seria, efficiente e completa di bonifica, recuperando nel contempo l'immagine deturpata di Biancavilla.
- 2) **Ottimizzare la funzionalità dell'ospedale** sfruttandone a pieno le potenzialità ricettive e rendendolo efficiente al massimo.

### **URBANISTICA**

- 1) **Curare la manutenzione** delle vie e delle strade cittadine, attenzionare altresì il problema del verde pubblico, progettando e creando nuovi spazi verdi sia al centro che in periferia.
- 2) **Predisporre un nuovo ed efficiente piano regolatore**, creando parcheggi e realizzando la circonvallazione, sia a nord sia a sud del Paese: in tal modo si potrebbe affrontare seriamente e risolvere il problema annoso della viabilità.

### **SERVIZI SOCIALI CULTURA – SPORT – TURISMO - SPETTACOLO**

L' Amministrazione Comunale – compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili - attenziona con solerzia e continuità i servizi suddetti sostenendo le seguenti politiche:

- garantire un dignitoso tenore di vita alle classi sociali più deboli;
- elevare culturalmente determinate categorie più degradate inserendole nel contesto sociale e territoriale;
- provvedere alla organizzazione delle attività ricreative e di integrazione a favore dei disabili, abbattere ove possibile le barriere architettoniche.

## ANALISI SWOT

| PUNTI DI FORZA  | PUNTI DI DEBOLEZZA   |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Buon livello di informatizzazione</b></li> <li>2. <b>esistenza dell'Ufficio Stampa</b></li> <li>3. <b>volontà politica del rinnovamento</b></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. personale informaticamente poco alfabetizzato.</li> <li>2. la concreta attuazione degli Uffici: URP, Informa giovani, Sportello Unico.</li> <li>3. Mancanza di formazione manageriale.</li> <li>4. scarsa comunicazione interna</li> <li>5. scarsa formazione del personale ad ogni livello.</li> <li>6. Mancanza della carta dei servizi di standard procedurali.</li> <li>7. struttura organizzativa da rivedere.</li> <li>8. controllo non solo finanziario</li> <li>9. sistema premiante lacunoso</li> </ol> |
| OPPORTUNITA'  | RISCHI   |
| <p><b>Progetto "I successi di Cantieri"</b></p>   | <p><b>Disinteresse del personale al cambiamento</b></p> <p><b>Poco consenso della cittadinanza.</b></p>  |

### Punti di forza

- **Buon livello di informatizzazione** : gli Uffici sono dotati di computer, e programmi informatici – (gestione delibere e determine, gestione della contabilità finanziaria, gestione delle presenze, delle paghe, Protocollo informatico)ma non pienamente utilizzati nel loro massimo potenziale .
- **Esistenza dell'Ufficio Stampa:** da circa 1 anno è stato nominato un consulente stampa.
- **Volontà politica di cambiare** : il programma amministrativo della nuova Amministrazione è teso alla innovazione amministrativa ed al nuovo modo di fare politica sociale.

### Punti di debolezza

- Personale informaticamente poco alfabetizzato, la maggior parte del personale ha frequentato pochi corsi di alfabetizzazione, e/o di 1° e 2° livello informatico.
- La concreta attuazione degli Uffici: URP, Informa giovani, e Sportello Unico: Anche se esistono sulla carta non sono stati mai attivati.
- Mancanza di formazione manageriale: I dirigenti non hanno generalmente mai partecipato ad attività formative di carattere manageriale.
- Scarsa formazione del personale: ad ogni livello i dipendenti non hanno mai avuto una formazione derivante da un piano annuale programmatico.
- Scarsa comunicazione interna: Le Aree agiscono come compartimenti a se stanti e non c'è flusso informativo interno.
- Mancanza della carta dei servizi di standard procedurali: non è mai esistita la carta dei servizi in nessun settore.
- Struttura organizzativa da rivedere: l'attuale struttura organizzativa non rispecchia la reale situazione dell'Ente; necessita renderla più snella ed efficiente.
- Sistema premiante lacunoso: Carente, attualmente non esiste alcun Organo di valutazione del personale verticistico e non.

## IDEA STRATEGICA

- ☛ *Fare cambiamento sviluppando la metodologia di lavoro e favorendo percorsi formativi specifici, migliorando in tal modo la qualità professionale di ogni singolo dipendente.*

L'obiettivo politico di questa Amministrazione è implementare, lo sviluppo e l'ottimizzazione della comunicazione (interna ed esterna), tale obiettivo viene recepito come idea strategica e nasce dalla considerazione che lo sviluppo delle nuove tecnologie offrono strumenti di gestione, automazione che debbono essere sfruttati in tutte le loro potenzialità e che dall'assemblaggio di questi strumenti con una organizzazione del lavoro efficiente e snella, possono conseguirsi dei risultati di qualità dei servizi. Affinché questa idea strategica abbia successo in tempi non molto lunghi occorre che diventi un'idea partecipata condivisa, occorre, inoltre, un grande sforzo organizzativo, e un grande impegno formativo ed un progetto di valorizzazione delle risorse umane.

Tre sono i fattori sui quali occorre agire per ottenere il cambiamento sperato:

- Fattore organizzativo: Revisione dei processi e dei procedimenti - ristrutturazione organizzativa
- Fattore umano: Uso programmato di strumenti formativi – incentivi alla professionalità
- Fattore tecnologico: Sviluppo della comunicazione interna ed esterna e dei servizi Web

Dalla idea strategica sopra descritta si possono individuare i seguenti obiettivi:

**Obiettivo 1** → Miglioramento della comunicazione istituzionale interna ed esterna, attraverso l'attuazione concreta ed il potenziamento dell'URP, dello Sportello informa giovani, e dello Sportello Unico.

**Obiettivo 2** → Elevare il grado di sicurezza, qualità, efficacia, efficienza attraverso la formazione e l'aggiornamento professionale.

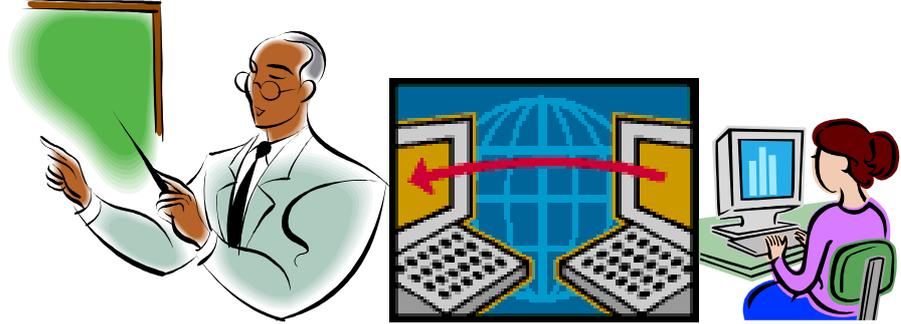
**Obiettivo 3** → Progettazione ed introduzione graduale della Qualità Totale.

### CONSIDERAZIONE FINALE ALLA 1^ SEZIONE PIC

In estrema sintesi il primo punto di forza dell'Idea strategica è determinato dalla credenza nel cambiamento dell'Attuale Amministrazione puntando sul personale in organico debitamente formato, aggiornato, e qualificato. In tal modo si avrà: un benessere organizzativo, speditezza, economicità, efficienza, ed efficacia nell'attività Amministrativa a vantaggio dell'utente.

Gli obiettivi sopra individuati presuppongono degli interventi che richiedono tempi abbastanza lunghi e molti sono i rischi di natura logistica e finanziaria. Il Gruppo di lavoro ha comunque già ottenuto dei buoni risultati quali il consenso politico e la condivisione degli obiettivi individuati nella idea strategica dai molti attori interni che verranno coinvolti per l'attuazione pratica degli interventi.

## ELENCO DEI PROGETTI (secondo l'ordine di priorità)

|  |   |
|--|---|
| <b>PROGETTO 1</b>  | <b>FORMARE X SAPERE – SAPER FARE – SAPER ESSERE</b> |
|  |   |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>PRIORITÀ</b> | <b>Livello di priorità: prima fascia</b> |
|-----------------|--|

|                     |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| <b>RESPONSABILE</b> | <b>Dr. Maria Carmela Costa</b> |
|---------------------|--------------------------------|

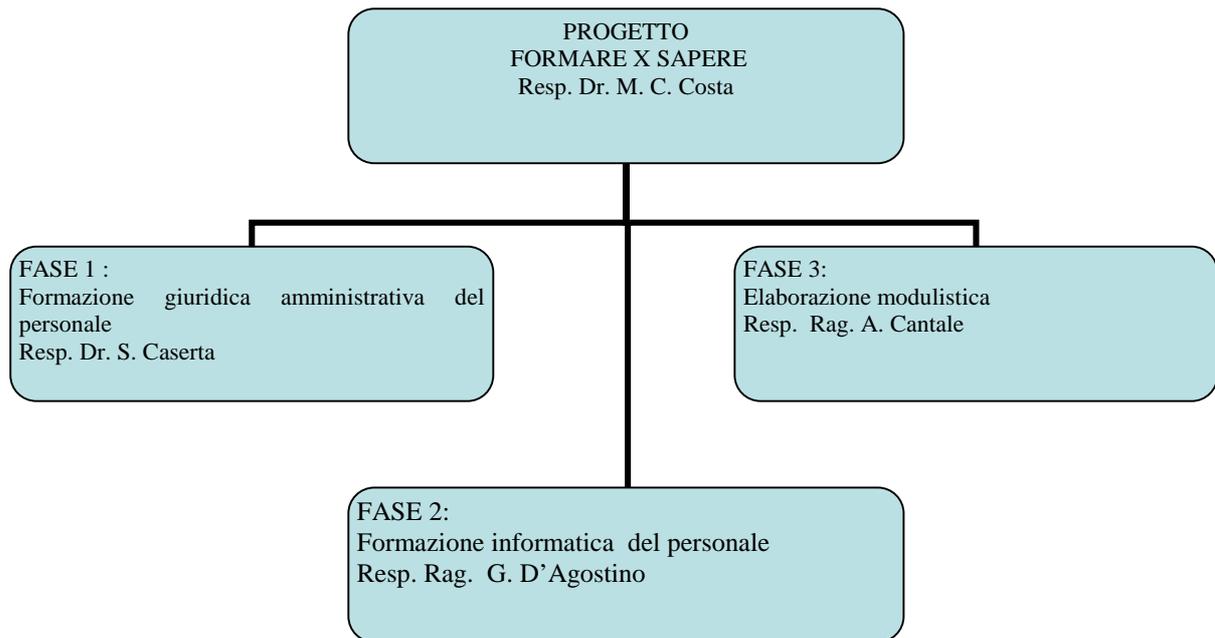
|          |   |
|----------|---|
| <b>1</b> | <p>i problemi che l'azione intende affrontare sono: la lungaggine e la scarsa qualità dei procedimenti amministrativi, la poca autonomia lavorativa del personale, dovuta soprattutto alla scarsa formazione. Con gli interventi che verranno effettuati si intende modernizzare e snellire l'attività amministrativa elevando il grado di sicurezza, efficienza ed efficacia del personale, regolarizzando nel contempo i processi interni con procedure standard.</p> |
|----------|---|

|          |   |
|----------|---|
| <b>2</b> | <p>L'intervento prevede le seguenti 3 azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. programmazione di un piano formativo annuale che coinvolgerà il maggior numero di dipendenti (amministrativi) : <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>AMMINISTRATIVO:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Corsi di formazione sui seguenti argomenti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approfondimenti giuridici amministrativi</li> <li>▪ Procedura atti amministrativi</li> <li>▪ Modulazione atti amministrativi</li> <li>▪ Esternalizzazione attività amministrativa</li> <li>▪ comunicazione</li> <li>▪ Corsi di aggiornamento specifici di settore</li> </ul> </div> </li> <li>2. Corsi di alfabetizzazione informatica sul corretto utilizzo delle procedure informatiche in atto esistenti, svolti, possibilmente, dai programmatori dell'Ente che saranno collaborati da personale interno da loro stessi individuati. <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>INFORMATICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alfabetizzazione informatica del personale con competenze certificate</li> <li>▪ Utilizzazione delle procedure informatiche comunali esistenti</li> </ul> </div> </li> <li>3. standardizzazione dei procedimenti</li> </ol> <p>I prodotti finali degli interventi saranno:<br/> → autonomia lavorativa del personale dipendente<br/> → elaborazione modulistica del procedimento</p> |
|----------|---|

### 3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

Investire di più sulle risorse umane con formazione di tipo amministrativo ed informatico vuol dire portare avanti la modernizzazione dell'Attività amministrativa concretizzando le missioni della P.A. attraverso procedure snelle e funzionali, quindi gli scopi del progetto saranno migliorare la qualità del procedimento e diminuire i tempi di una procedura per snellire il procedimento stesso e consentire al dipendente una migliore gestione del proprio tempo, consentendo aggiornamenti e approfondimenti settoriali. Al fine di servire al meglio l'utenza proiettandosi verso l'esterno.

L'obiettivo finale sarà quello di elevare il grado di sicurezza lavorativa, di efficienza e di efficacia del dipendente, migliorando nel contempo il rapporto con il cittadino e diminuendo i tempi di riscontro delle istanze introducendo procedure standard e razionalizzando l'attività svolta.



#### MILESTONS

##### Fase 1 Responsabile Dr. S. Caserta : Formazione amministrativa

- A1** Ricognizione delle esigenze formative interne tramite predisposizione di schede per la verifica della situazione esistente entro il mese di maggio 2004 ( Ventura – Tomarchio)
- A2** Colloqui individuali con i dipendenti entro giugno 2004 ( Segretario Generale - Dr. Costa)
- A3** Stesura di una relazione di sintesi della situazione esistente entro giugno 2004 ( Segretario Generale - Dr. Costa)
- A4** formulazione della proposta formativa entro luglio 2004 (Segretario Generale – Dr. Caserta)
- A5** Acquisizione di preventivi per la scelta dell' Erogatore della formazione entro luglio 2004 (Dr. Segretario Generale – Dr. Caserta)
- A6** Determina Funzionario per la scelta dell' Erogatore della formazione entro settembre 2004 (Dr. Costa)
- A7** Stipula del disciplinare d'incarico ottobre 2004.- (Dr. Costa)
- A8** predisposizione elenco dei dipendenti che dovranno partecipare alla formazione entro ottobre 2004.( Segretario Generale coadiuvato dai responsabili delle P.O.)
- A9** attuazione concreta della formazione (giuridico amministrativa) entro gennaio 2005.
- A10** Verifica dei risultati attraverso compilazione schede per verificare lo stato formativo del personale entro marzo 2005 (Erogatore della formazione – Segretario Generale)

##### Fase 2 Responsabile Rag. G. D'Agostino: Formazione Informatica

- A1** Ricognizione delle esigenze formative interne tramite predisposizione di schede per la verifica della

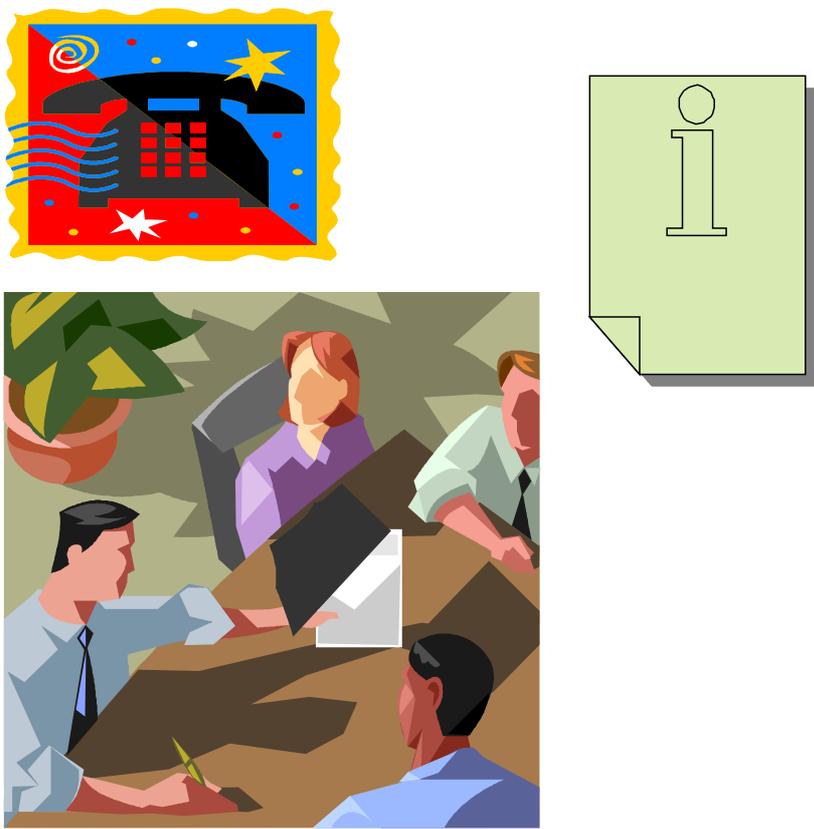
|   |   |
|---|---|
| 4 | <p><b>Il fattore di successo</b> che può favorire il risultato positivo del progetto: Gli Uffici dell'Ente collegati già in rete tra di loro posseggono strutture e sistemi informatici di discreto livello</p> <p><b>Il fattore principale</b> che invece <b>può condizionare</b> il raggiungimento dei risultati attesi potrebbe essere il disinteresse del personale – attore chiave del progetto.</p> |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| 6 | <p><b>RISORSE FINANZIARIE</b></p> <p>A conclusione di una indagine di mercato (€ 150/00 per ogni ora formativa) è stata preventivata una spesa di € 18.000/00 per prestazioni e rimborso spese per gli esperti esterni. Pagamento con cadenza mensile.</p> |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| 7 | <p><b>RISORSE UMANE</b> : Coordinatore progetto Dr.ssa Costa - N. 7 addetti interni: Dr. S. Caserta - Rag. A. Cantale – Rag. G. D'Agosino. Addetti al progetto: Cantarella M. Rosa – Giuffrida Rosaria – Ventura Giuseppina – Tomarchio Francesca.</p> <p>N. 7 dipendenti interni sono bastevoli x il progetto; necessitano altresì n. 2 esperti esterni x realizzare il percorso formativo sugli approfondimenti giuridici e per formare sul protocollo informatico il personale operante nel settore</p> <p>Per il percorso formativo amministrativo sono necessarie n.1 lezione a settimana per 4 al mese per 5 mesi complessivi. Le lezioni saranno tenute a favore del personale dipendente che vorrà partecipare fuori dall'orario di servizio e senza alcun costo di lavoro straordinario.</p> <p>Per il percorso formativo informatico necessitano n. 2 giornate di formazione uomo di 5 ore per ogni singolo percorso.</p> |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| 8 | <p><b>ALTRE RISORSE</b> (conoscitive, tecnologiche, ecc.): Saranno interessati fattori esterni quali <b>esperti nel settore.</b></p> |
|---|--|

**ELENCO DEI PROGETTI**  
(secondo l'ordine di priorità)

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <p><b>PROGETTO 2</b></p> | <p><b>COMUNICARE BENE X SERVIRE AL MEGLIO IL CITTADINO</b></p>  |
|--------------------------|--|

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>PRIORITÀ</b> | <b>livello di priorità: Seconda fascia</b> |
|-----------------|--|

|                     |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| <b>RESPONSABILE</b> | <b>DR. SALVATORE LEONARDI</b> |
|---------------------|-------------------------------|

|   |   |
|---|---|
| 1 | <p>i problemi che l'azione intende affrontare sono: il miglioramento della comunicazione istituzionale interna ed esterna, per recuperare il rapporto fiduciario con il cittadino. Con gli interventi che verranno effettuati si intende: dare chiarezza su quanto il Comune realizza, su come lo realizza e a quali condizioni, informare i cittadini dei servizi offerti, mantenerne e migliorarne l'efficienza, rilevare il grado di soddisfazione da parte del cittadino per orientarlo</p> |
|---|---|

2 L'intervento prevede:

- Attivazione di uno sportello Centralizzato denominato: "Sportello x il Cittadino" preposto alla gestione ed all'evasione di molte richieste che il cittadino comune o l'impresa, pongono all'Ente (autorizzazioni commerciali, certificazioni anagrafiche, autorizzazioni e concessioni edilizie, occupazione di suolo pubblico, utilizzo del suolo pubblico etc), svolgerà anche funzioni di Marketing territoriale ed informazioni turistiche di primo livello sull'identità culturale, naturalistica e gastronomica di Biancavilla .
- Verifica soddisfazione degli utenti utilizzando specifiche metodologie predisposizione di schede ;
- Rilievo ed analisi continua dei bisogni degli utenti.
- Miglioramento del grado di integrazione dello sportello x il Cittadino con tutti gli uffici e monitoraggio delle anomalie.
- Integrazione dello Sportello con gli enti esterni promuovendo convenzioni per la gestione delle funzioni.
- Predisposizione di regolamento per la disciplina del funzionamento dello sportello.
- Predisposizione di una guida di illustrazione dei servizi presso lo sportello e relativa pubblicizzazione attraverso internet e i diversi canali di informazione.
- Rielaborazione delle procedure e predisposizione di nuova modulistica.
- Predisposizione di un sito internet e aggiornamento continuo (www.Sportellodel cittadino. Biancavilla.it)
- Identificare, reperire e organizzare le informazioni di cui necessita il turista ( Ricettività, ristorazione, manifestazioni – sagre etc) prevedendo anche il loro aggiornamento e la traduzione in lingua straniera.
- Distribuire materiale informativo, illustrativo e divulgativo sui luoghi di interesse turistico (naturalistico e religioso) con predisposizione di visite guidate.
- Trasmettere al turista elementi della storia, dell'arte e della cultura del luogo, nonché delle tradizioni della enogastronomia e dell'artigianato locale.

Il prodotto finale sarà l'attivazione concreta di uno sportello che faciliterà il rapporto tra il Cittadino e il Comune, semplificando le procedure, migliorando l'accessibilità degli utenti ai servizi comunali, offrendo in un unico contatto la possibilità di risolvere il problema, ampliando, se necessario, in termine di orari l'accessibilità all'Ente, fornire al turista un servizio di front-office finalizzato alla promozione del territorio locale.

3 **GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO**

In riferimento all'apertura del nuovo servizio, "Sportello x il Cittadino", saranno attivate una serie di azioni al fine di rispondere in modo adeguato alle esigenze degli utenti dei servizi comunali.

**MILESTONS**

- Pianificazione attività amministrativa **comunicazione interna** attraverso la realizzazione di incontri riunioni e dibattiti per definire modalità di svolgimento dell'attività del Comune rapportandola agli atti di programmazione per accrescere lo spirito collaborativo all'interno dell'Ente tra i soggetti che interagiscono quotidianamente. Si terranno incontri con personale specializzato (Sociologi, psicologi del Lavoro) per implementare una metodologia moderna che il lavoro deve avere nella pubblica

|  |  |
|--|--|
|  | <p>amministrazione - entro il mese di giugno 2004</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pianificazione attività amministrativa <b>comunicazione esterna</b> attraverso la creazione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) entro luglio 2004</li> <li>▪ Individuazione locali + espletamento gare per manutenzione degli stessi e acquisto arredo entro febbraio 2005</li> <li>▪ Predisposizione Regolamento dell'URP entro giugno 2004</li> <li>▪ Predisposizione carta dei servizi entro marzo 2005</li> <li>▪ Formazione del personale attraverso giornate dedicate all'addestramento dei requisiti necessari ed idonei per l'addetto all'URP entro aprile 2005</li> <li>▪ Predisposizione sito internet ed aggiornamento entro maggio 2005</li> <li>▪ Verifica del progetto attraverso il controllo del funzionamento concreto dell'ufficio di nuova creazione entro luglio 2005</li> </ul> <p><b>Errore. Il collegamento non è valido.</b></p> |
|--|--|

|   |   |
|---|---|
| 4 | <p><b>I fattori di successo e criticità:</b><br/>Sensibilizzazione e condivisione da parte di tutti gli uffici comunali degli obiettivi di integrazione delle funzioni, possono rappresentare fattori di successo o fattori di criticità a secondo dello sviluppo e della condivisione. Pertanto affinché si crei un fattore di successo è necessario monitorare il processo nel suo sviluppo</p> |
|---|---|

|   |   |                     |                            |                      |
|---|---|---------------------|----------------------------|----------------------|
| 5 | <b>MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE</b>   |                     |                            |                      |
|   | <b>Descrizione fase</b>   | <b>Responsabile</b> | <b>N. addetti attività</b> | <b>Tempi</b>         |
|   | Coordinamento progetto  | Dr. S. leonardi     | 8                          | Entro luglio 2005    |
|   | Pianificazione attività amministrativa <b>comunicazione interna</b>                       | Rag. A. Emmi        | 3 risorse interne          | Entro giugno 2004    |
|   | Analisi dei bisogni interna ed esterna  | Rag. A. Emmi        | 1 risorsa interna          | Entro luglio 2004    |
|   | Organizzazione interna entro settembre  | Rag. A. Emmi        | 3 risorsa interna          | Entro settembre 2004 |
|   | Pianificazione attività amministrativa <b>comunicazione esterna</b>                       | Rag. F. D'Asero     | n. 5 risorsa interna       | Entro agosto 2005    |
|   | Individuazione locali + espletamento gare per manutenzione degli stessi e acquisto arredo | Rag. F. D'Asero     | 2 risorse interne          | Entro febbraio 2005  |
|   | Predisposizione Regolamento   | Rag. F. D'Asero     | 1risorse interne           | Entro giugno 2004    |
|   | Predisposizione carta dei servizi   | Rag. F. D'Asero     | 1risorse interne           | entro marzo 2005     |
|   | Formazione personale  | Dr. Leonardi        | 1 risorsa esterna          | Entro maggio 2005    |
|   | Verifica progetto   | Dr. Leonardi        | 1 addetto esterno          | Entro luglio 2005    |
|   |   |                     |                            |                      |

|   |   |
|---|---|
| 6 | <p><b>RISORSE FINANZIARIE</b><br/>La formazione dei dipendenti sulla comunicazione interna, almeno 10 dipendenti, in loco, sarà effettuata da esperti per n. 10 ore da ripartire in 2/3 giorni, per un costo di € 150/00 per ogni ora prestata, + € 750/00 x bollettini e depliants per complessivi € 2.500/00.<br/>Sulla comunicazione esterna sono previste le seguenti spese:<br/>€ 5.000/00 arredamento ufficio URP<br/>€ 4.500/00 per formazione personale</p> |
|---|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>€ 3.000/00 creazione pagine Web e cartaceo</p> <p>€ 1.000/00 per distribuzione materiale.</p> <p>Riepilogo spese € 15.750/00.</p> <p>I pagamenti saranno effettuati a fornitura e prestazioni avvenute e presentazione di idonei documenti fiscali</p> |
|--|---|

|   |   |
|---|---|
| 7 | <p>RISORSE UMANE :Pinnale Paolo – Caporlingua Franco – Portale Vincenzo – Emmi Antonio – Finocchiaro Ignazio – Gentile Placido – Nicoletti Achille – Francesco D’Asero – DI Guardia Rita - Randazzo Grazia.</p> <p>N. 10 dipendenti interni e n. 2 esperti esterni.</p> <p>Per il percorso formativo sono necessarie n.90 ore di lezione dislocate nell’arco temporale di mesi 5. Le lezioni saranno tenute a favore del personale dipendente che dimostrerà maggiore propensione al ruolo da ricoprire, fuori dall’orario di servizio e senza alcun costo di lavoro straordinario.</p> |
|---|---|

### 3^ SEZIONE MODELLO PIC

**Descrivere il percorso di ideazione ed elaborazione del Piano, evidenziando in particolare i soggetti che sono stati coinvolti e le modalità utilizzate.**

Propulsore dell’adesione al progetto “I Successi di Cantieri” è stato il Sindaco che coinvolgendo il Segretario-Direttore Generale pro-tempore ha avviato questo percorso con due fondamentali prerogative:

- Confronto con altri Enti per miglioramenti organizzativi e professionali
- Avviare il processo di una radicale rivisitazione delle procedure amministrative, per renderle più adeguate sia ai nuovi indirizzi legislativi, sia alle giuste attese dei cittadini, delle imprese, dell'associazioni.

L'adesione al progetto "I Successi di Cantieri", promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica, attraverso Formez, è stata individuata come possibile strumento di supporto alla gestione di un processo di razionalizzazione e di sviluppo organizzativo relativo ai servizi rivolti ai cittadini.

Quindi con propria determinazione n. 74/03, modificata con atto 24/04, il Sindaco costituiva un gruppo di lavoro individuando nel contempo i nominativi dei dipendenti che ne facevano parte.

La successiva compilazione del VIC, è avvenuta da parte del Segretario Direttore Generale pro-tempore con l'ausilio di tutti i Responsabili delle Aree di P.O., che nella compilazione hanno cercato di evidenziare, per ogni elemento di criticità, i possibili sviluppi oppure le eventuali criticità. Presentato Il VIC, quale strumento di autovalutazione e stimolo all'analisi, sono state predisposte le proposte di formare e qualificare il personale dipendente e di sviluppare, in modo integrato azioni di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno pienamente condivise dal Sindaco.

Si è quindi proceduto ad una prima stesura della bozza dei due progetti formulati nel PIC, individuando nel contempo il personale che più rispondeva ai principi del cambiamento.

Sono state poi individuate le attività afferenti le varie fasi progettuali, individuando i responsabili delle stesse.

Qualche difficoltà si è riscontrata soprattutto nell'individuazione del personale partecipante ai due progetti.

Si è data la priorità al progetto della formazione del personale perché elevando il grado di sicurezza, qualità, efficacia, efficienza attraverso la formazione e l'aggiornamento professionale, si può modernizzare e snellire l'attività amministrativa elevando il grado di sicurezza, efficienza ed efficacia del personale, regolarizzando nel contempo i processi interni con procedure standard.

## **QUARTA SEZIONE**

### **Descrivere le modalità adottate per il presidio e la gestione delle fasi di attuazione**

La fase di attuazione del Piano sarà seguita dal Gruppo di lavoro presieduto Segretario-Direttore Generale Carolina Avv. Ferro, secondo quanto stabilito dalla determina Sindacale n. 24/04.

Il Comitato si riunirà ogni qual volta lo riterrà necessario per verificare che le attività svolte nell'ambito dei diversi progetti siano rispondenti a quanto previsto nel Piano e per eliminare eventuali problematiche che si presenteranno durante le singole tappe del percorso.

Inoltre alcune fasi del progetto avranno priorità rispetto ad altre perché si ritengono il presupposto Fondamentale per l'avvio dell'intero Piano. In altri termini la formazione del personale e il percorso della comunicazione interna saranno prioritari e conducenti verso la comunicazione esterna che avrà il suo apogeo nella istituzione concreta dello Sportello unico del cittadino.

### **Descrivere lo stato di avanzamento nell'attuazione del Piano alla data di invio della presente documentazione**

Il progetto n. 1 " **Formare x Saper - saper fare – saper essere**" avrà inizio nel mese di maggio 2004 c.a.; ad oggi, è stato istituito il Gruppo di lavoro.

Il progetto n.2 " **Comunicare bene per servire al meglio il cittadino**" ha sviluppato già alcune fasi della sua realizzazione quali l'attivazione del numero verde, di una convenzione con la camera di commercio, collegamento telematico per il rilascio di tutti i certificati camerali, collegamento

on line in VPN certificata e criptata con le forze dell'ordine o Istituti Pubblici, è stata attivata la firma digitale e documentale, convezione con la regione Siciliana in Partenairato della comunicazione, Attivazione sportello INPS.

## **QUINTA SEZIONE**

**Il progetto n. 1 “ Formare x Saper - saper fare – saper essere”** pone al centro dell'attenzione la risorsa umana, elemento fondamentale dell'organizzazione amministrativa, pertanto, le attenzione rivolte ad essa costituiscono punti di miglioramento e di rafforzamento dell'attività amministrativa in genere anche nel suo momento più importante che è quello dell'erogazione dei servizi. Per la realizzazione del progetto in argomento è stata preventivata una spesa di € 18.000/00 per prestazioni e rimborso spese per gli Erogatori della formazione.

**Il progetto n. 2 “Comunicare bene per servire al meglio il cittadino”** il progetto ha attenzionato il nuovo modo di essere della P.A. e dei suoi soggetti attori. L'organizzazione interna non è più fondata sul modello gerarchico e tutto ciò presuppone la creazione di un clima orientato alla collaborazione e alla condivisione degli obietti e dei programmi. Questo clima di serenità e condivisione deve essere rapportato anche all'esterno attraverso un miglioramento dei rapporti con l'utenza. Per tutto ciò è indispensabile la creazione di strutture adeguate ai rapporti con l'esterno e alla collocazione delle persone giuste al posto giusto.

