

**RELAZIONE PER IL CONSIGLIO REGIONALE SUI RISULTATI OTTENUTI DA FUNZIONI E SERVIZI COMUNALI GESTITI IN FORMA ASSOCIATA DA UNIONI DI COMUNI E COMUNITÀ MONTANE.**

**CLAUSOLA VALUTATIVA, AI SENSI DELL'ARTICOLO 21 DELLA LEGGE REGIONALE 27 GIUGNO 2008, N° 19 "RIORDINO DELLE COMUNITÀ MONTANE DELLA LOMBARDIA DISCIPLINA DELLE UNIONI DI COMUNI LOMBARDE E SOSTEGNO ALL'ESERCIZIO ASSOCIATO DI FUNZIONI E SERVIZI COMUNALI"**

DOCUMENTAZIONE ALLEGATA:

- c) QUESTIONARIO PER LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI ASSOCIATI SVOLTI DALLE COMUNITA' MONTANE.

DA RITORNARE COMPILATO ENTRO IL PROSSIMO 8 OTTOBRE 2019 COME DA INDICAZIONI DI REGIONE LOMBARDIA.

19 Settembre 2019

## C. QUESTIONARIO PER LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI ASSOCIATI SVOLTI DALLE COMUNITA' MONTANE

Si invitano i responsabili della Comunità Montana in indirizzo ad indicare sulla traccia del presente questionario le opinioni che saranno ritenute più pertinenti con le attività dei servizi associati svolti per i Comuni del proprio territorio. Alcune sezioni hanno carattere aperto e possono essere completate con interventi liberi.

**E' di particolare rilevanza la redazione del contributo richiesto al punto 3 del questionario (Scheda Servizio Leader), che può riguardare almeno uno o, meglio più "Servizi leader" della Comunità Montana.**

Fino all'8 ottobre sarà possibile ricevere dagli UTR e dai ricercatori dell'Università di Pavia, supporto telefonico per la compilazione del questionario.

**Si evidenzia il valore delle informazioni richieste e la necessità del coinvolgimento degli amministratori e dei responsabili di area o di settore, ciascuno per la parte di pertinenza.**

### 1. RIFERIMENTI DELLA COMUNITA' MONTANA

#### DOMANDE RISERVATE AL RESPONSABILE DI AREA CONTABILE / SEGRETARIO

Denominazione

COMUNITA' MONTANA DEL PIAMBELLO

Sede (indirizzo)

Via Giacomo Matteotti n. 18, 21051 ARCISATE (VA)

Referenti che hanno concorso alla compilazione del questionario  
nome/ cognome, ruolo e contatti telefonici/email

Nome - Cognome	Ruolo Responsabile di: /	Tel.	Email
Paolo Sartorio	Presidente	0332 476780	presidente@cmpiambello.it
	Segretario		
Marco Basile	Resp. Area Aff. Gen	0332 476780	affarigenerali@cmpiambello.it
	Area contabile		
	Area tecnica		
	Area sociale		
	Polizia locale		
	Altro ruolo		

## 2. SERVIZI ASSOCIATI GESTITI DALLA COMUNITA' MONTANA PER I COMUNI DEL TERRITORIO CON EVIDENZA DEI SERVIZI LEADER

### DOMANDE RISERVATE AL RESPONSABILE DI AREA CONTABILE / SEGRETARIO

Consideri ora l'elenco dei servizi incentivati riportato nella seguente tabella. Indichi quali ad oggi sono di fatto a gestione completa della Comunità Montana e quali sono da considerare i vostri **"servizi leader"**. Si intendono quelli che caratterizzano la vostra CM, hanno prodotto i risultati più convincenti e sono percepiti come i più efficaci dai Comuni per i quali li erogate.

SERVIZIO / PROGRAMMA	ELENCO DEI SERVIZI EROGATI IN FORMA ASSOCIATA DALLA CM PER I COMUNI DEL TERRITORIO	ELENCO SERVIZI ASSOCIATI "LEADER" DELLA COMUNITA' MONTANA
	Indicare se SI / NO	Indicare se SI / NO
Gestione economica, finanziaria, programmaz., provveditorato	No	
Gestione entrate tributarie e serv. Fiscali	No	
Gestione beni demaniali e patrimoniali	No	
Ufficio Tecnico	Si	No
Elezioni, consultazioni, anagrafe	No	
Statistica, sistemi informativi	Si	No
Risorse umane	No	
Polizia locale e amministrativa	No	
Sistema integrato sicurezza urbana	No	
Istruzione prescolastica	No	
Altri ordini di istruzione	No	
Servizi ausiliari istruzione	No	
Diritto allo studio	No	
Urbanistica e assetto del territorio	No	
Edilizia res. Pub.e locale e piani ed. ec. Popolare	No	
Tutela, valoriz. e recupero ambientale	Si	No
Servizio idrico integrato	Si	No
Raccolta e smaltimento rifiuti urbani e relativi tributi	No	
Viabilità e infrastrutture stradali	No	

Sistema di protezione civile	Si	
interventi per infanzia, minori, asili nido	Si	
Interventi per disabilità	Si	
Interventi per anziani	Si	
Interventi per soggetti a rischio esclusione	Si	
Interventi per famiglie	Si	
Catasto	No	
Attività culturali	Si	
Giovani		
Reti e servizi di pubblica utilità (Suap, farmacie, affissioni, pubblicità)	Si	Si
Sport e tempo libero		
Sviluppo turismo		
Valorizzazione beni di interesse storico	Si	Si

### 3. APPROFONDIMENTO SUI SERVIZI LEADER

#### DOMANDE RISERVATE AL RESPONSABILE DI AREA A CUI CORRISPONDE IL SERVIZIO LEADER DA APPROFONDIRE

Può ora approfondire per i SERVIZI LEADER, i vantaggi che si sono prodotti?

La invitiamo a predisporre una **breve nota** di analisi di **uno o più** dei servizi associati forniti dalla Comunità Montana che considera più performanti. Nel testo dovrebbe specificare quanto accaduto nelle attività di organizzazione del servizio, indicando anche dati o informazioni che diano evidenza dei vantaggi ottenuti.

Può adottare, quale esempio, la seguente struttura:

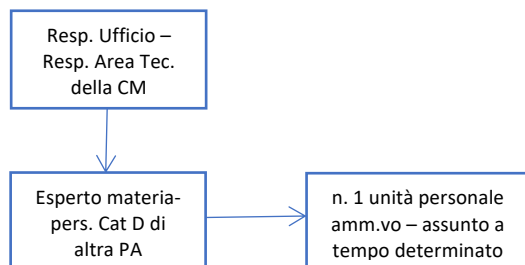
#### SCHEDA SERVIZIO LEADER

##### Sportello Unico Attività Produttive

*Organigramma del servizio (in forma di disegno con le responsabilità organizzative / uffici)*

Il Suap è inserito nell'ambito dell'Area Tecnico Manutentiva e Territorio, il responsabile del servizio è dunque il responsabile di tale area – dipendente a tempo indeterminato della CM - e l'ufficio è gestito da n. 2 unità di personale assunte appositamente con forme di lavoro flessibile:

- n. 1 unità assunta con contratto di lavoro a tempo determinato e tempo pieno (36 ore)
- n. 1 unità di personale di altra amministrazione per 10 ore settimanali



#### Personale interessato della Comunità Montana (numero e qualifica)

- Responsabile Ufficio: funzionario tecnico cat. D3, responsabile Area Tecnico Manutentivo e Patrimonio della Comunità Montana, dipendente a tempo ind. della CM
- N. 1 unità di cat. D, personale di altra PA, 10 ore settimanali
- N. 1 unità di categoria B3, assunto a tempo determinato tempo pieno (36 ore)

#### Orari di apertura al pubblico

Lo sportello è istituzionalmente telematico (per disposizione di Legge), l'ufficio fornisce comunque assistenza all'utenza per 3 ore, 2 volte a settimana: lunedì e mercoledì dalle 14 alle 17.

#### Strumentazione utilizzata per le attività

n. 3 PC, portale on-line (sportello), sistema informativo della CM, casella pec dedicata.

#### Breve descrizione delle attività svolte

Attività di gestione delle pratiche attinenti alle competenze del Suap.

Dati contabili relativi al servizio, riferiti al 2018. Se preferite possono essere rappresentati anche in serie storica a dimostrazione di tendenze e di risultati perseguiti.

ENTRATE (solo correnti) € 43.729,00

Le entrate sono costituite dall'introito dei diritti di segreteria esatti per le pratiche e dal trasferimento dei comuni, fino al concorso della spesa necessaria per la gestione del servizio.

USCITE (solo correnti) € 43.729,00

Le uscite sono relative al pagamento delle spese di personale e alle spese per la gestione dello sportello

I dati sopra indicati sono consolidati, sostanzialmente identici nell'ultimo triennio

#### Indicatori di risultato (\*)

Comuni aderenti al servizio n. 18 su 20. Pratiche mediamente gestite nell'anno circa 500. Picco di pratiche nell'anno 2019, al 31.10.2019 sono già quasi 700.

Partendo dalla premessa che lo sportello è obbligatorio per tutti i comuni, che è di tipo telematico e che la gestione deve essere integralmente dematerializzata, in tale contesto la gestione associata ha permesso a tutti i comuni di poter disporre di uno sportello con tali caratteristiche, difficilmente realizzabile e gestibile da parte di comuni di medio-piccola entità. Secondo normativa ogni comune si sarebbe dovuto dotare dello sportello, investendo in dotazioni tecnologiche e di personale. La realizzazione di uno sportello "unico" per tutti i comuni aderenti ha permesso di accedere alle migliori soluzioni tecnologiche e di suddividere la spesa per 18, realizzando una straordinaria riduzione dei costi.

#### Customer satisfaction, se effettuata e con quali esiti

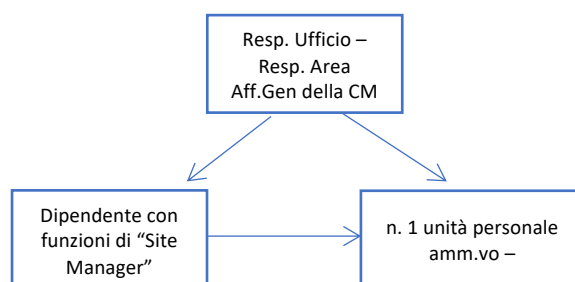
Al momento per questo servizio non è effettuata alcuna attività di customer satisfaction

\*\*\*\*\*

## Gestione sito Unesco Monte San Giorgio

*Organigramma del servizio (in forma di disegno con le responsabilità organizzative / uffici)*

La gestione associata è formata dalla CM e dai 5 comuni sul cui territorio insiste il sito Unesco. La gestione, nell'ambito della struttura della CM, è assegnata all'Area Affari Generali Programmazione Sviluppo che la gestisce con le risorse a disposizione. Per gestire alcune attività ci sia avvale di risorse esterne all'amministrazione: gestore dei musei, guide turistico-divulgative ufficiali del Monte San Giorgio.



Personale interessato della Comunità Montana (numero e qualifica)

- Responsabile Ufficio: funzionario amministrativo cat. D3, responsabile Area Affari Generali della Comunità Montana, dipendente a tempo ind. della CM
- N. 1 unità di cat. C, dipendente a tempo ind. della CM,
- N. 1 unità di categoria C, part-time 18 ore, che svolge funzioni di “Site Manager”

Orari di apertura al pubblico

Il servizio non richiede uno sportello al pubblico.

Strumentazione utilizzata per le attività

n. 3 PC, sito internet, sistema informativo della CM, casella pec istituzionale.

Breve descrizione delle attività svolte

Gestione di tutta l'attività amministrativa e contabile per il funzionamento del sito:

- Gestione dei rapporti con Unesco, Ministero Beni Culturali, Soprintendenza Beni culturali Lombardia, ecc..
- Redazione progetti finalizzati allo sviluppo del sito e per l'ottenimento di finanziamento;
- Realizzazione delle azioni e progettualità finanziate

Dati contabili relativi al servizio, riferiti al 2018. Se preferite possono essere rappresentati anche in serie storica a dimostrazione di tendenze e di risultati perseguiti.

ENTRATE € 271.900,00

Le entrate sono costituite dai finanziamenti ottenuti per la tutela e lo sviluppo del sito.

USCITE € 271.900,00

Le uscite sono costituite dalla spesa per la realizzazione dei progetti

Indicatori di risultato (\*)

La gestione associata ha permesso di poter gestire un sito Unesco di questa levatura (transnazionale, uno dei soli 5 siti naturali italiani, importanza scientifica mondiale). Senza la Comunità Montana non sarebbe stato possibile per i soli 5 comuni dell'ambito territoriale del sito Unesco, gestire un'attività del genere.

La gestione in capo alla CM è iniziata nel 2014 e da allora sono state realizzate 18 progettualità, realizzate attività ed investimenti per circa 1,5 milioni di euro, realizzati interventi di incentivazione del turismo scolastico che hanno permesso la visita nel solo ultimo triennio di 5000 studenti. La CM ha inoltre ottenuto un finanziamento Interreg di 2milioni di euro che permetterà nel prossimo triennio di realizzare il "Museo Diffuso del Monte San Giorgio".

Customer satisfaction, se effettuata e con quali esiti

Avviata attività relativa al rilevamento del customer satisfaction in relazione alle proposte per il turismo scolastico, ma al momento si è ancora alla fase di raccolta informazioni.

(\*) Tra gli indicatori di risultato ottenuti dal "Servizio Leader" è NECESSARIO fare riferimento a:

- profili tecnici

Es.: aggiornamento dei sistemi informatici; accessibilità via web ai servizi, migliore strumentazione per lo svolgimento del servizio; nuovi apparati di videocontrollo del territorio prima non disponibili;

- profili amministrativi

Es.: più controllo sui procedimenti; unificazione dei contratti di fornitura; progetti di formazione del personale; modalità di costruzione delle decisioni; modalità di comunicazione delle attività;

- profili organizzativi

Es.: tipo di riorganizzazione del servizio e razionalizzazione organizzativa effettuata; diversa attribuzione delle responsabilità e delle competenze; modifica della governance del servizio tra i diversi Comuni della Comunità Montana; differenze negli orari del front office tra prima e dopo la gestione associata; relazioni e accordi sindacali; differenze nel back office; turni flessibili con più presidio del territorio; attrazione di nuove competenze negli uffici associati rispetto agli uffici dei Comuni singoli; ambiente professionalmente più motivante;

- profili economici

Es.: riduzione della spesa di erogazione del servizio; tariffe più basse per gli utenti;

- pareri dell'utenza

Es.: pareri favorevoli degli utenti; utenza più soddisfatta per servizio percepito come migliore rispetto a prima; tempi più veloci; meno code agli sportelli.

Opportuno inserire nel testo dati statistici a dimostrazione di quanto descritto. **Profili e dati statistici sono esplicitamente richiesti per la Relazione al Consiglio Regionale.**

#### **4. BILANCIO COMPLESSIVO DI FORNITORE DI SERVIZI ASSOCIATI AI COMUNI DEL TERRITORIO**

**E' possibile trarre un bilancio complessivo della vostra esperienza di fornitori di servizi associati ai Comuni del territorio?**

Rispetto alle considerazioni seguenti quanto si trova d'accordo? Indichi il grado di accordo da 1 (poco rilevante) a 5 (molto d'accordo). Se preferisce indicare "non saprei" metta la cifra 0.

**DOMANDA RISERVATA AL PRESIDENTE / AMMINISTRATORI****Benefici prodotti con i servizi associati:**

RISPOSTA DA VALUTARE	ACCORDO DA 0 A 5
Ampliamento della gamma dei servizi offerti ai Comuni del territorio	5
Maggiore soddisfazione da parte dei cittadini e degli utenti	5
Maggiore efficienza nell'impiego del personale della Comunità Montana	3
Attrazione di risorse premiali per il territorio (Costarga)	2
Costi più bassi per i Comuni	5

Altre motivazioni (specificare e indicare un grado di rilevanza)

.....

**Criticità riscontrate nella gestione dei servizi associati / parte amministratori**

Rispetto alle considerazioni seguenti quanto si trova d'accordo? Indichi il grado di accordo da 1 (poco rilevante) a 5 (molto d'accordo). Se preferisce indicare "non saprei" metta la cifra 0.

**DOMANDA RISERVATA AL PRESIDENTE / AMMINISTRATORI**

RISPOSTA DA VALUTARE	ACCORDO DA 0 A 5
Ambito territoriale troppo complesso e con geografia non favorevole ad attività associate	3
Rapporti conflittuali con gli amministratori dei singoli Comuni	2
Problematiche sindacali	1
Criticità emerse con cittadini / utenti	1
Differenze di scelte politiche e problemi nelle adesioni ad ogni cambio di mandato	1
Problemi nell'organizzazione dei singoli uffici/servizi	3
Insufficienti risorse finanziarie trasferite alla Comunità Montana per i servizi associati	5
Pochi dipendenti dedicati ai servizi associati	5
Maggiore complessità dei procedimenti amministrativi, finanziari, gestionali	5

Altre motivazioni (specificare e indicare un grado di rilevanza)

.....

**5. PROSPETTIVE A BREVE DEI SERVIZI ASSOCIATI PER I COMUNI ED ESIGENZE DI FORMAZIONE****DOMANDE RISERVATE AL PRESIDENTE / AMMINISTRATORI**

Se considera il futuro dei servizi associati forniti dalla sua Comunità Montana per i Comuni del territorio, per il **prossimo triennio**, quali azioni metterebbe in agenda in termini di nuove attività o servizi da realizzare

La Comunità Montana del Piambello, oltre a raccogliere le istanze prevenienti dai comuni, è sempre impegnata a proporre, di propria iniziativa, soluzioni per migliorare l'efficienza nella gestione dei servizi comunali. E' stato già preparato, e verrà proposto a brevissimo ai comuni, un progetto per costituzione di una **Centrale Unica di Committenza**. E' in fase avanzata di studio un progetto per la gestione associata delle attività e degli adempimenti relativi alla **Transizione Digitale**. E' ancora alle fasi preliminari di studio un progetto per la **mobilità ecosostenibile**.



#### DOMANDA RISERVATA AI RESPONSABILI DI AREA

Rispetto invece al ruolo di Regione Lombardia, ci sono azioni regionali che potrebbero migliorare il vostro ruolo di fornitore di servizi associati per i Comuni?

Rispetto alle considerazioni seguenti quanto si trova d'accordo? Indichi il grado di accordo da 1 (poco rilevante) a 5 (molto d'accordo). Se preferisce indicare "non saprei" metta la cifra 0.

RISPOSTA DA VALUTARE	ACCORDO DA 0 A 5
Le procedure annuali di rendicontazione e richiesta dei contributi alle Comunità Montane potrebbero essere più semplici	4
Sarebbe opportuno un più forte affiancamento tecnico alle Comunità Montane per i servizi associati	3
Sarebbero opportune indicazioni regionali alle Comunità Montane sui risultati da ottenere per ogni servizio associato	2
Sarebbero opportune procedure di controllo da parte di Regione verso le Comunità Montane anche con visite e sopralluoghi e se del caso effetti sugli incentivi	1
La formazione e l'aggiornamento continuo del personale delle Comunità Montane potrebbero essere certificati e diventare condizione per ricevere parte dei contributi	2

Altri suggerimenti / proposte per Regione Lombardia (specificare e indicare un grado di rilevanza)

#### DOMANDA RISERVATA AI RESPONSABILI DI AREA

**Avete esigenze di formazione/ affiancamento in materie associative e su quali temi prioritari**

Risposte aperte per indicare esigenze di formazione presenti nel personale della vs Comunità Montana, sia alte professionalità che professionalità medie o di primo livello.

area amministrativa/ finanziaria

area risorse umane

area tecnica

area polizia locale

area protezione civile

area informatica

area servizi sociali

Altro (specificare)

La Comunità Montana del Piambello dispone di professionalità di livello alto e medio che garantiscono all'ente un'elevata capacità di gestione ed un livello elevato in termini di capacità

risolutiva delle problematiche, ma è totalmente carente di personale amministrativo di primo livello, a causa della mancanza di risorse finanziarie certe e stabili che garantirebbero l'assunzione di personale a tempo indeterminato. L'ente cerca di sopperire alla mancanza di tale categoria di personale con rapporti di lavoro flessibile (tempo determinato e utilizzo di personale di altri enti) , ma ciò non consente di avere una gestione stabile delle attività, e molto spesso il personale assunto a tempo determinato non arriva al termine del periodo contrattuale perché trova nel frattempo migliore collocazione. La comunità montana dispone di sole 8 unità di personale a tempo indeterminato, avrebbe necessità di assumere almeno altre 2 unità di categoria C – B.

Sono preferite per la fruizione della formazione:

formazione classica d'aula	SI
affiancamento consulenziale in sede della Comunità Montana	SI
laboratori / comunità di pratiche anche via internet con altre Comunità Montane	SI
formazione via internet /e-learning / webinar	SI

## 6. OSSERVAZIONI E CONSIDERAZIONI LIBERE

.....

.....

.....

.....

Al momento è attiva un'iniziativa per il rilevamento del "Customer Satisfaction" per i servizi forniti agli istituti scolastici per le visite al sito Unesco Monte San Giorgio: raccolta dei dati ancora in corso e quindi esiti ancora non disponibili.