



## PROGRAMMA: INFORMATIZZAZIONE

### **PROGETTO: Agenda digitale locale - Piano Telematico Comunale**

#### OBIETTIVI:

- 1 Servizi On-Line per Cittadini e Imprese
- 2 Sicurezza e continuità operativa
- 3 Integrazione tra sistemi e cooperazione applicativa
- 4 Agenda digitale Locale

#### **SPORTELLO UNICO DELLE IMPRESE**

Al fine di favorire e promuovere una maggiore e più qualificata occupazione nel territorio, uno dei fattori volto a implementare lo sviluppo dell'attività d'impresa è quello della semplificazione delle procedure per l'esercizio delle attività imprenditoriali. A tale scopo sono stati avviati molteplici progetti indirizzati alla semplificazione amministrativa a beneficio di imprese e cittadini, tra cui meritano segnalazione lo snellimento degli iter burocratici delle procedure per le attività commerciali, artigianali ecc., nonché il progetto People che ha consentito la partenza dei cosiddetti procedimenti telematici.

Progetto di rilievo in tale ambito è quello della riorganizzazione in funzione dell'attivazione dello Sportello Unico per le Attività Produttive come referente unico per tutte le procedure per attività d'impresa, comprese quelle di servizio, così come risultante dalla Direttiva comunitaria sui servizi, ora suddivise tra SUAP, SUE (Sportello Unico Edilizio) ed Attività Economiche e da inviarsi anche con modalità telematiche tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) e firma digitale

Il S.U.A.P. si connota come tipico strumento di compiuta semplificazione in virtù del fatto che tutti i subprocedimenti degli Enti coinvolti convergono in esso, attraverso il procedimento unico; la semplificazione risiede appunto proprio nell'unicità procedimentale, con annesse garanzie di snellezza, efficacia ed efficienza, determinata dalla situazione che vede un'interfaccia diretta fra la Pubblica Amministrazione ed il Mondo delle Imprese. L'inserimento della vasta gamma dei procedimenti sul portale ha costituito mezzo essenziale di evoluzione positiva in forma dinamica del rapporto fra i due soggetti succitati, stante la completezza del modello unico che contiene in sé tutto l'occorrente per intraprendere un'attività di impresa.

L'ambizioso obiettivo posto alla base dell'impegno organizzativo dell'aggregato, si è concretizzato nella costante volontà di ottimizzare i profili qualitativi del rapporto intercorrente fra Pubblica Amministrazione ed Imprese e ciò è passato attraverso un esteso e consapevole coinvolgimento dell'imprenditoria locale e dei loro organismi rappresentativi, che si sono connotati come soggetto di primo livello dialogante direttamente con il complesso degli uffici comunali interessati e con quella gamma di Enti che a vario titolo detiene competenze in ordine alle materie puro oggetto dell'attività di impresa.

Una risposta significativa, eloquente ed estremamente soddisfacente agli interrogativi che ci si poneva in sede di inizio delle operazioni del SUAP, è venuta dal grado di soddisfazione manifestato dall'utenza nel suo complesso, sondato nel mese di febbraio 2011, che ha valutato in termini estremamente positivi, le prestazioni erogate dal personale del Servizio.

Nel dettaglio analizzando una sequenza di item si evince:

- un particolare favore dei cittadini nei confronti della tempestività del Servizio (47% molto soddisfatti, 13% abbastanza soddisfatti e 40% di comunque soddisfatti);
- un giudizio positivo anche per la chiarezza espositiva e comunicativa del personale, che registra un 13% di abbastanza soddisfatti, un 33% di sicuramente soddisfatti ed una punta del 54% di molto soddisfatti;
- la cortesia, peraltro con un 7% di abbastanza soddisfatti, un 20% di soddisfatti convinti ed un 73% di molto soddisfatti;
- consensi anche per la professionalità del personale che ha soddisfatto in maniera più che discreta il 13%, in maniera piena il 27% ed in modo totalmente esaustivo il 60%.

Come emerge dai dati esaminati, pur usufruendo di un lasso temporale forzatamente breve ed un avvio ugualmente recente della sistematica on-line, il progetto ha come si è visto, raccolto il gradimento della popolazione, ciò prefigurando quindi il conseguimento degli obiettivi specifici che ci si era posti, fungendo oltretutto da trampolino di lancio per la conquista del più generale obiettivo risiedente nell'ottimizzazione della qualità dei servizi all'impresa.

Si può segnalare infine ed a titolo riassuntivo che al 30 dicembre il SUAP ha gestito il significativo numero di 861 procedimenti on-line, ha rilasciato n. 4.800 informazioni ed ha gestito complessivamente n. 3.674 procedimenti inerenti le attività produttive.

Nell'anno 2012 l'attività è proceduta secondo le previsioni e sono stati implementati n.35 procedimenti sul portale; si è sviluppato inoltre un'intensa attività di ingegnerizzazione della modulistica per i procedimenti unici, con peculiare riferimento al rapporto intercorrente con i vari Enti coinvolti in posizione di terzietà. Piena soddisfazione è derivata quindi dal fatto che, dando completa attuazione alle disposizioni di cui all'art.7 del D.P.R. n. 60/2010, si è proceduto ad un'estesa implementazione procedimentale riguardante procedimenti complessi, che interessano aspetti comuni a più Enti ed il cui fine generale è quello rivolto all'agevolazione a favore delle imprese.

Si può rilevare a tal proposito il fatto che sono stati inseriti n.85 procedimenti unici, la cui verifica relativa al funzionamento è risultata positiva, sono stati avviati e conclusi n. 3.430 procedimenti telematici e sono stati gestiti altresì complessivamente n. 8.437 procedimenti.

L'attività nell'anno 2013 si è conclusa con l'implementazione sul portale "SUAP Online" di n. 44 procedimenti; è inoltre sopravvenuta la necessità di implementare la protocollazione automatica delle istanze telematiche, finalizzata ad una migliore razionalizzazione dell'attività degli operatori ed a garantire immediata certezza alle imprese.

Si può inoltre evidenziare che sono stati avviati e conclusi n. 4.251 procedimenti telematici e sono stati gestiti complessivamente n. 8.266 procedimenti.

L'anno 2014 ha registrato il raggiungimento dell'obiettivo prefissato con l'implementazione sul portale "SUAP Online" di n. 31 procedimenti, a fronte dei 30 previsti. I procedimenti inseriti riguardano le Attività Economiche, il settore Edilizia, le Agenzie Viaggi e la Telefonia. L'attività relativa all'interoperabilità con il Registro Imprese si è conclusa al 30/6 ed ha interessato i settori dei pubblici esercizi e delle strutture ricettive; sono state infatti inserite le varie casistiche per un totale di 6 implementazioni per ogni settore. Il SUAP, considerata l'esperienza acquisita in materia, fa parte di un gruppo ristretto di coordinamento regionale dei SUAP, con lo scopo di pervenire all'unificazione delle procedure e della modulistica regionale.

Con riferimento all'attività di inserimento dei procedimenti on-line per quanto attinente l'anno 2015, sono stati inseriti i cinque procedimenti previsti: n. 2 per le strutture ricettive e n. 3 per gli impianti di telefonia mobile. Con la collaborazione dell'U.O. Organizzazione Qualità e Formazione e dell'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici, è stato predisposto e somministrato il questionario per la verifica del gradimento del servizio online da parte dell'utenza, anche nella versione online. Nel complesso il gradimento è risultato molto buono, sia con riferimento all'assistenza informatico-tecnologica (punti 2,31/3), sia con riferimento all'assistenza nella compilazione ed alla fornitura di informazioni sui procedimenti (punti 2,36/3). Dal questionario sono emersi anche suggerimenti e proposte per il miglioramento continuo del servizio.

Per quanto riguarda la sperimentazione del progetto pilota in cui il SUAP è coinvolto, è stata messa a punto, previa comunicazione agli enti interessati da parte del coordinamento provinciale dei SUAP e con la collaborazione dell'U.O. Sistemi Informativi, la trasmissione sul sistema di gestione del back office (VBG), della documentazione allegata alle istanze tramite invio di link di collegamento al documento.

#### **LIBERALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ ECONOMICHE**

Vista l'intensa produzione normativa in materia di semplificazione e liberalizzazione e gli obblighi degli ultimi decreti Monti, che hanno imposto agli Enti Pubblici entro il 31.12, l'adeguamento delle proprie disposizioni regolamentari ai nuovi principi di liberalizzazione delle attività economiche, si è provveduto dopo uno studio approfondito dei regolamenti e degli atti vigenti in materia di attività produttive e commerciali, ad elaborare un documento specifico che passando in rassegna ogni singolo aspetto di competenza, ha consentito in questa prima fase, di confermare le disposizioni comunali conformi ai nuovi principi e, nel contempo, di adeguare le parti discordanti con le nuove norme. Il documento sottoposto al parere delle Associazioni e delle Commissioni Consiliari 1 e 9, è stato approvato dal Consiglio Comunale in data 20.12.2012.

Nell'anno 2013, a seguito dell'approvazione del documento di adeguamento ai principi di liberalizzazione, sono stati rielaborati i criteri di programmazione per i pubblici esercizi, recependo tutte le semplificazioni normative. Tali criteri sono stati pubblicati il 30.07. Il processo di revisione in atto ha comportato la rivisitazione di diversi procedimenti e della relativa modulistica: in particolare le modifiche hanno riguardato 11 procedimenti per le attività commerciali e n.3 nuovi procedimenti, per le attività di circolo n.6 procedimenti di cui n.3 nuovi, per le attività di pubblico esercizio sono state apportate modifiche a n.7 procedimenti e la predisposizione di n.3 nuovi procedimenti.

La notevole produzione normativa in tema di semplificazione e liberalizzazione delle attività economiche ha costituito presupposto per l'emanazione nell'anno 2014 del nuovo Regolamento in materia di quotidiani e periodici, il quale, dopo l'acquisizione dei pareri delle Associazioni, è stato approvato dal Consiglio Comunale il 16/10. Tale strumento offrirà ulteriori possibilità per l'avvio di attività di impresa, con l'introduzione della SCIA per la vendita non esclusiva e l'introduzione di soli criteri qualitativi per quelle esclusive ancora assoggettate ad autorizzazione. In materia di pubblico spettacolo, considerato il vuoto normativo creatosi a seguito della soppressione dell'art. 124 del R.D. 635/40, si è provveduto alla definizione di un apposito documento in materia, approvato con delibera di Giunta Comunale del 18.03. Tale documento si propone quale punto di riferimento e orientamento per le imprese operanti nel settore, fornendo elementi di certezza e consentendo di operare nella piena legalità, pur in mancanza di titolo autorizzatorio. Si è poi provveduto alla predisposizione della modulistica con la definizione di 11 nuovi modelli riportanti le innovazioni introdotte in riferimento alle fattispecie in interesse, che pongono in essere un processo virtuoso di semplificazione in adeguamento alle disposizioni nor-

mative in materia di liberalizzazioni. In merito alla semplificazione delle norme del RUE, è stata elaborata una proposta di modifica al Titolo VI in collaborazione con Progettazione e Gruppo Tecnico, ai fini della predisposizione della variante al RUE.

L'anno 2014, nell'ottica di un discorso inteso a conferire decisivo impulso all'attività imprenditoriale globalmente considerata, la collaborazione attuata con i Servizi Strade ed Urbanistica ha portato alla realizzazione di un progetto di riqualificazione di piazza della Resistenza, attraverso, l'edificazione di n. 2 chioschi adibiti alla vendita di prodotti alimentari e di pescheria, assegnati ad operatori precedentemente attivi all'interno del Mercato Coperto, con inaugurazione avvenuta il 1° novembre. In data 30/06, a seguito della richiesta da parte della società IGD SIIQ SPA, rivolta all'ampliamento del Centro Commerciale ESP, è stata attivata la procedura che ha visto come ultima fase la convocazione della Conferenza dei Servizi, prevista da legge speciale, indirizzata alla valutazione della fattibilità dell'intervento proposto. In data 17.09 la Conferenza suddetta, fra Comune, Provincia, Regione, alla presenza dei Comuni finitimi e delle varie Associazioni, ha deliberato all'unanimità il rilascio dell'autorizzazione all'ampliamento per la grande struttura di vendita Centro Commerciale ESP, per un totale di mq. 31.024.

In merito al caso "Marina Bay", in seguito alla decadenza della precedente concessione demaniale, è stata attivata la procedura per l'incameramento avvenuto il 18.09 con acquisizione del bene al Demanio Pubblico dello Stato a cui ha fatto seguito la predisposizione di nuovo bando per la nuova assegnazione dell'area, pubblicato il 31/10. In data 17/12 la Commissione di valutazione ha provveduto all'apertura dei plichi per l'esame delle domande pervenute. Si è provveduto anche alla predisposizione di n. 6 statistiche i cui dati sono stati trasmessi alla Regione ed alla C.C.I.A.A.

Anche l'anno 2015, nonostante la perdurante e notevole crisi congiunturale, ha comportato un notevole impegno di elaborazioni procedurali. In merito alle previsioni degli art. 18 nell'ambito del POC, si evidenzia la partecipazione alle conferenze di Servizi al fine dell'esame dei requisiti circa l'ammissibilità delle grandi strutture di vendita nell'ambito della S4, nonché l'ambito di via Antica Milizia oggetto di variante, considerato il forte impatto che le nuove strutture determineranno a livello territoriale. E' inoltre proseguita la partecipazione al gruppo di lavoro sui riusi temporanei nella Darsena fornendo contributi specifici per gli aspetti commerciali e per gli eventi pubblici organizzati e da organizzarsi.

Al fine di valorizzare diverse zone cittadine, si è proceduto a definire accordi di compartecipazione con Associazioni di Categoria del Commercio, degli Agricoltori, degli Artigiani e con Associazioni di

Volontariato, per promuovere l'immagine di percorsi che costituiscono l'anima di Ravenna ed atti a produrre ricadute positive sull'economia locale.

In merito al caso "Marina Bay", nelle sedute del 20.01 e del 23.04 i rappresentanti delle Amministrazioni preposte alla tutela di specifici interessi pubblici connessi al rilascio della concessione demaniale marittima relativa allo stabilimento ex Marina Bay, si sono riuniti per l'esame delle domande e della documentazione integrativa pervenuta. Il 28.04 la Commissione di valutazione ha attribuito i punteggi ai due progetti di valorizzazione dell'area demaniale ed ha disposto l'assegnazione in via provvisoria della concessione. Le verifiche messe poi in atto per accertare l'effettivo possesso dei requisiti necessari, hanno di fatto evidenziato elementi ostativi. Infine il 7.10 ed il 22.12 si procedeva ad escludere ed a dichiarare decaduti dall'aggiudicazione provvisoria rispettivamente il 1° ed il 2° classificato per mancanza dei requisiti prescritti dal Bando, nel frattempo accertati anche mediante riscontri presso altri Enti concedenti. E' proseguita inoltre la collaborazione per la variante al RUE in particolare per il settore ricettivo ed altresì in collaborazione con l'Ufficio Servizi generali dell'Area Servizi e partecipazione dei cittadini, è continuata l'attività di implementazione del Progetto "Agenda digitale locale partecipata", avviato nel 2013/2014 e del sito web "Ravenna Smart City", con riferimento agli assi "Vita", "Economia" e "Governance", mediante l'aggiornamento delle schede "Un centro Storico da valorizzare", "Mercati e produzioni tipiche locali" e "SUAP Sportello Unico per le Attività Produttive". Il Servizio ha poi prestato piena e fattiva collaborazione alla Regione per la predisposizione di tutta la modulistica da valersi a livello regionale per le attività di somministrazione di alimenti e bevande L.R.n.14/2003 i cui n.11 modelli sono stati approvati dalla Giunta regionale con atto n.1651 del 02.11.

## Agenda Digitale Locale - Piano Telematico Comunale

### SERVIZI ON LINE PER CITTADINI E IMPRESE

E' continuato il processo di digitalizzazione dell'Ente su diversi fronti in relazione alle richieste dei servizi. Nello specifico sono state verificate e analizzate le funzionalità del servizio di prenotazione on line generico. L'applicazione per il trasporto scolastico è stata realizzata. E' stato attivato il modulo di domanda concorsi via web. E' stato realizzato il sito "Ravenna, città amica delle donne".

### SICUREZZA E CONTINUITÀ OPERATIVA

Il DPS (Documento Programmatico per la Sicurezza) è stato aggiornato nei termini previsti e approvato dalla Giunta così da consentire di continuare le attività di predisposizione del Piano per la continuità operativa. I sottosistemi demografici e contabilità sono stati inseriti nel sistema di continuità operativa. Sono stati sviluppati interventi infrastrutturali per migliorare in termini di sicurezza le due sedi CED localizzate in Piazza del Popolo e in via Berlinguer.

### INTEGRAZIONE FRA SISTEMI E COOPERAZIONE APPLICATIVA

Il sistema di fatturazione elettronica è stato attivato e risulta funzionante secondo la logica della cooperazione applicativa. Sono stati infatti attivati i web service per l'integrazione con lo SDI (a livello centrale), il sistema di protocollo dell'Ente (IRIDE) e a livello locale il PAF (Punto Accettazione Fatture). Il ciclo delle fatture passive è stato quindi integrato in maniera globale mediante web service tra SDI - PAF - IRIDE - SIBAK (sistema gestionale contabile).

### AGENDA DIGITALE LOCALE

Visto il successo dell'iniziativa dell'anno precedente si è proceduto alla continuazione del progetto con l'organizzazione di workshop focalizzati su specifici ambiti tematici quali incubatori e fablab, educare al digitale e la mobilità sostenibile. In aggiunta agli eventi organizzati nella prima parte dell'anno è stato realizzato il workshop nell'ambito del percorso dell'Agenda Digitale Regionale "Turismo 2020. Strategie di sviluppo del turismo e innovazione sociale"; A seguito dell'avvio di CRESCO (spazio di co-working) è stata inoltre ottimizzata la relativa connettività.

## PROGETTO: Opengovernment

### OBIETTIVI:

- 1 Portale Opendata
- 2 La rete come risorsa

### PORTALE OPENDATA

E' proseguito il percorso di pubblicazione di dataset, con il coinvolgimento dei servizi, fonti dei dati. In particolare sono stati pubblicati 61 dataset complessivi. E' stata avviata l'indagine sullo sviluppo di infografiche.

### LA RETE COME RISORSA

Sono state "cablate" in fibra le sedi scolastiche degli Istituti della Scuola Secondaria Inferiore ubicate nel territorio della città. E' stata implementata la convenzione stipulata con Lepida per il superamento del Digital Divide nel territorio comunale (il forese) che ha consentito la messa in opera da parte del Comune di quattro tralicci posizionati in quattro punti strategici del territorio, Fosso Ghiaia, San Zaccaria, Roncalceci e Mezzano che sono stati alimentati in parte da fibra ottica stesa da Lepida SPA ed in parte mediante collegamento con ponti radio da una BTS ubicata sopra l'acquedotto di Via Fusconi, per una copertura totale con tecnologia hyperlan da parte dei gestori di telecomunicazioni, appositamente selezionati con procedura ad evidenza pubblica, in grado di fornire banda larga/ultra larga agli utenti finali (cittadini e imprese).



## PROGRAMMA: SEMPLIFICAZIONE PROCEDURE E REGOLAMENTI

### PROGETTO: Semplificazione procedurale

#### OBIETTIVI:

- 1 S.U.A.P.: attivazione del procedimento unico (art. 7 del D.P.R. 160/2010)
- 2 Dematerializzazione
- 3 Semplificazione per i cittadini
- 4 Supporto ai servizi ai fini della dematerializzazione
- 5 Riordino archivio di deposito comunale
- 6 Il Nucleo per la Semplificazione
- 6 Elaborazione di misure di semplificazione a favore delle imprese all'interno del Distretto turistico e balneare della costa
- 7 Miglioramento organizzativo SUE gestione edilizia
- 8 Controlli a campione – delibera di Giunta 160122/738 del 29/12/2014
- 9 "Vademecum Operativo" per gli operatori del SUE

Il SUAP è lo strumento di semplificazione per eccellenza, nel quale convergono, attraverso il procedimento unico, tutti i sub procedimenti degli Enti coinvolti. L'implementazione sul Portale dei procedimenti e delle relative modulistiche per l'invio in forma telematica delle istanze da parte delle imprese, deve consentire di generare in forma dinamica il modello unico che contenga le richieste di tutti i pareri e le autorizzazioni di competenza dei vari Enti coinvolti. Nel corso dell'anno si è provveduto all'implementazione dei procedimenti riguardanti gli Enti terzi. Si è trattato di procedimenti complessi che devono confluire in un iter unico pur interessando aspetti differenziati riferiti a più Enti. Con l'obiettivo di agevolare e semplificare gli iter a carico delle imprese.

L'attività del 2013 si è conclusa con l'implementazione sul portale "SUAP Online", di 44 procedimenti e del protocollo automatico delle istanze telematiche, pienamente operativo nel mese di settembre, contribuendo in tal modo a razionalizzare meglio l'attività degli operatori ed a garantire immediata certezza alle imprese. Da segnalare inoltre l'avvio dell'interoperabilità con il Registro Imprese per i settori commerciali ed artigianali, come da previsione concordata con la CCIAA. Altro aspetto che ha caratterizzato l'anno di riferimento, è stata l'implementazione sul portale SUAP Online, anche dei procedimenti riguardanti l'autorizzazione sismica e la revisione di alcuni procedimenti in materia edilizia a seguito della nuova L.R. 15/2013, nonché i procedimenti in materia ambientale con l'istituzione dell'AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), procedimento di notevole complessità che raggruppa una serie di provvedimenti in materia ambientale, quali autorizzazioni allo scarico ed emissioni in atmosfera.

L'attività nell'anno 2014 si è conclusa con l'implementazione sul portale "SUAP Online" di n. 31 procedimenti riguardanti le Attività Economiche, il settore Edilizia, le Agenzie Viaggi e la Telefonia. L'attività relativa all'interoperabilità con il Registro Imprese ha interessato i settori dei pubblici esercizi e delle strutture ricettive, sono stati infatti implementate le varie casistiche per un totale di 6 implementazioni per ogni settore. Il SUAP, considerata l'esperienza acquisita in materia, fa parte di un gruppo ristretto di coordinamento regionale dei SUAP, con lo scopo prefissato di pervenire all'unificazione delle procedure e della modulistica regionale.

Durante il 2014, lo Sportello Unico per le Attività Produttive ed Economiche è subentrato anche nella gestione dei procedimenti relativi alle attività socio-sanitarie: sono state pertanto svolte le azioni previste per la corretta e proficua gestione dei procedimenti legati al settore farmaceutico nonché portate avanti e concluse le istruttorie e il rilascio delle autorizzazioni per l'esercizio delle strutture socio-sanitarie di competenza. Nell'ambito della smaterializzazione, con conseguente riduzione dei costi e diminuzione dei tempi, è stato attivato anche per tali tipologie, nei rapporti fra le parti, l'utilizzo della Pec.

E' inoltre continuata l'attività del Nucleo per la Semplificazione di supporto prevalentemente al servizio SUAP, che per effetto di interventi normativi, ha proceduto nella direzione di revisione procedurale e pubblicazione di servizi on line

Nell'anno 2015, con riferimento all'attività di inserimento dei procedimenti on-line, sono stati inseriti i cinque procedimenti previsti: n. 2 per le strutture ricettive e n. 3 per gli impianti di telefonia mobile. Con la collaborazione dell'U.O. Organizzazione Qualità e

Formazione e dell'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici, è stato predisposto e somministrato il questionario per la verifica del gradimento del servizio online da parte dell'utenza, anche nella versione online. Nel complesso il gradimento è risultato molto buono, sia con riferimento all'assistenza informatico-tecnologica (punti 2,31/3), sia con riferimento all'assistenza nella compilazione ed alla fornitura di informazioni sui procedimenti (punti 2,36/3). Dal questionario sono emersi anche suggerimenti e proposte per il miglioramento continuo del servizio.

Per quanto riguarda la sperimentazione del progetto pilota in cui il SUAP è coinvolto, è stata messa a punto, previa comunicazione agli enti interessati da parte del coordinamento provinciale dei SUAP e con la collaborazione dell'U.O. Sistemi Informativi la trasmissione, sul sistema di gestione del back office (VBG), della documentazione allegata alle istanze tramite invio di link di collegamento al documento. Dopo una prima fase di test, oggetto di richiesta di modifiche, sono state attivate le funzioni necessarie nel sistema gestionale. È stata quindi attuata una fase di sperimentazione previa comunicazione agli interessati. La sperimentazione ha dato esito positivo, sia relativamente al funzionamento del sistema sia ad eventuali problematiche rilevate dagli enti coinvolti, per cui il sistema è stato messo a regime.

Sono state attivate le azioni di monitoraggio di alcuni procedimenti strategici sia del SUAP che dell'Anagrafe, al fine di dare uno strumento di analisi alla dirigenza al fine della semplificazione dei processi e del miglioramento organizzativo, che porti ad un miglioramento dei servizi per le imprese e i cittadini.

#### **DEMATERIALIZZAZIONE**

Allo scopo di favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici il comune ha proseguito il cammino intrapreso procedendo alla eliminazione della carta per diverse tipologie di atti tra i quali i provvedimenti dei dirigenti, i bandi di selezione dei concorsi, le determinazioni delle Istituzioni comunali. Sono state altresì istituite nuove caselle PEC, intensificato l'uso degli strumenti informatici nelle comunicazioni tra PP.AA, estesa la firma digitale agli operatori dei servizi demografici. Sono stati inoltre intrapresi i primi studi del flusso documentale relativo ai certificati di destinazione urbanistica al fine di procedere alla dematerializzazione del procedimento.

Nell'anno 2014 è stata intrapresa l'analisi della dematerializzazione del fascicolo elettorale elettronico; è stato messo a disposizione degli uffici del corpo della Polizia municipale un nuovo iter digitale relativo ai procedimenti degli invii delle istanze in autotutela; sono stati intrapresi gli studi di fattibilità relativi alle nuove procedure ricezione e lavorazione delle fatture a seguito dell'introduzione della fatturazione elettronica.

Sono inoltre state analizzate possibili integrazioni tra i diversi applicativi utilizzati dai servizi per la gestione dei procedimenti ed il software di protocollo dei documenti.

Nell'anno 2015, in seguito all'emanazione della circolare n. 43 del 2014 del Ministero dell'Interno, sono state dematerializzate le comunicazioni in materia elettorale indirizzate alle pubbliche amministrazioni attraverso la predisposizione dei modelli 3d in formato digitale. È proseguita l'analisi della dematerializzazione del fascicolo elettorale elettronico e della sua conservazione a norma di legge ed è stata inoltre implementata nell'ambiente di test del protocollo informatico l'importazione dei soggetti inseriti nel portale Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) per favorire, tra le altre cose, l'integrazione tra il sistema di gestione dei procedimenti anagrafici ed elettorali e l'applicativo di protocollo.

Sono stati resi pienamente operativi l'infrastruttura tecnologica e l'iter del flusso documentale per la ricezione, registrazione e gestione delle fatture elettroniche.

Si è proceduto ad aggiornare nell'ambiente di produzione del sistema di gestione documentale gli iter relativi alle determinazioni dirigenziali con rilevanza contabile e i provvedimenti dirigenziali di liquidazione e accertamento di entrata.

Proseguono le analisi di integrazione tra i diversi applicativi utilizzati dai servizi per la gestione dei procedimenti ed il software di protocollo dei documenti.

Sono state infine istituite nuove caselle PEC per fronteggiare l'incremento delle comunicazioni digitali.

#### **CONSERVAZIONE**

Per la conservazione permanente dei documenti si è progettato un sistema che segua gli

stessi attraverso azioni e prassi lavorative finalizzate ad allineare il documento cartaceo a quello digitale. Nel 2012 è stata svolta la prima fase di studio per l'invio in conservazione dei documenti digitali a Parer, con l'analisi dell'infrastruttura tecnologica necessaria per il versamento. Nel maggio 2013 è stata sottoscritta con Parer una convenzione per la conservazione permanente dei documenti informatici e sono stati fissati i criteri e le modalità in base ai quali le specifiche tipologie documentarie vengono giornalmente versate presso la struttura; successivamente è stato intrapreso il versamento massivo dei documenti informatici prodotti a partire dal 2010.

Il processo di versamento dei documenti digitali al Polo archivistico regionale viene regolarmente verificato e, ove possibile, vengono sanati gli errori intercorsi in fase di invio in conservazione. Sono stati temporaneamente disabilitati i meccanismi di forzatura dei versamenti al fine di rilevare più puntualmente le tipologie di errore occorse in fase di invio.

E' stata inoltre intrapresa un'analisi per estendere il processo di conservazione a tipologie documentarie sinora escluse dal versamento.

Il processo di versamento dei documenti digitali al Polo archivistico regionale viene regolarmente verificato e, ove possibile, vengono sanati gli errori intercorsi in fase di invio in conservazione.

E' stato redatto e condiviso con il Polo archivistico il disciplinare tecnico che stabilisce tipologie documentarie e modalità e tempistiche di versamento al conservatore.

E' in fase di studio la modalità di versamento delle fatture elettroniche comprensive dei metadati fiscali. E' stato inoltre attivato il parametro "Forza formato", che permette il versamento di documenti con criticità nel formato dichiarato ma comunque concordato con l'ente conservatore.

## **FASCICOLAZIONE**

Le nuove procedure informatiche relative anche alla trasmissione via telematica delle istanze presentate dai cittadini e dalle imprese impongono di adottare regole e prassi comuni all'interno dell'Ente per la gestione e l'archiviazione dei documenti. Nel 2013 è proseguita la formazione sulla gestione documentale rivolta ad alcuni servizi, in vista della selezione dei documenti destinati alla conservazione permanente e del versamento dei fascicoli chiusi nell'archivio di deposito.

Nel 2014 sono state organizzate giornate formative rivolte agli operatori e incentrate sulla produzione, tenuta e conservazione dei documenti digitali; inoltre, nelle attività giornaliere di supporto agli operatori, è sempre rivolta una particolare attenzione alla tematica della fascicolazione intesa come strumento primario e imprescindibile per una corretta sedimentazione della documentazione nel rispetto del vincolo archivistico.

Ai corsi di formazione regolarmente organizzati inerenti all'utilizzo dell'applicativo di protocollo e gestione delle comunicazioni tramite posta elettronica certificata, si affiancano attività giornaliere di supporto agli operatori in materia instaurazione di buone prassi archivistiche (fascicolazione, sfoltimento, riordino e versamento del materiale documentario corrente presso l'archivio di deposito). L'attenzione viene rivolta in particolare sulla formazione corretta sin dall'origine del documento digitale, a garanzia della validità giuridico-amministrativa dell'archivio dell'Ente e della sua corretta conservazione, leggibilità ed integrità nel tempo.

## **RIORDINO**

Sono proseguite le attività di riordino del materiale documentale conservato nel deposito di Piangipane (archivio del Tribunale), nonché il censimento dei documenti conservati a Mura di porta Serrata e all'ufficio contratti. Il tutto all'interno di un disegno ben più ampio che ha come obiettivo la creazione di un archivio di deposito attraverso il popolamento della struttura robotizzata di Piangipane. In particolare, a seguito dell'attività di ricognizione del materiale e di autorizzata procedura di scarto della documentazione non soggetta a conservazione permanente, sono state trasferite nell'impianto robotizzato alcune serie documentarie conservate nell'archivio del Tribunale; sono state schedate le unità che costituiscono la serie dei Contratti all'interno dell'apposito software che gestisce il robot in vista della collocazione fisica della documentazione relativa nell'impianto; sono stati riordinati, a seguito dei lavori di adeguamento dei locali all'interno della Residenza municipale, tutti i volumi che costituiscono le serie di Delibere di Consiglio e Giunta municipale dal 1973 al 1986.



Nel 2014 è proseguito il trasferimento nell'impianto robotizzato delle scritture contabili precedentemente conservate nell'archivio del Tribunale; sono inoltre state intraprese le operazioni per il risanamento della documentazione conservata nell'archivio di via Vicoli attraverso il trasferimento e la ricognizione presso l'archivio di deposito di Piangipane di circa 215 metri lineari di documentazione afferente all'Area Infrastrutture civili (1990-2005 circa).

In occasione del trasferimento di alcuni servizi presso nuovi locali, sono state organizzate insieme agli operatori degli uffici interessati (Toponomastica, SIT) le attività per la ricognizione ed il versamento della documentazione non più in corso di trattazione presso l'archivio di deposito.

Sono state fornite attività di supporto nel riordinamento della documentazione conservata presso l'ufficio Patrimonio.

Sono proseguite le attività di riordino del materiale documentale conservato nel deposito di Piangipane (archivio del Tribunale), con l'inserimento nell'impianto robotizzato della documentazione inerente alle pratiche edilizie e l'inventariazione analitica delle serie relative ai mutui, ai concorsi e ai fascicoli del personale.

Sulla base di alcuni elenchi di consistenza già in possesso dell'Amministrazione, è stata effettuata la ricognizione del materiale afferente all'Area Infrastrutture civili, in parte trasferito nel deposito di Piangipane ed in parte collocato sugli scaffali del deposito di via Vicoli, in attesa di procedere al riordino e all'inventariazione complessivi della documentazione e al trasferimento nell'impianto robotizzato.

L'archivio di deposito di Piangipane offre un servizio ormai a regime di prelievo e ricollocamento delle pratiche inserite.

## **PROGETTO: Semplificazione regolamentare e normativa**

### **OBIETTIVI:**

- 1 Rivisitazione Regolamenti inerenti le attività di impresa**
- 2 Coordinamento processo di semplificazione regolamentare**
- 3 Variante di adeguamento e semplificazione delle NTA del RUE – variante cartografica di adeguamento e patrimoniale**
- 4 Testo Unico comunale di semplificazione in materia di arredo urbano**
- 5 Nuovo sistema dei controlli interni**
- 9 Piano Anticorruzione**

Nel 2012 si è provveduto dopo uno studio approfondito dei regolamenti già esistenti in materia di produzione e vendita di piadina romagnola, ad elaborare un documento specifico che ha consentito in questa fase di confermare le disposizioni comunali conformi ai nuovi principi e, nel contempo, di adeguare le parti discordanti con le nuove norme. Il documento, sottoposto al parere delle Associazioni e dell'apposita commissione consiliare è stato approvato.

All'interno del processo di semplificazione della Pubblica Amministrazione, assume sempre più rilievo una fase di semplificazione regolamentare che implica una revisione delle normative in un'ottica di snellimento delle procedure per i cittadini e le imprese salvaguardando gli obblighi normativi. Si è proceduto con l'attività di verifica dei regolamenti da revisionare, provvedendo contestualmente alle relative variazioni e/o aggiornamenti. E' iniziato inoltre il percorso per la stesura del "Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni".

Nell'esigenza di pervenire alla razionalizzazione delle varie normative di competenza ed alla semplificazione dei processi amministrativi, si è reso necessario avviare l'iter procedurale inerente il Regolamento delle sale gioco. Nel 2013, in data 04.07 è stata emanata la L.R. n.5 che consente tra l'altro ai Comuni, la possibilità di previsioni urbanistico-territoriali per la localizzazione delle sale gioco, nonché i requisiti strutturali e dimensionali con le relative pertinenze: la norma prevede altresì l'emanazione di un piano integrato con specifici criteri per prevenire e ridurre il rischio della dipendenza da gioco patologico. Nell'incontro del 22.10 si è ritenuto di valutare in sede di RUE, la definizione di una norma specifica. E' stata predisposta una bozza con il recepimento di tutte le novità introdotte dalle recenti circolari del Ministero delle Finanze, che dovrà essere rielaborata

alla luce delle nuove previsioni di RUE e dei criteri che saranno contenuti nel piano integrato regionale.

Durante l'anno 2014, l'attività di semplificazione e razionalizzazione dei processi amministrativi è proseguita per adeguare la bozza del Regolamento per le sale gioco alla luce del riesame della normativa nazionale, del Piano Integrato regionale, che ha subito modifiche, ed altresì delle nuove proposte avanzate in sede di RUE. Stante il dilagare del fenomeno legato alle patologie da GAP (Gioco d'Azzardo Patologico), che sta divenendo vera e propria piaga sociale, nel documento sono stati introdotti elementi che tentano di contenere la diffusione delle aperture relative a queste tipologie di attività attraverso la richiesta di maggiori requisiti e standard urbanistici tra cui, ad esempio, la dotazione di parcheggi, le caratteristiche dei locali, etc. Sono stati altresì valutati gli aspetti sanzionatori. La bozza è stata inviata in data 30/12 all'Assessore di competenza. L'analisi e la valutazione del D.M. del 2007 e delle successive circolari ministeriali hanno consentito di pervenire in data 26/11 alla stesura di un documento funzionale alla elaborazione di una bozza di Regolamento dello Spettacolo Viaggiante, contenente le necessarie modifiche e cercando di recepire aspetti ed elementi di semplificazione. In particolare è stata introdotta la disciplina dei codici identificativi per le attrazioni, in modo da migliorare la sicurezza di un'attività che è rivolta a bambini e giovanissimi. Per quanto riguarda l'esercizio dello spettacolo di strada, è scaturita, da esperienze contingenti e da specifica volontà dell'Amministrazione, l'esigenza di dotare il Comune di uno strumento più flessibile inteso a favorire la libera espressione artistica definita "a cappello" e che non comporta il rilascio di licenza, non rientrando tra le attività d'impresa. Pertanto, valutati gli aspetti semplificabili, si è proceduto con le modifiche al Regolamento con l'introduzione di semplificazioni e aspetti utili a discernere le attività d'impresa da quelle di libera espressione. Per quanto riguarda gli aspetti sanzionatori è stato introdotto l'istituto della diffida in presenza di prima violazione, attenuando il disposto precedente. Il Regolamento è stato approvato con delibera di C.C. dell'1/08.

L'anno 2015 ha visto la predisposizione del Regolamento delle sale da gioco, che registra l'introduzione di disposizioni sulle caratteristiche che devono essere possedute dai locali deputati e che ricomprende anche le tipologie di gioco di competenza della Questura così come concordato con la medesima. Uno degli aspetti significativi del Regolamento è la previsione dell'attivazione di attività con problematiche di impatto sociale in ambiti territoriali esterni ai centri abitati e nell'ambito della città consolidata o in via di consolidamento prevalentemente per attività produttive. A tal proposito nella variante al RUE è stata individuata una specifica destinazione d'uso per tali tipologie e per le attività già insediate in ambiti diversi sono possibili solo interventi di manutenzione ordinaria e in caso di cessazione non è più possibile prevedere una nuova attività. In data 13/11 è pervenuto il parere delle Associazioni di Categoria. In data 24/12 è stato predisposto l'atto per l'approvazione da parte della G.C. dell'importo da pagare in misura ridotta per le violazioni al Regolamento, al fine di rendere più efficace la funzione deterrente delle sanzioni. Nella medesima data con delibera di C.C. è stato avviato l'iter per l'approvazione del Regolamento. Si tratta di un importante documento la cui finalità è quella di contrastare e ridurre il fenomeno del GAP (Gioco d'Azzardo Patologico), che rischia di diventare una vera e propria piaga sociale diffusa soprattutto tra le fasce deboli della popolazione. Per quanto riguarda il Regolamento dello spettacolo viaggiante è stata elaborata la bozza che tiene conto delle nuove disposizioni normative riferite ai temi della semplificazione introdotti negli ultimi anni. All'interno della bozza, oltre agli aggiornamenti in materia di codici identificativi, sono state altresì introdotte

le puntualizzazioni che la disciplina normativa prevede in merito alla tutela del benessere degli animali nell'ambito delle attività circensi. La notevole produzione normativa in tema di semplificazione e di adeguamento alle disposizioni comunitarie, ha costituito presupposto per la predisposizione della bozza del nuovo Regolamento per l'esercizio del commercio su aree pubbliche situate nell'ambito del Comune di Ravenna. Detta bozza è stata elaborata in applicazione delle risultanze della Conferenza Unificata Stato-Regioni e della Delibera di Giunta Regionale n.485/2013, che ha modificato la precedente delibera regionale n.1368/1999. Alcuni aspetti significativi riguardano in particolare: le modalità di assegnazione in concessione dei posteggi ai soggetti che intendono operare in questo Comune e le relative modalità di svolgimento, la promozione della modernizzazione del sistema distributivo su aree pubbliche, la necessità di garantire il principio

della libera concorrenza attraverso una pluralità di alternative di scelta per i consumatori, il miglioramento della gestione del territorio, tenendo anche conto delle esigenze dei commercianti.

Importante nell'anno 2014, l'attività proseguita dal Gruppo di lavoro incaricato di redigere il Regolamento in materia di arredo urbano attraverso la riunificazione dei tre testi attualmente vigenti, con modifiche, integrazioni e aggiunte, attraverso quattro incontri distribuiti nell'arco dell'anno medesimo. L'impegno è stato notevole e coinvolgente più Servizi che hanno operato in maniera congiunta attraverso proficui momenti di confronto, condividendo altresì la bozza comparata che è stata predisposta e sulla quale gli stessi hanno apportato di volta in volta ulteriori modifiche e semplificazioni. Nell'ultimo incontro del 4/12 è stato fatto il punto sulle tematiche relative alla definizione ed alla differenziazione dei mezzi informativi e di quelli pubblicitari, nonché alle caratteristiche dei cartelli, delle insegne e di tutti gli altri mezzi ricompresi nel Titolo II. Sono state inoltre valutate e recepite nuove proposte finalizzate alla introduzione di tipologie pubblicitarie attualmente non previste nei regolamenti vigenti, ma di cui si avverte l'esigenza. È stata quindi elaborata una bozza di proposta che nel corso del 2015, dopo un indispensabile incontro per condivisione con la Soprintendenza, al fine di concordare le tipologie di arredi e semplificare così le procedure, dovrà trovare stesura definitiva.

Nel corso dell'anno 2015, il Gruppo di lavoro costituito per la predisposizione del Regolamento Unico in materia di arredo urbano, finalizzato alla disamina e alla semplificazione dei tre testi attualmente vigenti nella medesima materia, si è riunito nelle date del 15/01, del 24/02, del 26/03, del 18/06, del 29/09, del 22/10 e del 23/12.

Nelle predette riunioni sono stati analizzati i vari aspetti e verificate le modifiche da apportare per pervenire alla predisposizione di un testo agevole nella consultazione, semplice nel linguaggio, efficace nei contenuti.

Il Gruppo ha lavorato su una bozza a tre colonne, proiettata di volta in volta per consentire una visione d'insieme del testo e la possibilità di annotazioni, modifiche e/o integrazioni a tutti i componenti attraverso un confronto serrato, articolato e mirato alla condivisione.

Si tratta dunque di un compito complesso e articolato, che spazia dagli ambiti urbani gravati anche da vincoli, dalle norme di Rue, alle tipologie di arredi, alle tipologie delle occupazioni per la somministrazione pubblica, fino alle insegne e ai mezzi pubblicitari, dai materiali ai colori, dalle violazioni alle sanzioni, etc. Non da ultimo la tipologia di autorizzazione o segnalazione, alla modulistica e alla presentazione delle istanze al SUAP, etc.

L'impostazione impressa dal Gruppo ai lavori ha consentito di pervenire alla predisposizione di una bozza ben definita del nuovo e finalmente unico Regolamento.

La bozza del Regolamento, che consta, al momento, di nove titoli e 62 articoli, sarà successivamente sottoposta agli Assessorati competenti, per poi avviare l'iter con la Soprintendenza al fine di condividere le scelte per quanto riguarda gli arredi e le modalità di occupazione. Tale aspetto sarà fondamentale nell'ottica della semplificazione.

## PROGRAMMA: QUALITÀ DELLA STRUTTURA, DEI SERVIZI E DEL LAVORO

### **PROGETTO: Semplificazione e qualificazione organizzativa**

#### **OBIETTIVI:**

- 1 Qualità dei servizi
- 2 La qualità della struttura organizzativa
- 3 Benessere organizzativo
- 4 Sportello polifunzionale per i cittadini, sia fisico che virtuale
- 5 Miglioramento delle performance individuali ed organizzative SMIVAP
- 6 Sistema di pianificazione e programmazione - ciclo della performance
- 7 Organizzazione Area Economia e Territorio
- 8 Ravenna per l'integrazione: la qualità del servizio dello Sportello Immigrazione

## QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Nel 2015, pur rimanendo immutata la struttura organizzativa complessiva dell'Ente, nell'ottica del miglioramento continuo, sono state apportate parziali modifiche organizzative interne ad alcuni Servizi. In particolare è stata realizzata una revisione della struttura organizzativa interna del Servizio Edilizia dell'Area Infrastrutture Civili sulla base di un processo di razionalizzazione ed omogeneizzazione dei processi e dei carichi di lavoro, con l'obiettivo di potenziare sia le funzioni di indirizzo, pianificazione, monitoraggio e controllo sia le funzioni di gestione operativa intermedia, per garantire un maggiore e più specifico presidio per la realizzazione, la gestione e il mantenimento del patrimonio edilizio pubblico. Inoltre, a seguito della sperimentazione della metodologia della "settimana di miglioramento rapido" all'interno del Servizio Sportello Unico per l'Edilizia, con l'obiettivo di garantire un miglioramento del servizio ai cittadini nel rispetto dei tempi previsti, è stata rivista l'organizzazione interna introducendo alcune misure organizzative, come richiesto anche dal Piano per la prevenzione della corruzione e della illegalità; nello specifico, è stato istituito il superamento della divisione per zona di competenza nell'assegnazione delle pratiche ai tecnici dell'U.O. Gestione Edilizia e l'avvio di un graduale processo di estensione delle competenze, all'interno di 3 gruppi omogenei, l'estensione della responsabilità dei procedimenti ai tecnici ed una "rotazione" nell'assegnazione delle pratiche tra i tecnici all'interno di ciascun gruppo; inoltre è stato previsto un sistema per la prenotazione on line degli appuntamenti dei professionisti/cittadini con i tecnici istruttori per la giornata del venerdì, estendibile dopo una fase di sperimentazione anche al mercoledì ed un portale telematico per la presentazione on line della richiesta di accesso agli atti. Infine sono state realizzate analisi organizzative interne all'Ufficio Sport, all'U.O. Sistemi Informativi, Territoriali ed Informatici e all'Ufficio Archivio e protocollo dell'Area Economia e Territorio.

Inoltre, L'Amministrazione comunale, ha proseguito con l'implementazione informatica di un sistema di pianificazione strategica dell'ente, mediante il decentramento ai servizi delle funzioni del sistema informatico e nel 2015 è stato applicato per il secondo anno il nuovo sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni per tutto il personale, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti, la crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

La macro struttura dell'ente, è guidata dalla centralità del servizio all'utenza, sia esso cittadino o impresa e dall'obiettivo di fornire servizi di qualità, pur in situazioni di difficoltà economiche e di restrizioni generali di personale.

Anche nel 2015 con questa indicazione, si è continuato a lavorare per l'attività di front office con l'intento di giungere alla realizzazione di punti di accesso unici sia fisici che telematici, per i cittadini da una parte e per le attività produttive dall'altra, in modo che, in entrambi i casi, sia individuabile un interlocutore unico, un punto di riferimento certo e ben identificato per la erogazione dei servizi, dal rilascio di informazioni alla conclusione del procedimento, tempi certi e rapidi.

## SPORTELLO POLIFUNZIONALE PER IL CITTADINO

Nel 2015 l'attività dello Sportello Unico Polifunzionale ha consolidato un processo di polyvalenza dell'attività degli operatori. Oltre alle tradizionali attività anagrafiche di certificazione, emissione delle carte d'identità e anagrafe canina, vengono ora erogati servizi, prima in capo all'URP, quali informazioni, reclami, petizioni, bici pubbliche, accreditamento a Federa. Vengono assorbiti dallo sportello anche servizi quali l'assistenza alle iscrizioni alle scuole materne e ai nidi, iscrizioni cren crem. Lo Sportello oltre a punto di riferimento per informazioni accoglie le domande per bandi e contributi e gestisce interamente le procedure legate ai bonus energia, gas e acqua.

In un ottica di miglioramento del servizio lo Sportello Unico garantisce un'apertura dal lunedì al sabato e nei pomeriggi del martedì e del giovedì. Inoltre sempre più servizi possono essere erogati previo appuntamento al fine di evitare al cittadino lunghe attese e perdita di tempo.

L'emissione delle carte d'identità elettroniche vengono rilasciate esclusivamente su appuntamento che può essere richiesto direttamente dal cittadino mediante l'apposita agenda on line oppure telefonando al centralino o alla reception dello Sportello. Anche

le iscrizioni e i cambi di indirizzo vengono effettuati mediante appuntamento, oppure inviando telematicamente i moduli disponibili nel sito dell'Amministrazione; viene seguita la stessa procedura anche per le pratiche di iscrizione dei cittadini extracomunitari che vengono gestite su appuntamento mediante un agenda condivisa con lo Sportello Immigrati.

### Servizi di front office allo sportello polifunzionale

	Totale prestazioni 2013	Totale prestazioni 2014	Totale prestazioni 2015
Iscrizione CREN/CREM	562	500	483
Nidi / materne / voucher	2.004	633	2.392
Bonus gas e energia	4.887	2.961	2.911
Contributo disoccupati e imprese / Sport	1.192	860	428

Per un migliore servizio al cittadino e per evitare disagi causati da una elevata affluenza allo Sportello Polifunzionale, oltre agli uffici decentrati del forese, anche i tre uffici decentrati della città continuano a svolgere servizi anagrafici.

### Servizi anagrafici – 2015 - città

	Sportello polifunzionale	Uff.decentrato via Maggiore	Uff.decentrato via Berlinguer	Uff.decentrato via Aquileia	Totale
Certificazioni anagrafiche	18251	531	128	1022	19932
Cambi di indirizzo	4711	423	386	418	5938
Carta identità cartacea	11.134	1488	232	1018	13872
Carta identità elettronica	2627	//	//	//	2627

### Servizi anagrafici – 2015 - forese

	S.Alberto	Mezzano	Piangipane	Roncalceci	S.P. in Vincoli	Castiglione	Del Mare	Totale
Certificazioni anagrafiche	467	958	447	345	803	1847	734	5601
Cambi di indirizzo	51	108	67	8	148	92	196	670
Carta identità cartacea	584	1076	612	397	1330	909	1168	6076

### QUALITA' DEI SERVIZI

Nel 2015, sono state realizzate le attività previste per questo anno, dal "Piano triennale del sistema dei controlli di qualità dei servizi 2014-2016", uno strumento di programmazione flessibile, organico e strutturato, che definisce le metodologie e gli strumenti da utilizzare nell'ambito della politica dell'ascolto e della partecipazione sia dei cittadini che del personale interno. (customer satisfaction, carte dei servizi, certificazione, partecipazione, ecc.). Tale piano, aggiornato annualmente, in continuità con le esperienze realizzate negli anni sulla qualità dei servizi, garantisce l'attenzione verso il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti ai cittadini in tutto l'Ente.

### CERTIFICAZIONE

Nell'ambito del rinnovo triennale della certificazione di qualità, con scadenza 04/11/2016, ottenuta dalla Società Bureau Veritas S.r.l. in base alle norme ISO 9001:2008, l'Area Infrastrutture Civili, nel corso del 2014/2015, ha superato positivamente la verifica ispettiva intermedia di mantenimento della suddetta certificazione in riferimento ai processi di progettazione, programmazione, affidamento, direzione lavori di lavori pubblici, delle manutenzioni e della gestione espropri, favorendo una maggiore funzionalità ed omogeneità procedurale nella gestione dei lavori pubblici. Nel corso del 2015 sono avviate le attività propedeutiche per la individuazione, tramite futura procedura di gara concorren-



ziale, dell'organismo di attestazione ai fini del rinnovo della certificazione in scadenza.

#### CARTE DEI SERVIZI

Nel 2015, come previsto anche dalla normativa nell'ambito delle misurazioni della qualità dei servizi pubblici, è stata realizzata la traduzione multilingue della Carta dei Servizi dello Sportello Immigrazione, che consente ai cittadini stranieri di conoscere modalità e tempi di erogazione dei procedimenti amministrativi di proprio interesse. Inoltre, sono state aggiornate la Carta dei Servizi Pre-Post scuola, la Carta dei Servizi Trasporto Scolastico e la Carta dei servizi della Ristorazione scolastica e la Carta dei servizi della formazione che definiscono i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard di qualità.

#### CUSTOMER SATISFACTION SEMPLICI

Nel 2015, con diverse modalità in base alle tipologie di servizio, è proseguita la rilevazione della soddisfazione dei cittadini sui servizi di front office erogati dagli uffici comunali, attraverso indagini conoscitive semplici, cioè per lo più non statisticamente significative e rappresentative dell'universo oggetto di indagine, in quanto consistenti nella compilazione volontaria da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione che o trovano direttamente sul posto o gli viene consegnata dall'operatore con l'invito a compilarla. Per la snella metodologia utilizzata i risultati di tali indagini non possono essere considerati rappresentativi e significativa, ma sono comunque utili a tenere sotto controllo e a far porre l'attenzione su eventuali criticità che si possono verificare.

#### SERVIZI UFFICI DECENTRATI

Negli Sportelli degli Uffici decentrati, considerate le caratteristiche specifiche degli utenti, come nel 2014, anche nel 2015 l'indagine è stata concentrata nel solo mese di novembre. Durante tutto questo mese gli operatori hanno consegnato con sistematicità a tutti i cittadini le schede di rilevazione della soddisfazione dei servizi erogati (servizio anagrafico, prestazioni del SSN, servizio di pedicure anziani, iscrizioni varie, richiesta concessione sale) con l'invito a compilarle.

#### Rilevazione soddisfazione servizi uffici decentrati - novembre 2015

Questionari restituiti	Soddisfatti	Non soddisfatti	Non so	Totale compilati
752	704 96,84%	3 0,41%	20 2,75%	727 100,00%



Dall'analisi dei singoli aspetti che compongono il servizio (tempestività, accessibilità, chiarezza, cortesia e professionalità degli operatori, ubicazione, fruibilità), si registra una percentuale di soddisfazione molto alta in tutti i fattori, come risulta dalla tabella sotto riportata.

	soddisfatto	non soddisfatto	non so	totale compilate
tempestività (=tempo impiegato nel concludere la pratica)	668	25	19	712
	93,82%	3,51%	2,67%	100,00%
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	673	10	19	702
	95,87%	1,42%	2,71%	100,00%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	698	4	17	719
	97,08%	0,56%	2,36%	100,00%
cortesia (del personale)	708	4	14	726
	97,52%	0,55%	1,93%	100,00%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	673	10	24	707
	95,19%	1,41%	3,39%	100,00%
ubicazione dell'ufficio (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	610	59	28	697
	87,52%	8,46%	4,02%	100,00%
fruibilità dell'ufficio (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	634	15	39	688
	92,15%	2,18%	5,67%	100,00%

## Biblioteca Classense

Nel 2015, sono state realizzate indagini di customer semplici anche in diversi servizi della Biblioteca Classense e precisamente nella sezione lettura e multimediateca, nel Bibliobus sia in estate che in inverno e nelle Biblioteche decentrate. Di seguito si riportano i risultati principali emersi.

### SEZIONE LETTURA E MULTIMEDIATECA

Nel mese di Giugno 2015 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione, agli utenti della sezione lettura e multimediateca, invitandoli a compilarla e ad inserirla nell'apposita urna. Complessivamente sono stati raccolti 353 questionari. La soddisfazione complessiva per i servizi offerti dalla sezione è molto alta, come si vede dalla tabella sotto riportata:

Soddisfatti	Non soddisfatti	Non so	Totale compilati
318 97,55%	4 1,23%	4 1,23%	326 100,00%

Analizzando i dati relativi alla soddisfazione del servizio della sezione rispetto ai diversi aspetti che lo compongono e riportati nella tabella che segue, si nota che anche la soddisfazione dei vari item è molto alta: quasi tutti gli item sono oltre il 90% di soddisfazione con picchi attorno al 95% per la cortesia, la tempestività e la chiarezza degli operatori.

## Sezione lettura e multimediateca

	soddisfatto	non soddisfatto	non so	totale compilati
tempestività (=tempo impiegato nel concludere la pratica)	329	9	7	345
	95,36%	2,61%	2,03%	100%
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	314	12	14	340
	92,35%	3,53%	4,12%	100%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	323	11	7	341
	94,72%	3,23%	2,05%	100%
cortesia (del personale)	330	7	7	344
	95,93%	2,03%	2,03%	100%
professionalità (=competenza sulla materia dimo- strata dal personale)	319	6	17	342
	93,27%	1,75%	4,97%	100%
qualità dell'offerta (=rispetto alla disponibilità di libri, film, musica ecc.)	276	25	34	335
	82,39%	7,46%	10,15%	100%
ubicazione (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	238	60	39	337
	70,62%	17,80%	11,57%	100%
fruibilità (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	306	14	17	337
	90,80%	4,15%	5,04%	100%

**BIBLIOBUS ESTATE**

Nel periodo tra il 12 Giugno ed il 14 Agosto 2015 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti del Bibliobus.

Complessivamente sono stati raccolti 75 questionari compilati alle fermate del mercato di Ravenna, Lido di Classe, Lido Adriano, Marina Romea, Punta Marina e Porto Corsini.

Le 72 persone che hanno risposto alla domanda sulla soddisfazione complessiva hanno espresso il 100% del consenso. Complessivamente, anche la soddisfazione dei vari item è molto alta. Per più della metà degli item è stata espressa una soddisfazione superiore al 90%. In particolare si rileva la piena soddisfazione (100%) per quanto riguarda la chiarezza, la cortesia e la professionalità degli operatori cui segue subito dopo la fruibilità del Bibliobus. I fattori in cui è rilevata minore soddisfazione sono l'accessibilità e la qualità dell'offerta (77,03%), cui segue, anche se con percentuale molto più alta (84,93%) la ubicazione del Bibliobus.

**BIBLIOBUS INVERNO**

Nel periodo compreso tra ottobre e dicembre 2015 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti del Bibliobus. Complessivamente sono stati raccolti 55 questionari.

Le 50 persone che hanno risposto alla domanda sulla soddisfazione complessiva per il 98,04% si è dichiarato soddisfatto.

Complessivamente, anche la soddisfazione dei vari item è molto alta.

Per più della metà degli item è stata espressa una soddisfazione superiore al 94%; in particolare si rileva la piena soddisfazione (100%) per quanto riguarda la chiarezza, la cortesia e la professionalità degli operatori cui segue la fruibilità del Bibliobus (96,36%) e l'ubicazione (94,55%).

I fattori in cui è rilevata minore soddisfazione sono l'accessibilità e la qualità dell'offerta (87,04 e 83,33%).

**BIBLIOTECHE DECENTRATE**

Nel periodo compreso tra ottobre e dicembre 2015 gli operatori hanno consegnato la

scheda di rilevazione agli utenti delle Biblioteche Decentrate di Castiglione, Marina di Ravenna, Piangipane, S.Alberto e S.Stefano.

Sono stati raccolti un totale di 578 questionari.

Complessivamente la soddisfazione generale sulle Biblioteche decentrate è molto alta, pari al 99,30% e va da un minimo del 98,18% della Biblioteca di S. Alberto ad un massimo del 100% delle Biblioteche di Castiglione e Marina di Ravenna.

Anche la soddisfazione dei vari item è molto alta e complessivamente riporta i seguenti dati:

### Biblioteche decentrate

	soddisfatto	non soddisfatto	non so
tempestività (=tempo impiegato nel concludere la pratica)	564	2	7
	98,43%	0,35%	1,22%
accessibilità (=orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze)	485	45	38
	85,39%	7,92%	6,69%
chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)	567	1	3
	99,30%	0,18%	0,53%
cortesia (del personale)	573	0	1
	99,83%	0,00%	0,17%
professionalità (=competenza sulla materia dimostrata dal personale)	557	1	13
	97,55%	0,18%	2,28%
qualità dell'offerta (=rispetto alla disponibilità di libri, film, musica ecc.)	218	31	47
	73,65%	10,47%	15,88%
ubicazione (=raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc.)	522	11	32
	92,39%	1,95%	5,66%
fruibilità (=funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy, ecc.)	523	15	29

### SERVIZI SUAP ON LINE

Nel 2015, utilizzando software open source, è stata data la possibilità agli utenti dei servizi del SUAP on line di compilare un questionario di gradimento dei servizi on line dedicati alle imprese.

Nel periodo compreso tra il 23 settembre ed il 2 dicembre sono pervenuti 39 questionari. La soddisfazione complessiva del portale/servizio Suap on line è abbastanza alta, pari al 69%, a fronte di un 18% che si dichiara non soddisfatto e di un 13% che non sa cosa rispondere.

Elemento per elemento, analizzando i valori medi di soddisfazione riscontrati (in una scala da 0 non soddisfatto a 3 soddisfatto), si evidenzia che la media di soddisfazione più elevata si ha nella gestione e invio degli allegati (media 2,18) seguito subito dopo dall'invio finale della pratica (media 1,97). La minore soddisfazione si riscontra nel percorso per l'individuazione del procedimento (media 1,46) e nella chiarezza della modulistica (media 1,56).

### Customer satisfaction complesse

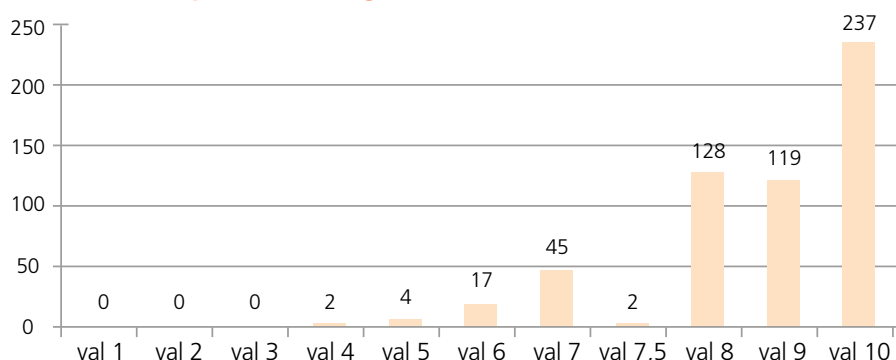
#### NIDI D'INFANZIA

A giugno 2015 si è conclusa, con la presentazione dei risultati ai genitori e al personale educativo, l'indagine di customer satisfaction sulla qualità percepita dai genitori e dalle insegnanti dei 17 nidi d'infanzia comunali e in convenzione. L'indagine era stata

avviata nella primavera 2014 con la realizzazione della fase qualitativa consistente in focus group con i genitori rappresentanti dei Comitati di Partecipazione e con insegnanti rappresentanti di ciascun nido dai quali era emerso un panorama globale della percezione della soddisfazione del servizio nidi, punti di forza e punti di attenzione e spunti per il miglioramento del servizio oltre ad elementi utili alla costruzione del questionario. Il questionario è poi stato compilato, in auto-somministrazione, da tutti i genitori e dal personale educativo tra gennaio e febbraio 2015.

E' emersa una media della valutazione complessiva del servizio decisamente alta, pari a 8,9 su 10 ed anche stratificando il dato per ciascun nido, si va da un valore eccellente di 9,9 ad un valore minimo di 8,4. Come si vede nel grafico che segue il valore più ricorrente è il 10 (42,8%) e solo 6 genitori hanno dato un valore inferiore a 6.

### Giudizio complessivo dei genitori



La maggiore soddisfazione i genitori l'hanno indicata nel "rapporto affettuoso tra personale educativo e bambini" e nel "grado di benessere del bambino al nido" con una media superiore al 9,00; la minore soddisfazione invece, con una media comunque superiore al 7,00, si registra nell' "adeguatezza della retta rispetto al servizio ricevuto" e sui "tempi di risposte sull'esito della domanda di iscrizione".

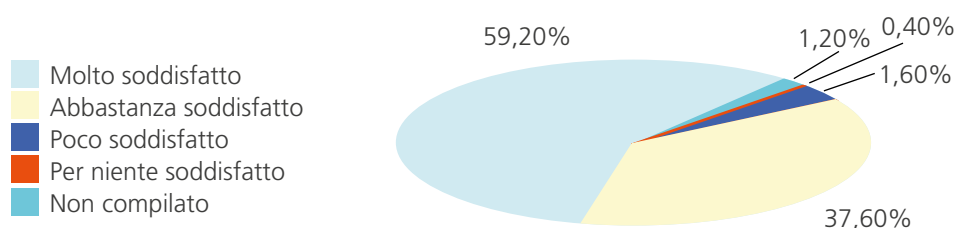
### SPORTELLLO IMMIGRAZIONE

Tra ottobre e novembre 2015 è stata realizzata una indagine di customer satisfaction per indagare la percezione degli utenti rispetto al servizio ricevuto. In particolare l'indagine riguardava i seguenti servizi: iscrizione anagrafica comunitari e d extracomunitari, rilasci/rinnovi permessi e carte, ricongiungimento familiare, rilascio attestazione di soggiorno e test in lingua italiana. Per raccogliere gli elementi essenziali per la costruzione del questionario, sono stati realizzati due focus group, uno con gli operatori del servizio ed uno con alcuni mediatori culturali. Il questionario è poi stato somministrato ad un campione sufficientemente rappresentativo e significativo di 250 utenti che si sono recati allo sportello.

Gli utenti che hanno risposto al questionario, appartenenti a 39 diverse nazionalità, hanno espresso una soddisfazione molto alta per il servizio ricevuto. Come si vede dal grafico che segue, si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto il 96,8% degli intervistati e, solo il 2% ha dichiarato di essere stato poco o per niente soddisfatto.

La maggiore soddisfazione si registra negli item relativi alla competenza, chiarezza, disponibilità, cortesia degli operatori, mentre la minore soddisfazione si riscontra negli orari di apertura al pubblico e nella facilità di raggiungere la sede.

### Grado di soddisfazione del servizio





**RILEVAZIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI (RILFEDEUR)**

Nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione dei cittadini, la rilevazione delle segnalazioni e dei reclami rappresenta uno degli strumenti importanti perché consente di avere un canale dinamico di dialogo con i cittadini con l'obiettivo di conoscere e risolvere problematiche.

Il 2015 è stato il terzo anno intero di utilizzo da parte del Comune di Ravenna della nuova procedura, adottata dal 2 luglio 2012, denominata Rilevazione Fenomeni di Degrado urbano (Ril.fe.de.ur.), per la gestione delle segnalazioni che pervengono dai cittadini. Tale sistema ha il vantaggio di ricondurre all'interno di un unico strumento tutte le segnalazioni che pervengono all'Ente, di garantirne la tracciabilità della gestione e la georeferenziazione.

Nel 2015 sono state gestite complessivamente 6455 segnalazioni concentrate per la maggior parte negli ambiti "viabilità e traffico" e "degrado fisico ambientale" (soprattutto riguardanti buche nelle strade/strade dissestate, segnaletica verticale, verde pubblico, lampioni e pubblica illuminazione), come si vede dalla tabella sotto riportata. Sul totale delle segnalazioni gestite, quelle concluse sono state 5406, pari al 83,75%.

Fenomeno (CLASSE)	N° Segnalazioni	%
Viabilità e traffico	3269	50,64
Degrado fisico – ambientale	2658	41,18
Animali	228	3,53
Veicoli	121	1,87
Degrado sociale	108	1,67
Amministrazione della città	57	0,88
Episodi di microcriminalità	14	0,22
<b>Totali :</b>	<b>6455</b>	<b>100</b>

Nel 2015 le segnalazioni sono pervenute principalmente tramite telefono (1912), direttamente agli sportelli dei vari servizi (1217), tramite web (1103), per e mail (885) e tramite smartphone (458).

**BENESSERE LAVORATIVO**

L'Amministrazione Comunale, come previsto nel Piano Triennale delle Azioni Positive 2014-2016 anche nel 2015, ha continuato a lavorare per favorire il benessere del proprio personale in ambito lavorativo, ritenendo che la formazione e la motivazione del personale rappresentino leve strategiche importanti per la modernizzazione dell'azione amministrativa e per la realizzazione di effettivi miglioramenti dei servizi ai cittadini e alle imprese.

Anche nel 2015, dando seguito alla positiva esperienza avviata, è proseguita l'attività dello Sportello di ascolto che garantisce ascolto, consulenza, assistenza per tutte le problematiche relazionali, motivazionali e psicologiche che ogni dipendente può affrontare nel proprio ambiente di lavoro.

Inoltre, nel mese di marzo sono stati presentati al personale i risultati dell'indagine sulla conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro realizzata su proposta del CUG tra ottobre e dicembre 2014.

L'indagine aveva gli obiettivi di promuovere la conoscenza e l'informazione sulla tematica della conciliazione, ascoltare le lavoratrici ed i lavoratori sul tema della conciliazione, aggiornare la percezione della condizione lavorativa, in relazione alla conciliazione e identificare i bisogni di conciliazione. L'indagine ha coinvolto tutto il personale del Comune di Ravenna, sia a tempo indeterminato che a tempo determinato ed ha ottenuto una partecipazione complessiva del 72,8%.

I risultati dell'indagine sono stati disaggregati anche per Area e presentati al Comitato di Direzione, al fine di individuare percorsi di miglioramento mirati.

## Obiettivo: ridurre i costi di funzionamento della struttura

Nel 2015 si è proseguito con il consolidamento della progressiva riduzione della produzione di documenti cartacei e con l'informatizzazione dei procedimenti interni. In particolare, è proseguito il processo di dematerializzazione degli atti, l'estensione dei cartellini on line, è stato diffuso l'uso della posta elettronica certificata, della firma digitale ed incentivato ogni forma di rapporto on line con i professionisti, le imprese ed i cittadini. Ciò contribuisce indubbiamente alla riduzione dei costi di gestione della struttura e alla riduzione dei tempi di lavorazione.

Per quanto riguarda le risorse umane, in continuità con gli anni passati, nel 2015 è stata mantenuta una progressiva riduzione complessiva del personale con conseguente contenimento della relativa spesa.

Anni	Tot. Gen.	Co.Co.Co	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Di cui dirigenti
Al 31/12/2015	1121	16	90	1015	21
Al 31/12/2014	1152	21	70	1061	22
Al 31/12/2013	1168	25	60	1083	23
Al 31/12/2012	1174	25	88	1061	25
Al 31/12/2011	1220	24	106	1090	25
Al 31/12/2010	1242	25	91	1126	30
Al 31/12/2009	1241	38	80	1123	32
Al 31/12/2008	1265	35	102	1128	34
Al 31/12/2007	1296	43	114	1139	36
Al 31/12/2006	1330	49	177	1104	38
Al 31/12/2005	1383	76	179	1128	39

I dati del 2014 relativi al personale del Comune di Ravenna, stratificato in base al genere, confermano sostanzialmente i dati dello scorso anno, con una presenza femminile complessiva che si attesta lievemente al di sopra del 70%.

Personale al 31/12/2015	Donne				Uomini				Totale			
	N°		%		N°		%		N°		%	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Tempo indeterminato	745	698	70,2%	68,8%	316	317	29,8%	31,2%	1061	1015	100%	100%
di cui dirigenti:	14	12	63,6%	57,1%	8	9	36,4%	42,9%	22	21	100%	100%
Tempo determinato (dip. di categoria e docenti Afam a TD)	63	84	90,0%	93,3%	7	6	10,0%	6,7%	70	90	100%	100%
CO.CO.CO.	7	7	33,3%	43,8%	14	9	66,7%	56,3%	21	16	100%	100%
Totale	815	789	70,7%	70,4%	337	332	29,3%	29,6%	1152	1121	100%	100%