



REGIONE PIEMONTE

PROVINCIA DI BIELLA

COMUNE DI ZUBIENA

P.zza Quaglino 21 13888 ZUBIENA
p.i. 00410150023 – c.f. 81000630020
tel. 015/660103 fax 015/660290

La presente relazione necessaria alla determinazione della “Retribuzione del risultato e del premio per la qualità delle prestazioni individuali” così come stabilita dall’art.17, comma 2, lett.a) e b) del CCNL 31.03.1999 del comparto dei dipendenti Regioni Autonomie Locali, è stata predisposta avendo come riferimento le seguenti disposizioni normative:

- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n° 150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto Legislativo del 01 agosto 2011 n.141 di modifiche ed integrazioni al D.Lgs 150/09;
- Contratto Collettivo Nazionale Lavorativo del personale e tenendo conto del Piano Triennale delle Performance 2019 approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 39 del 04/04/2019 e ss. mm. ed ii.

E’ necessario precisare che il Piano degli obiettivi è stato deliberato dal Comune anche grazie ad una attività di concertazione con l’OIV; l’amministrazione ha proceduto all’assegnazione degli obiettivi e L’OIV ha svolto il proprio lavoro di validazione degli stessi sulla base degli accertamenti che ha ritenuto opportuno nella fattispecie, nel rispetto del principio di ragionevolezza e tenendo conto della complessità dimensionale e organizzativa dell’Ente.

Come per il precedente anno, la programmazione dell’attività per il raggiungimento degli obiettivi ha risentito della complessità organizzativa dell’Ente rispetto alla ridotta dotazione tecnica e umana, sia del grado di specializzazione delle materie di intervento specialmente nei settori che necessitano di rapporti con i terzi (utenti).

Oltre alle attività proprie di Segretario il sottoscritto ha dovuto attivarsi, anche sulla base delle esperienze maturate nel passato, sia nel suo proprio stesso settore che in altri ambiti professionali, curando la partecipazione a iniziative formative e di aggiornamento, l’Interazione con gli altri Responsabili e con gli organi politici ed avendo cura di verificare la partecipazione agli obiettivi e alle problematiche dell’Ente.

Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati pertanto va valutato considerando sia la qualità che la quantità del lavoro, degli obiettivi e dei risultati conseguiti ma l’apporto alla economicità dell’Ente Comune.

Utilizzando gli strumenti a disposizione è stato possibile compiere un’attività di analisi e di verifica attraverso l’esame a consuntivo del piano degli obiettivi operativi per l’anno 2019 e delle schede degli obiettivi individuali.

Per l’esercizio 2019 al sottoscritto Segretario sono stati assegnati i seguenti obiettivi:

OBIETTIVI:

- 1. ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO DEI TRIBUTI LOCALI**
- 2. RIUNIONI DI STAFF TRA LE P.O. AL FINE DI GARANTIRE IL COORDINAMENTO TRA LE AREE**

La presente relazione attiene per l'esercizio 2019 alla seguente Area giusto decreto sindacale n. 1 del 20/05/2019

OBIETTIVO 1:

In merito al primo obiettivo **RIORGANIZZAZIONE AREA TRIBUTI E MONITORAGGIO CONTROLLI**

Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 40 del 4/05/2017 era stata effettuata la gara tramite Mepa ai fini dell'affidamento del servizio di controllo dati relativo ai tributi locali di Zubiena aggiudicando il servizio alla Ditta individuale Fabrizio Sandro di Cossato. Sono state così garantite all'Ente alcune giornate in concomitanza con l'apertura al pubblico dell'Ufficio Tributi per assicurare il riordino di alcuni dati degli archivi.

Nel frattempo, anche grazie a tale supporto, sono stati assicurati gli adempimenti ordinari relativamente alle seguenti fasi:

- Valutazione delle banche dati tributarie dell'Ente
- Segmentazione dei contribuenti in base alle caratteristiche patrimoniali e contributive
- Predisposizione di comunicazioni personalizzate in base alla categoria del contribuente
- Stampa delle comunicazioni con relativi modelli di pagamento
- Invio delle comunicazioni ai contribuenti
- Controllo evasione ed elusione dell'imposta

Le attività di programmazione continuando l'attività già intrapresa nel corso del 2018 ed in base alla necessità di evitare prescrizioni, hanno riguardato:

- La definizione del metodo di controllo condiviso con il personale dell'ufficio tributi
- Suddivisione dei controlli per tipologia di evasione/elusione
- Istruttoria con controllo della situazione contributiva degli utenti
- Predisposizione di segnalazioni per i contribuenti da accertare

Sono state messe a punto le scelte organizzative dell'Area che si sono rilevate importanti per i risultati ottenuti che hanno fatto registrare la seguente attività:

EMISSIONE AVVISI IMU:

ANNUALITA'	AVVISI EMESSI	DOVUTO	VERSATO	DIFFERENZA
ANNO 2017- 2019	168	€ 80.741,84	€14.569,93	€ 66.171,91

CONTROLLI TARI:

ANNUALITA'	ACCERTAMENTI IN LIQUIDAZIONE EMESSI	DOVUTO	VERSATO	DIFFERENZA
ANNO 2017- 2019	48	€ 13.884,73	€3.573,34	€10.311,39

CONTROLLI TASI:

ANNUALITA'	ACCERTAMENTI IN LIQUIDAZIONE EMESSI	DOVUTO	VERSATO	DIFFERENZA
ANNO 2017- 2019	22	€ 3.490,30	€ 0,00	€0,00

ATTIVITÀ' ORDINARIA:

Emissione ruolo ordinario TARI 2019

Emissione cartelle di pagamento tassa rifiuti a seguito di variazioni

Verifica atti da conservatorie

Inserimento denunce e successioni.

ATTIVITA' STRAORDINARIA

Emissione ruoli coattivi

IMU

ANNUALITA'	IMPORTO
ANNO 2017- 2019	€ 25.386,00

CONTROLLI TARI:

ANNUALITA'	IMPORTO
ANNO 2017- 2019	€ 5.401,00

In particolare modo sono stati mantenuti gli standard di funzionamento mirando tuttavia ad un necessario riordino delle pratiche di competenza (assicurazioni, incarichi legali, contratti cimiteriali, banche dati, pubblicità) al fine di una razionalizzazione delle procedure esistenti ed un più veloce ed ordinato disbrigo delle medesime. Tutte le procedure sono state svolte improntando l'istruttoria e la redazione degli stessi in modo da garantire costantemente la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa.

Si precisa che l'attività è stata resa particolarmente difficoltosa dalla condizione di differimento nel tempo delle pratiche che in alcuni casi sono state portate a termine in tempo limite.

Si è optato per una programmazione su base settimanale che ha consentito di avere una visione chiara ed organizzata dei compiti da svolgere soprattutto in un contesto comunale che conta un organico molto ridotto. Fatta eccezione per imprevisti dell'ultimo momento e per le urgenze, tale modalità ha aiutato notevolmente ad evitare dispersioni, inefficienze, attività ripetute, procedure inefficaci, disordine, cattive abitudini.

Particolare attenzione è stata posta nel consentire al cittadino di interloquire con l'Amministrazione potenziando l'attività di informazione sia attraverso lo sportello a contatto diretto con il pubblico sia mediante e-mail (agevolando chi fuori territorio) e con pubblicazione

sul sito del Comune di tutte le scadenze in merito con possibilità di calcolo automatico dei relativi tributi da versare.

OBIETTIVO 2

RIUNIONI DI STAFF TRA LE P.O. AL FINE DI GARANTIRE IL COORDINAMENTO TRA LE AREE

Come Segretario Comunale e nello stesso tempo Responsabile dell'Area di Segreteria, Personale e Tributi ho cercato di scegliere i mezzi di comunicazione più idonei valutandone l'efficacia, i costi e le opportunità d'impiego sulla base degli obiettivi.

Trattandosi di un Ente di medie dimensioni, il processo più naturale e ordinario è stato realizzato tramite strumenti d'informazione scritta: note, circolari, e-mail a volte messaggi scritti su post-it. Molti progetti hanno avuto al centro la digitalizzazione dei processi.

Sono state gradualmente introdotte riunioni di staff tra tutti i Responsabili o a volte solo con alcuni per la discussione di temi condivisi in modo da generare scambi di opinione su aspetti lavorativi trasversali o complementari. Qui nascono osservazioni, suggerimenti per introdurre semplificazioni e snellimenti nonché altre azioni innovative.

Le riunioni possono infatti essere convocate per vari motivi, i principali sono:

- per dare o ricercare le informazioni
- per risolvere problemi
- per generare idee
- per prendere decisioni
- per definire piani di intervento e di azione
- per avere chiarimenti
- per negoziare
- per creare e **rafforzare il team**
- per migliorare i rapporti e le relazioni tra le persone
- per fare il punto della situazione

Nonostante la dimensione demografica dell'Ente che conta tre Posizioni Organizzative, è stato definito il piano di lavoro, lo scopo e gli obiettivi da raggiungere, stilato l'ordine del giorno degli argomenti da affrontare.

Il clima è sempre stato informale e non valutativo in modo da ottenere la partecipazione attiva delle persone, incoraggiare gli interventi, stimolare la creatività e cercare l'equilibrio con gli interventi contrari al pensiero della maggioranza, in modo da ottenere una riflessione più approfondita.

Le riunioni hanno riguardato:

- la procedura per la copertura del posto di istruttore amministrativo a seguito del pensionamento della dipendente Catto Gabriella, che ha portato dopo i vari adempimenti all'assunzione dell'attuale dipendente Mistratta Silvia.

- sul fronte dei servizi demografici, gli **obiettivi necessari all'addestramento** della nuova figura che possono considerarsi complessivamente raggiunti con un buon livello di soddisfazione. Tra gli obiettivi indicati nel piano è **stata inserita l'avvio e la conclusione delle pratiche relative al divorzio** di cui diversi cittadini si sono avvalsi dello snellimento delle procedure oltre tutto a costo zero, alla nuova normativa sulle unioni civili - convivenze di fatto, si è partecipato ai corsi in materia e messa in atto la nuova procedura, si è agevolato il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione con soddisfazione da parte dell'utenza. A seguito delle numerose normative introdotte nell'ambito del servizio anagrafico, stato civile, elettorale e leva sono state programmate le relative procedure.
- l'organizzazione dell'ufficio URP, naturalmente destinato a relazionarsi con il pubblico, ascoltarne le domande, i dubbi, le richieste relative ai servizi che il Comune eroga, per dare un orientamento e risposte precise all'interlocutore. Si è cercato di realizzare un miglioramento continuo tramite azioni di orientamento al fine di:
 - stabilire rapporti efficaci con gli utenti e ottenere la loro fiducia e rispetto
 - raccogliere ed interpretare le necessità e i bisogni degli utenti esterni ed interni
 - organizzare il proprio lavoro in un'ottica di soddisfazione delle aspettative dell'utente
 - utilizzare le informazioni dell'utente per migliorare i processi e l'organizzazione delle attività
 - ascoltare e valorizzare la voce dell'utente;

La sottoscritta si è confrontata con i Responsabili dei Settori al fine di assicurare la comunicazione interna e trasversale tra gli stessi.

Le riunioni hanno consentito di addivenire ad un corretto e completo processo di pianificazione e di programmazione dell'attività, funzioni e compiti di competenza del proprio Servizio.

Il sistema è migliorabile e tuttavia si è iniziato un processo che ritengo abbia influito sull'ambiente di lavoro, sulla percezione dei compiti di ogni Responsabile e sulla mediazione delle differenze caratteriali dei singoli funzionari. Sicuramente il confronto nelle riunioni di staff è servito a diffondere alcuni valori condivisibili: l'essere aperti alle idee e suggerimenti dei colleghi, il miglioramento continuo, la responsabilità, il fornire servizi di maggiore valore e qualità.

Tutte le incombenze d'Ufficio sono sempre state gestite con diligenza e gli obiettivi sono stati raggiunti.

Le attività assegnate di tipo ordinario e straordinario sono state evase nei tempi previsti.

Distinti saluti



Il Segretario Comunale
Dr.ssa Nicoletta Lo Manto