

Zubiena li 28.04.2021
Prot. n.

La Relazione sulle Performance è il documento che rendiconta, per ciascuno degli obiettivi contenuti nel Piano delle Performance, i risultati realizzati al 31 dicembre, articolati per obiettivi strategici, obiettivi operativi e singoli indicatori secondo la struttura "ad albero" definita nel Piano delle Performance adottato.

La Relazione descrive le caratteristiche demografiche e socioeconomiche del territorio comunale ed espone gli elementi caratterizzanti l'ente comunale in termini di strutture organizzative, personale in servizio ed indicatori economico-finanziari.

Costituiscono inoltre un'appendice al documento gli esiti del processo di valutazione del personale dipendente, riportati in forma aggregata.

La Relazione sulle Performance ed i risultati del processo di valutazione dei dipendenti sono validati dal Nucleo di Valutazione, secondo quanto disposto dalla normativa vigente e successivamente approvata dalla Giunta Comunale.

La validazione della Relazione sulla Performance, così come previsto dal D.Lgs. 150/2009, è condizione indispensabile per procedere all'erogazione del premio di risultato a dipendenti e responsabili di servizio.

Il premio viene erogato sulla base della valutazione della performance organizzativa ed individuale, mediante l'applicazione delle metodologie di valutazione riferite a dipendenti e dirigenti.

Queste metodologie prendono in considerazione i comportamenti organizzativi espressi durante il periodo considerato e gli obiettivi raggiunti dalla struttura di appartenenza.

Per l'esercizio 2020 al sottoscritto Responsabile sono stati assegnati i seguenti obiettivi:

1. CONTROLLI E MONITORAGGIO SULL'AREA DEMOGRAFICA
2. RIUNIONI DI STAFF TRA LE P.O. AL FINE DI GARANTIRE IL COORDINAMENTO TRA LE AREE

Prima di esaminare nel dettaglio gli specifici obiettivi occorre premettere che la pandemia ha creato notevoli difficoltà a tutto il personale comunale ed in particolare alla neo assunta dipendente Silvia Mistretta che ha dovuto gestire il front-office in un periodo in cui agli utenti non era ancora ben chiara la situazione e quindi ha dovuto fronteggiare le incertezze ed i malumori dei cittadini e spesso anche le loro ansie e tensioni.

Per una dipendente neo assunta è stata quindi una prova difficile da affrontare che merita una particolare nota di merito.

A ciò si aggiunga che il sottoscritto, per motivi di prevenzione sanitaria, ha dovuto svolgere il lavoro in smart working e che quindi ha interagito con la D.ssa Mistretta non in presenza ma telefonicamente e/o attraverso strumenti telematici.

Quest'ultima notazione rivela a fortiori le doti di autonomia dimostrate dalla dipendente anche in assenza del sottoscritto responsabile.

Quanto al **primo obiettivo**

considerato che i servizi demografici, per la loro caratteristica di front-office con i cittadini, rappresentano servizi connotati da particolare visibilità, è stata data particolare attenzione al rapporto tra il funzionario e il pubblico al fine di promuovere l'immagine di efficienza dell'ente e rafforzare il rapporto di fiducia tra l'ente stesso ed il cittadino utente.

Si è incentrata la formazione della neo-dipendente, individuando nel dettaglio i seguenti obiettivi:

- Adeguamento del servizio rilascio carte di identità elettroniche alle esigenze dell'utenza;
- Mantenimento del funzionamento dei servizi demografici, statistici, leva ed elettorali;
- Gestione di tutte le pratiche relative ai due cimiteri comunali e pertanto pratiche di concessioni loculi, rinnovi concessioni cimiteriali, trasporti salma all'interno e fuori comune, permessi di seppellimento, autorizzazioni alle cremazioni, dispersioni ceneri e affidamento urna cineraria;
- Informazione sulle modalità di avvio e sull'iter dei procedimenti amministrativi, sui servizi erogati da uffici comunali e da altri enti con raccolta di suggerimenti da parte dei cittadini in merito all'erogazione dei servizi e delle segnalazioni di disservizi e relativa comunicazione agli uffici competenti;
- Attività di informazione e orientamento per i cittadini stranieri;
- Attività di sportello per le variazioni di residenza;
- Iscrizione e gestione dei servizi scolastici;
- Svolgimento delle attività di sportello per la consegna degli atti giudiziari;
- Certificazioni di stato civile, formazione ed iscrizione o trascrizione degli atti di stato civile (nascite, morti, matrimoni, pubblicazioni di matrimonio, cittadinanze, unioni civili, separazioni e divorzi);
- Ricezione e iscrizione giuramenti a seguito decreti di concessione della cittadinanza italiana;
- Annotazione su atti di eventi;
- Revisioni elettorali (dinamiche e semestrali), aggiornamento delle liste generali e sezionali e rilascio certificazione di iscrizione liste elettorali, tessere elettorali e relativi duplicati;
- Gestione albi giudici popolari, scrutatori e presidenti;
- Formazione liste di leva e gestione ruoli matricolari.

La segreteria di questo Settore ha assicurato inoltre il raggiungimento di altri obiettivi quali:

- la ricezione, l'invio, la registrazione ed il successivo smistamento della corrispondenza interna ed esterna;
- svolgimento del delicato compito di "filtro" nei rapporti da intrattenere con l'utenza;
- registrazione, smistamento e successiva pubblicazione dei provvedimenti amministrativi adottati dalla propria area;
- coordinamento e raccolta di dati inerenti i vari servizi di volta in volta richiesti dalle competenti autorità preposte (comunali ed esterne);
- ricerche d'archivio anche su richiesta dell'utenza.
- collaborazione in pratiche relative al commercio, associazioni ed attività turistico - ricettive

Richiamato quanto espresso in premessa sulle oggettive difficoltà causate dalla pandemia di COVID e considerato che il Settore Demografico svolge più di altri servizi a contatto con l'utenza, obiettivo principale è stato il continuo miglioramento del rapporto di front-office

anche in considerazione dell'entità dell'Ente interfacciandosi di volta in volta con le richieste espresse e puntando alla risoluzione dei quesiti e delle problematiche riscontrate. 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 quotidiana sul sito del Comune di tutte le informazioni e le novità presenti. Tra gli obiettivi raggiunti si annoverano anche **l'avvio e la conclusione delle pratiche relative a separazione e divorzio** di cui diversi cittadini si sono avvalsi, nello snellimento delle procedure stesse e alle **pratiche di cittadinanza** (si è agevolato infatti il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione con conseguente celerità del servizio).

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.

Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati pertanto va valutato considerando sia la qualità che la quantità del lavoro, sia i risultati conseguiti in rapporto alla economicità dell'Ente Comune.

Punto di merito relativo all'ufficio URP è stato naturalmente 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.

In merito **al secondo obiettivo**:

Il secondo obiettivo trova la sua motivazione nella volontà amministrativa di assicurare il miglioramento della comunicazione fra i diversi settori in quanto ritenuta decisiva all'interno dell'ambiente lavorativo.

Trattandosi di un Ente di piccole dimensioni, il processo più naturale e ordinario è stato realizzato tramite riunioni informali e a volte con informazioni scritte quali note, circolari, e-mail, a volte messaggi scritti su post-it.

Un punto chiave è rappresentato dalle riunioni di staff tra 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.

Punto di partenza essenziale per osservazioni, suggerimenti e per introdurre semplificazioni e snellimenti.

La peculiarità delle riunioni di staff è stata 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.

Il confronto, costante e preciso, è servito per creare e rafforzare il team di lavoro e per poter prendere decisioni di comune accordo.

La collaborazione tra il personale ha permesso il proficuo coordinamento tra le aree, condizione imprescindibile per la buona riuscita del lavoro di squadra.

Il Responsabile Area Affari Generali

(Dott. Sebastiano Carbi)

