

**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

Denominazione

COMUNITA' MONTANA VALLI DEL VERBANO

.....

Sede legale: Via Collodi n.4 21016 LUINO (VA)

Sede operativa: Via Asmara n. 56 21016 LUINO (VA)

.....

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

Nome - Cognome	Ruolo / Responsabile di:	Tel.	Email
SIMONE CASTOLDI	Presidente		
MENOTTI GIUSEPPE	Segretario – Dirigente Area I	0332 505001	giuseppe.menotti@vallidelverbano.va.it
NICOLAI SANDRA	Segretario – Dirigente Area II	0332 505001	sandra.nicolai@vallidelverbano.va.it
RENATA CARIOLA	Resp. contabile	0332 505001	renata.cariola@vallidelverbano.va.it
DARIA BRASCA	Resp. tecnico	0332 505001	daria.brasca@vallidelverbano.va.it
FRANCESCA MAGNAGUAGNO	Resp.sociale	0332 650501	francesca.magnaguagno@vallidelverbano.va.it
ANTONELLA BRUSAMOLIN	Resp.Staff	0332 505001	antonella.brusamolin@vallidelverbano.va.it

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

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	N.
	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	NO		
Elezioni, consultazioni, anagrafe	NO		
Statistica, sistemi informativi	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 (forestali, acque, paesaggistica)		

Raccolta e smaltimento rifiuti urbani e relativi tributi	SI	SI	1
Viabilità e infrastrutture stradali	NO		
Sistema di protezione civile	SI	SI	2
interventi per infanzia, minori, asili nido	SI( ASILO NIDO)		
Interventi per disabilità	NO		
Interventi per anziani	NO		
Interventi per soggetti a rischio esclusione	SI (sis)		
Interventi per famiglie	SI (SOCIALE, TUTELA MINORI/ NIL)	SI (servizio sociale associato)	3
Catasto	SI		
Attività culturali	NO		
Giovani	NO		
Reti e servizi di pubblica utilità (Suap, farmacie, affissioni, pubblicità)	SI (SUAP ASSOCIATO)	SI	4
Sport e tempo libero	NO		
Sviluppo turismo	NO		
Valorizzazione beni di interesse storico	NO		
Ricovero Cani Randagi provenienti dal territorio comunitario	SI		

### 3. APPROFONDIMENTO SUI SERVIZI LEADER

#### 3.1 - GESTIONE ASSOCIATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Con convenzione approvata con deliberazione dell'Assemblea Comunitaria n. 28 in data 30.11.2012 tra i Comuni di Agra, Azzio, Brenta, Brezzo Di Bedero, Brinzio, Brissago Valtravaglia, Caravate, Casalzuigno, Cassano Valcuvia, Castello Cabiaglio, Castelveccana, Cittiglio, Curiglia Con Monteviasco, Cuveglio, Cuvio, Dumenza, Duno, Ferrera di Varese, Germignaga, Grantola, Laveno Mombello, Luino, Maccagno con Pino e Veddasca, Masciago Primo, Mesenzana, Montegrino Valtravaglia, Orino, Porto Valtravaglia, Rancio Valcuvia, Tronzano Lago Maggiore e la **Comunità Montana** è stato attribuito a quest'ultima il ruolo di capofila quale organo associativo e delegato ai sensi dell'art. 30, comma 1 – 2 e 4 del D. Lgs. n. 267/2000, responsabile dell'esecuzione e

coordinatore delle attività connesse, tra le quali quella di attivazione e conclusione del contratto d'appalto per la gestione del servizio di igiene urbana associato.

**Organigramma del servizio** (in forma di disegno con le responsabilità organizzative / uffici)  
vedi organigramma generale ALLEGATO A

#### **Personale interessato della Comunità Montana**

Per la gestione dell'attività sono impiegati oltre al personale del Settore Tecnico sotto specificato, anche in quota parte personale del settore amministrativo/finanziario

n.1 (in quota parte) Responsabile del Settore Tecnico/ Responsabile Unico del Procedimento

n.1 (tempo pieno) Istruttore Tecnico

#### **Orari di apertura al pubblico**

Orario di servizio del personale dedicato all'attività

#### **Strumentazione utilizzata per le attività**

Oltre alla ordinaria strumentazione da ufficio quali pc, stampante, fotocopiatrice, server

Comunità Montana ha aderito al servizio fornito dalla piattaforma GIT, per lo svolgimento di alcune delle attività associate al servizio di igiene urbana quale il controllo informatizzato degli accessi ai centri di raccolta, la disponibilità dei dati relativi alla TARI.

Autovettura per l'effettuazione di sopralluoghi sul territorio.

#### **Breve descrizione delle attività svolte**

La attività previste sono:

- Predisposizione del capitolato e degli atti di gara per l'affidamento del servizio di igiene urbana, tenendo conto delle esigenze specifiche dei Comuni aderenti alla gestione associata;
- Esperimento della gara ad evidenza pubblica con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per la scelta del soggetto cui affidare il servizio;
- Effettuazione di tutte le attività di gara e la gestione delle eventuali fasi di contenzioso anche stragiudiziale che dovessero insorgere;
- Stipulazione del contratto d'appalto, nel quale la comunità montana riveste la funzione di stazione appaltante e la sua gestione;
- Gestione amministrativa del rapporto con il soggetto gestore del servizio di igiene urbana attuata mediante un sistema di controllo di gestione che permetta alla comunità montana, anche su segnalazione dei comuni, di verificare ogni più idoneo controllo quali/quantitativo sulle modalità di svolgimento delle prestazioni;
- La ricezione delle fatture da parte del gestore, il loro controllo, la liquidazione ed il relativo pagamento;
- L'emissione delle fatture per la vendita dei materiali recuperabili;
- Creazione di una banca dati anagrafica dei soggetti residenti nei comuni, al fine di agevolare l'organizzazione delle prestazioni servizi e di realizzare compiutamente un efficace sistema di monitoraggio e controllo circa gli accessi degli utenti ai centri di

raccolta/piattaforme secondo i criteri di assimilazione qualitativa e quantitativa dei rifiuti urbani e ingombranti;

- la redazione e l'invio ai comuni di resoconti periodici contenenti i dati relativi alle tipologie di raccolte effettuate;
- il riparto dei costi del servizio, utilizzando i criteri indicati all'articolo 10 della convenzione sottoscritta; inoltre periodico delle richieste di versamento delle quote di competenza;
- la conduzione dei rapporti contrattuali con i consorzi di gestione delle raccolte differenziate, condividendo con i comuni il sistema di delega da attribuire a detti soggetti, stipulando con essi i relativi contratti o conferendo delega all'appaltatore, introitando i relativi ristorni e destinando il loro importo totale alle finalità indicate dalla convenzione;
- la cura dei rapporti con i soggetti sovracomunali deputati al controllo delle attività svolte, facendo da tramite con i comuni interessati anche per l'assunzione da parte di questi ultimi di eventuali provvedimenti contingibili e urgenti, nonché la predisposizione e l'inoltro ai soggetti competenti di tutta la modulistica relativa alle prestazioni effettuate e richiesta da disposizione di legge o regolamento (modello unico ambientale, sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti, ecc.);
- predisposizione di una bozza di regolamento unificato per la gestione del servizio che includa anche criteri uniformi di assimilazione, nonché di una bozza di regolamento per la definizione dei criteri di tassazione/definizione tariffaria, da sottoporre ai comuni per l'approvazione, che tenga conto delle peculiarità di ciascun comune;
- comunicazione di ogni dato gestionale che si dovesse rendere utile al calcolo del tasso di copertura del costo del servizio; in particolare, la comunità montana trasmette ai comuni, entro la data del 31 ottobre di ciascun anno, il costo presunto del servizio dell'anno in corso e quello presunto per l'anno successivo al fine di permettere ai comuni, in fase di predisposizione del bilancio di previsione, di approntare un adeguato sistema tariffario;
- realizzazione e gestione delle procedure per la bonifica e ristrutturazione dell'attuale centro di raccolta sito in comune di Luino; affidamento progettazione dell'intervento di bonifica e ristrutturazione, predisposizione ed esperimento della gara per l'affidamento dei lavori, collaudo e messa in funzione;
- interventi di manutenzione straordinaria delle piattaforme ecologiche
- progettazione e messa a gara delle opere necessarie alla installazione di mini isole ecologiche nei comuni a particolare vocazione turistica.

**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 (correnti e conto capitale)

USCITE (correnti e conto capitale)

	Entrate	Uscite
Costo per servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti urbani, gestione centri di raccolta e spazzamento strade		6.230.369,00
Costi per interventi alle infrastrutture		5.800,00
Intervento di bonifica e realizzazione nuovo centro di raccolta, comprensivo della progettazione - importo		825.000,00

accantonato		
Interventi per la realizzazione di mini isole ecologiche, comprensivo della progettazione - importo accantonato		100.000,00
Costi per il funzionamento del servizio (personale, manutenzioni, servizi informatici)		185.631,00
Entrate dai Comuni	6.416.000,00	
Entrate derivanti dalla cessione dei materiali recuperabili	705.819,00	

#### Indicatori di risultato (\*)

##### - profili tecnici

aggiornamento dei sistemi informatici;

##### - profili amministrativi

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

diversa attribuzione delle responsabilità e delle competenze; modifica della governance del servizio tra i diversi Comuni della Comunità Montana; ambiente professionalmente più motivante;

##### - profili economici

riduzione della spesa di erogazione del servizio.

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

Non effettuata

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

	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
% Raccolta differenziata	58,2	66	68,4	72,6	77,9	72,2

### 3.2 - CONVENZIONE PER LA GESTIONE IN FORMA ASOCIATA DELLA FUNZIONE “PIANIFICAZIONE DI PROTEZIONE CIVILE E DI COORDINAMENTO DEI PRIMI SOCCORSI”

Approvata con deliberazione dell'Assemblea Comunitaria n. 40 del 28.11.2017 tra la Comunità Montana ed i Comuni di Agra, Azzio, Brenta, Brezzo di Bedero, Brinzio, Brissago valtravaglia, Casalzuigno, Cassano Valcuvia, Castello Cabiaglio, Castelveccana, Cittiglio, Cocquio Trevisago, Curiglia con Monteviasco, Cuveglio, Cuvio, Dumenza, Duno, Ferrera di Varese, Gemonio, Germignaga, Grantola, Laveno Mombello, Leggiuno, Luino, Maccagno con Pino e Veddasca, Masciago Primo, Mesenzana, Montegrino Valtravaglia, Orino, Porto Valtravaglia, Rancio Valcuvia, Tronzano Lago Maggiore

**Organigramma del servizio** (in forma di disegno con le responsabilità organizzative / uffici)  
vedi organigramma generale ALLEGATO A

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

Dirigente responsabile area (quota parte)

N. 1 Responsabile del Settore Tecnico, posizione Organizzativa;

N. 1 Istruttore Tecnico, geometra, responsabile del Servizio Antincendio boschivo e Protezione Civile.

**Orari di apertura al pubblico**

Servizio tecnico/amministrativo erogato in orario di ufficio, o a seconda delle esigenze da coniugare con personale afferente in forma volontaria.

Istituito un numero H24 di pronta reperibilità e l'apertura di una sala operativa in caso di calamità naturali, anche su richiesta dei Sindaci, Autorità territoriali di Protezione Civile.

**Strumentazione utilizzata per le attività**

Strumentazione informatica, hardware (computer, tablet, monitor, ecc.) e software, mezzi ed attrezzature di Protezione Civile ed Antincendio boschivo (tra le principali, motopompe idrovore e moduli antincendio boschivo generatori, attrezzatura manuale, soffiatori)

Strumentazione specifica quale termo-camere per rilevamento incendi boschivi, GPS, dispositivi di protezione individuale per attività di protezione civile ed antincendio boschivo.

**Breve descrizione delle attività svolte**

- Gestione amministrativa ed organizzativa della “sala operativa” unica, ivi comprese le comunicazioni radio nonché i sistemi informatici e gli applicativi gestionali di sala operativa geolocalizzando mezzi e risorse;
- Centrale di committenza per l'acquisto di specifiche attrezzature, servizi e materiali al fine di ottenere economie di scala, secondo quanto specificato all'art. 9 della Convenzione;
- Aggiornamento dell'elenco dei mezzi e materiali a disposizione dei Comuni Convenzionati per l'Attività di Protezione Civile;
- Tenuta del Database dei volontari, anche sulla scorta del sistema informatico implementato con la realizzazione della APP MapRisk
- Aggiornamento dei Piani di protezione civile alla luce delle novità legislative intercorse: organizzare un sistema di aggiornamento ed implementazione dello strumento di scala intercomunale e degli approfondimenti comunali che consenta nel tempo una gestione ottimale dello stesso;



- Attività esercitativa che deve essere svolta dalla maggioranza dei volontari operativi dei Gruppi Comunali (obbligatoria almeno un'esercitazione all'anno). Esercitazione congiunta e coordinata a livello sovracomunale, nel rispetto degli scenari di rischio individuati nel Piano
- Supporto Tecnico-Amministrativo per il Mantenimento Requisiti iscrizione all'Albo Regionale Volontariato di Protezione Civile;
- Attività di formazione rivolta al volontariato: corso base protezione civile, corso specializzazione antincendio boschivo, corso per capi squadra A.I.B.;
- Iniziative per la diffusione della cultura della Protezione Civile e di prevenzione dei rischi (cittadinanza, scuole), diffusione e conoscenza del Piano di protezione civile (obbligo di legge) nel territorio sul quale si devono attuare le misure previste nei Piani (opuscoli, applicativi Web, incontri, convegni ecc...);
- Sorveglianza Sanitaria D.Lgs. 81/2008, rivolta ai Volontari che svolgono attività di antincendio Boschivo o di Protezione Civile ma che superano le soglie minime stabilite dalla legge per attività a rischio.
- Servizio Antincendio boschivo, gestione tecnico economica delle risorse erogate da regione Lombardia L.R. 31/2008, programmazione turni in stagione di grave pericolo per gli incendi boschivi, incontri con le Organizzazioni di volontariato con specializzazione A.I.B.;
- Attività addestrativa conforme agli standard regionali della scuola superiore di protezione civile, con predisposizione di documenti di impianto su scenari di rischio dettagliati nei piani di protezione civile ed alle specifiche sezioni quali l'antincendio boschivo

#### ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI REPERIBILITA'

Modalità:

Servizio di reperibilità attraverso numero H24 cellulare, in orario di ufficio tra il personale dell'UFFICIO COMUNE, extra orario di ufficio ed in occasione di emissione, da parte della Prefettura e Regione Lombardia degli AVVISI DI CRITICITA' ai sensi della direttiva Cons. Ministri 27 Febbraio 2004 e per altri periodi previsti dalla Legge, con personale reperito in altri Enti.

**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 (correnti e conto capitale)

USCITE (correnti e conto capitale)

PIANO FINANZIARIO		
FUNZIONE PROTEZIONE CIVILE		
<b>SPESA</b>		
<b>SPESE FUNZIONAMENTO PERSONALE</b>		
N. 1 FIGURA TECNICO/AMMINIST. 30 H SETT. - C1	€	30.000,00
REPERIBILITA'	€	6.000,00
STRAORDINARIO REPERIBILITA'	€	1.500,00
RESPONSABILITA' /LETT.F)	€	1.500,00

<b>TOTALE A)</b>	<b>€ 39.000,00</b>
<b>SPESE DIVERSE FUNZIONAMENTO</b>	
ASSICURAZIONE VOLONTARI	€ 3.000,00
<b>TOTALE B)</b>	<b>€ 3.000,00</b>
<b>TOTALE GENERALE SPESA</b>	<b>€ 42.000,00</b>
<b>ENTRATE A COPERTURA</b>	
COMUNI INF. 500 ABITANTI	1.249,00
COMUNI SUP. 500 ABITANTI	40.751,00
<b>TOTALE ENTRATA</b>	<b>€ 42.000,00</b>

Art. 9 (Risorse per la gestione associata, rapporti finanziari), punto 6 "Rimangono a carico delle singole Amministrazioni comunali le spese necessarie per il funzionamento della squadra comunale/intercomunale di Protezione Civile, incluso il trasferimento alla stessa di eventuali risorse finanziarie o strumentali

#### **Indicatori di risultato**

##### - profili tecnici

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

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

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; differenze nel back office; turni flessibili con più presidio del territorio; ambiente professionalmente più motivante;

##### - profili economici

riduzione della spesa di erogazione del servizio;

##### - pareri dell'utenza

pareri favorevoli degli utenti; utenza più soddisfatta per servizio percepito come migliore rispetto a prima; tempi più veloci.

Dati dimostrativi dei risultati conseguiti come servizio associato fornito dalla Comunità Montana. Se disponibili indicare dati sulle differenze rispetto alla gestione dei singoli Comuni. (\*)

Customer satisfaction, se effettuata e con quali esiti  
non effettuata

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

Download della APP MapRisk da parte della popolazione ed utilizzo da parte di tutte le Organizzazioni di Volontariato della stessa, appositamente realizzata per la gestione dei piani di protezione civile comunali, l'organizzazione operativa del volontariato e la divulgazione dei contenuti dei piani di pc alla popolazione. APP che ha raggiunto oltre 1.500 download

---

### 3.3 - SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO

**Organigramma del servizio** (in forma di disegno con le responsabilità organizzative / uffici)  
vedi organigramma generale ALLEGATO A

**Personale interessato della Comunità Montana (numero e qualifica):**

N. 1 Dirigente area (5% )

N. 1 Responsabile Settore – D1 Assistente sociale (12 ore settimanali)

N. 5 D1 Assistente sociale – tempo pieno

N. 1 D1 Assistente sociale – (30 ore settimanali)

N. 1 D1 Assistente sociale – (18 ore settimanali)

**Orari di apertura al pubblico:**

Per alcuni comuni è prevista l'apertura dello sportello al pubblico diversificato per Amministrazione, per altri comuni l'intervento dell'operatore è fissato tramite appuntamento telefonico.

**Strumentazione utilizzata per le attività:**

Centro Sistema Informatico di Comunità Montana

n. 3 autovetture di servizio

### Breve descrizione delle attività svolte

Il Servizio di Assistenza Sociale si qualifica come servizio sociale di base che, attraverso la figura dell'Assistente Sociale, favorisce a livello individuale i processi di autonomia della persona, supportando le capacità di affrontare problemi e bisogni, e a livello collettivo promuove l'attivazione, l'organizzazione e la gestione di servizi e risorse di politica sociale.

Il Servizio Sociale di base per lo svolgimento delle funzioni comunali in materia di assistenza sociale è svolto per 23 Comuni in forma associata (Agra, Azzio, Brenta, Brezzo di Bedero, Brissago Valtravaglia, Casalzuigno, Cassano Valcuvia, Castello Cabiaglio, Castelveccana, Curiglia con Monteviasco, Cuveglio, Cuvio, Dumenza, Duno, Ferrera di Varese, Gemonio, Germignaga, Masciago Primo, Mesenzana, Montegrino Valtravaglia, Porto Valtravaglia, Sangiano, Tronzano Lago Maggiore).

L'indirizzo politico per la gestione degli interventi rimane in capo ai singoli Comuni ed il Servizio Sociale Associato si pone quale organismo tecnico al servizio del Comune stesso; le scelte in merito alla gestione associata vengono stabilite dall'assemblea dei sindaci aderenti al servizio.

Il Servizio Sociale Associato, per quanto riguarda gli interventi diretti all'utente, svolge le seguenti funzioni:

- Segretariato sociale, finalizzato all'informazione e all'orientamento, che non implica una presa in carico della situazione;
- Presa in carico dell'utenza che è il processo con cui un Servizio assume la responsabilità amministrativa e professionale di aiuto a favore del cittadino richiedente.

Tale processo comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- accoglienza del bisogno e/o del problema portato dal cittadino attraverso un ascolto attento e partecipato,
- uno o più colloqui per la definizione dell'obiettivo da raggiungere e avviare una presa in carico o effettuare l'invio ad altro Servizio,
- più colloqui di supporto al percorso concordato,
- stesura di relazioni/progetti,
- contatti telefonici con l'utenza, i volontari, gli operatori di altri Servizi,
- incontri di équipe con operatori di altri Servizi o istituzioni,
- spostamenti per attività di servizio,
- conclusione dell'intervento e accompagnamento dell'utente all'autonomia,
- contatti diretti con i referenti politici per aggiornamento del caso,
- attività finalizzate alla conoscenza di tutte le risorse utili al sostegno delle situazioni.

L'attività è svolta sia presso la sede del servizio sia presso le sedi comunali, attraverso sportelli opportunamente calendarizzati o attraverso momenti di presenza dell'operatore, secondo necessità dell'utenza o dell'Amministrazione di riferimento.

Gli operatori del servizio sociale vengono determinati sulla base dei parametri stabiliti nella convenzione per l'adesione al Servizio, che prevedono un rapporto tra numero di ore operatore e popolazione pari a n. 36 ore ogni 5000 abitanti.

**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 (correnti e conto capitale) USCITE (correnti e conto capitale)

<b>BILANCIO 2019</b>	
----------------------	--

SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO	INIZIALE	ASSESTATO	INIZIALE
----------------------------	----------	-----------	----------

**www.vallidelverbano.va.it** - CF 93017450128 – PI 03114910122

piazza Marconi 1 – 21030 Cuveglio VA - Tel. 0332- 658501 – Fax 0332- 624460; istituzione@vallidelverbano.va.it

	2018	2018	2019
<b>SPESA</b>			
.1 STIPENDI	260.500,00	260.500,00	240.000,00
100.4 produttività/missioni	6.200,00	6.200,00	6.500,00
<b>TOTALE</b>	<b>266.700,00</b>	<b>266.700,00</b>	<b>246.500,00</b>
<b>ENTRATA</b>			
1 RIPARTO COMUNI (*)	177.598,00	177.598,00	177.598,00
18 TRASFERIMENTO COMUNITA' MONTANA	72.434,00	72.434,00	68.902,00
contributo aggiuntivo comuni	16.668,00	16.668,00	
<b>TOTALE</b>	<b>266.700,00</b>	<b>266.700,00</b>	<b>246.500,00</b>

% copertura 2018

Comuni 72,84%

Cmvv 27,16%

% copertura 2019

iniziale comuni 72,04  
78,15

iniziale cmvv 27,96  
21,85

Indicatori di risultato

- profili tecnici

aggiornamento dei sistemi informatici, con particolare riferimento alla cartella sociale informatizzata; accessibilità via web ai servizi, migliore strumentazione per lo svolgimento del servizio.

- profili amministrativi

più controllo sui procedimenti; progetti di formazione del personale; modalità di costruzione delle decisioni; modalità di comunicazione delle attività.

- profili organizzativi

attrazione di nuove competenze negli uffici associati rispetto agli uffici dei Comuni singoli; ambiente professionalmente più motivante.

- profili economici

Non esistono dati comparativi sulla spesa sostenuta in precedenza dalle amministrazioni comunali coinvolte.

Dati dimostrativi dei risultati conseguiti come servizio associato fornito dalla Comunità Montana. Se disponibili indicare dati sulle differenze rispetto alla gestione dei singoli Comuni. (\*)

COMUNI		MINORI 0-17			ADULTI 18-64				ANZIANI OVER 65	TOTALI
		TUTELA MINORI	DISABILI TÀ	ALTRO	PSICHIATRIA	DIPENDENZE	DISABILITÀ	ALTRO		
1	AZZIO	3	1	3	1	0	2	2	1	13
2	BRENTA	9	5	5	2	0	4	3	4	32
3	BREZZO DI BEDERO	4	6	3	3	0	5	1	6	28
4	BRISSEGGA VALTRAVAGLIA	8	2	5	0	0	8	6	5	34
5	CASALZUIGNO	3	4	13	2	0	2	1	8	33
6	CASSANO VALCUVIA	1	2	3	0	0	1	2	1	10
7	CASTELLO CABIAGLIO	0	2	4	1	0	2	0	0	9
8	CASTELVECCANA	7	0	0	1	1	8	11	13	41
9	CUVEGLIO	13	4	15	5	1	9	6	10	63
10	CUVIO	7	12	8	6	0	6	1	12	52
11	DUNO	0	0	0	0	0	1	1	0	2
12	FERRERA DI VARESE	2	1	1	3	0	1	8	0	16
13	GEMONIO	18	10	23	3	1	10	9	11	85
14	GERMIGNAGA	7	9	6	9	1	12	33	20	97
15	MASCIAGO PRIMO	0	0	1	0	0	2	0	0	3
16	MESEZANA	7	3	10	1	2	3	4	5	35
17	MONTEGRINO VALTRAVAGLIA	8	3	11	1	1	4	4	8	40
18	PORTO VALTRAVAGLIA	5	2	11	2	0	3	7	8	38
19	SANGIANO	2	3	19	0	0	1	3	4	32
20	UNIONE LOMBARDA PREALPI	7	2	6	1	2	8	7	17	50
TOTALI		111	71	147	41	9	92	109	133	713

I dati si riferiscono ai casi in carico alla data del 30.09.2018

Dalla lettura dei dati relativi ai casi in carico alla data del 30.9.2018 si evidenzia un incremento della casistica rispetto all'anno precedente

di oltre il 16%; gli aumenti più significativi si registrano nell'area adulti (+22%) ed anziani over 65 (+21%) mentre l'incremento dell'area minori

è dell'8,5%.

Per quanto riguarda la popolazione adulta, l'incremento trova giustificazione nelle recenti competenze attribuite ai Servizi Sociali Comunali;

il Reddito di Inclusione, per il quale sono stati aboliti i requisiti familiari nel luglio 2018, ha comportato un aumento significativo delle istanze

per accedere alla misura da parte della popolazione indigente.

Per l'area minori è stato osservato un incremento delle diagnosi funzionali effettuate dal Servizio di Neuropsichiatria Infantile con conseguenti

interventi finalizzati all'attivazione di supporto educativo e di facilitazione delle relazioni.

Per la fascia anziani - in costante aumento considerato l'allungamento delle aspettative di vita - in attuazione delle attuali politiche sociali

orientate a garantire la permanenza della persona presso il proprio domicilio, si sono attivati interventi di assistenza domiciliare

necessari per compensare reti familiari deboli o assenti; proprio per la totale mancanza di supporti parentali, in alcune situazioni, si è dovuto ricorrere all'istituzionalizzazione dell'utente.

**Customer satisfaction**, se effettuata e con quali esiti  
Non effettuata

---

### 3.4 - SUAP ASSOCIATO VALLI DEL VERBANO

**Organigramma del servizio** (in forma di disegno con le responsabilità organizzative / uffici)  
vedi organigramma generale ALLEGATO A

**Personale interessato della Comunità Montana** (numero e qualifica):

N. 1 Dirigente area ( 5% costo)

N. 1 Responsabile Settore – D1 (50% costo)

N. 2 B3 – Collaboratori Amministrativi

N. 1 collaboratore occasionale (4 h settimana)

**Orari di apertura al pubblico:**

Lunedì	10.00 - 12.30
Martedì	10.00 - 12.30
Mercoledì	10.00 - 12.30
Giovedì	10.00 - 12.30    14.30 - 17.30

**Strumentazione utilizzata per le attività:**

- Centro Sistema Informatico di Comunità Montana
- n. 4 postazioni pc
- portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)
- ambiente cloud: <https://office.vallidelverbano.va.it>
- piattaforma GIT (demografia-tributi-catasto)
- sito istituzionale: [www.vallidelverbano.va.it/suap](http://www.vallidelverbano.va.it/suap)

**Breve descrizione delle attività svolte:**

Comunità Montana Valli del Verbano è ente gestore in forma associata dello Sportello Unico per le Attività Produttive e svolge dal 2011 le funzioni di Ufficio Unico su delega dei seguenti Comuni:

AGRA, AZZIO, BRENTA, BREZZO DI BEDERO, BRINZIO, CASALZUIGNO, CASTELVECCANA, CASSANO VALCUVIA, CASTELLO CABIAGLIO, CITTIGLIO, COCQUIO TREVISAGO, CURIGLIA CON MONTEVIASCO, DUMENZA, FERRERA DI VARESE, GEMONIO, GERMIGNAGA, GRANTOLA, LAVENO MOMBELLO, MACCAGNO CON PINO E VEDDASCA, MASCIAGO PRIMO, MESENZANA, MONTEGRINO VALTRAVAGLIA, PORTO VALTRAVAGLIA, TRONZANO LAGO MAGGIORE, per una popolazione Complessiva di 45469 ab all' 01/01/19

Il servizio ai sensi del o legislativo 160/2010 costituisce l'unico punto di accesso per le attività produttive, artigianali e commerciali in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti la propria impresa.

In particolare gestisce solo telematicamente attraverso il portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it) domande, scia e comunicazioni per tutte le attività di produzione di beni e servizi, incluse le attività agricole, veterinarie commerciali e artigianali, mercatali, le attività turistiche e alberghiere, spettacoli e trattenimenti, autorizzazioni uniche ambientali, mediante istruttoria tecnica delle istanze presentate e l'acquisizione di pareri, nullaosta di tutti gli enti coinvolti nel procedimento .

La gestione associata consegue l'efficientamento e l'evoluzione delle procedure telematiche in termini di integrazione banche dati, procedure telematiche e regolamenti, il costante aggiornamento professionale del personale del Suap e dei Comuni aderenti. Il servizio beneficia infatti di diverse infrastrutture rese dal Centro Sistema dell'ente Montano quali:



- il sistema di comunicazione con i comuni in Cloud che consente di condividere, archiviare, gestire, condividere simultaneamente i file potendovi quindi accedere in caso di bisogno da qualsiasi postazione geografica tramite autenticazione sicura attraverso un browser ;
- il collegamento di assistenza con i Comuni mediante l'applicativo Teamviewer, grazie al quale è possibile collegarsi alla postazione dell'operatore comunale ed assisterlo nelle eventuali problematiche di accesso alle pratiche
- I modulo informatizzato per il controllo delle pratiche SUAP, integrato alla piattaforma GIT (Gestione Intersettoriale del Territorio), che accorpa i dati anagrafici, catastali e tributari dei Comuni in linea con il dettato normativo in tema di dematerializzazione.

Accanto alle attività ordinarie sono contemplate attività collaborative quali, da ultimo :

- Partecipazione al tavolo tecnico regionale per la modellazione di buone prassi con Enti Terzi
- Partecipazione al progetto SUAP 100% dedicato alla promozione degli interventi formativi previsti dalla Legge Regionale 11/2014 "Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività", rivolto agli operatori ed ai responsabili SUAP
- Supporto ai Comuni per nuovo regolamento es Servizi alla Persona
- Elaborazione Nuova Convenzione Suap in ottemperanza alle linee guida regionali
- Avvenuta interoperabilità tra il sistema informativo regionale "MUTA" e il portale "IMPRESAINUNGIORNO" - PRATICHE SISMICHE

**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 (correnti e conto capitale)

USCITE (correnti e conto capitale)

BILANCIO			
SUAP	INIZIALE	ASSESTATO	INIZIALE
	2018	2018	2019
<b>SPESA</b>			
Oneri immobile	€ 4.000,00	€ 4.000,00	€ 4.000,00
Acquisti beni – hw, sw, consumabili	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Acquisto servizi: software, consulenza, formazione integrazione dwh	€ 15.332,00	€ 15.332,00	€ 19.500,00
Costo personale	€ 63.168,00	€ 63.168,00	€ 63.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 84.000,00</b>	<b>€ 84.000,00</b>	<b>€ 88.000,00</b>
<b>ENTRATA</b>			
RIPARTO COMUNI (*)	€ 61.000,00	€ 61.000,00	€61.000,00
DIRITTI DI SEGRETERIA	€ 23.000,00	€ 23.000,00	€27.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 84.000,00</b>	<b>€ 84.000,00</b>	<b>€88.000,00</b>

(\*) I criteri di riparto :

- popolazione per Comune (fonte: banca dati Istat - ultimo aggiornamento disponibile anno 01-01-2018)
- unità locali attive e addetti a dicembre 2017(fonte: StockView – Infocamere - ultimo aggiornamento disponibile 4° trimestre 2018)

Indicatori di risultato

- profili tecnici

aggiornamento dei sistemi informatici, con particolare riferimento all'integrazione delle piattaforme informatiche e open data; accessibilità via web ai servizi, migliore strumentazione per lo svolgimento del servizio, procedimenti esclusivamente telematici, atti dematerializzati.

- profili amministrativi

verifiche istruttorie sui procedimenti; attività di formazione del personale in aula, attraverso newsletters e in teleassistenza; modalità di condivisione delle procedure e dei modelli; modalità di comunicazione delle attività.

- profili organizzativi

attrazione di competenze specialistiche negli uffici associati rispetto agli uffici dei Comuni singoli; ambiente professionalmente più motivante ed evoluto.

- profili economici

Non esistono dati comparativi sulla spesa sostenuta in precedenza dalle amministrazioni comunali coinvolte.

Dati dimostrativi dei risultati conseguiti come servizio associato fornito dalla Comunità Montana. Se disponibili indicare dati sulle differenze rispetto alla gestione dei singoli Comuni. (\*)

- n. pratiche anno 2018: 735 = n. procedimenti 1130
- n. pratiche anno 2019 al 7/10: 733 = n. procedimenti 1224
- tipologie di procedimento:
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI SANITARI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI AMBIENTALI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI DI PREVENZIONE INCENDI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI AMBIENTALI + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI DI PREVENZIONE INCENDI + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI SANITARI + PROCEDIMENTI DI PREVENZIONE INCENDI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI SANITARI + PROCEDIMENTI EDILIZI + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI SANITARI + PROCEDIMENTI AMBIENTALI
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ + PROCEDIMENTI SANITARI + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI PER ATTIVITÀ TEMPORANEE + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI PER ATTIVITÀ TEMPORANEE + PROCEDIMENTI AMBIENTALI
  - PROCEDIMENTI PER ATTIVITÀ TEMPORANEE + PROCEDIMENTI SANITARI
  - PROCEDIMENTI PER ATTIVITÀ TEMPORANEE + PROCEDIMENTI SANITARI + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI PER ATTIVITÀ TEMPORANEE + PROCEDIMENTI SANITARI + PROCEDIMENTI AMBIENTALI
  - PROCEDIMENTI PER ATTIVITÀ TEMPORANEE + PROCEDIMENTI SANITARI + PROCEDIMENTI AMBIENTALI + ALTRI PROCEDIMENTI
  - PROCEDIMENTI PER ATTIVITÀ TEMPORANEE
  - PROCEDIMENTI RELATIVI A ESERCIZIO ATTIVITÀ
  - PROCEDIMENTI AMBIENTALI
  - PROCEDIMENTI SANITARI
  - PROCEDIMENTI DI PREVENZIONE INCENDI
  - PROCEDIMENTI EDILIZI

- PROCEDIMENTI EDILIZI + ALTRI PROCEDIMENTI
- ALTRI PROCEDIMENTI
- ALTRI PROCEDIMENTI + PROCEDIMENTI SANITARI
- ALTRI PROCEDIMENTI + PROCEDIMENTI AMBIENTALI

Customer satisfaction, se effettuata e con quali esiti  
Non effettuata

---

#### 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.

##### **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	0
Maggiore efficienza nell'impiego del personale della Comunità Montana	1
Attrazione di risorse premiali per il territorio (Costarga)	5
Costi più bassi per i Comuni	0

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.

RISPOSTA DA VALUTARE	ACCORDO DA 0 A 5
Ambito territoriale troppo complesso e con geografia non favorevole ad attività associate	5
Rapporti conflittuali con gli amministratori dei singoli Comuni	0
Problematiche sindacali	0
Criticità emerse con cittadini / utenti	0
Differenze di scelte politiche e problemi nelle adesioni ad ogni cambio di mandato	4
Problemi nell'organizzazione dei singoli uffici/servizi	1
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	1

Altre motivazioni (specificare e indicare un grado di rilevanza)

Problematiche relative alle assunzioni di personale dovute alla mancanza di turn over

.....

## 5. PROSPETTIVE A BREVE DEI SERVIZI ASSOCIATI PER I COMUNI ED ESIGENZE DI FORMAZIONE

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

Servizi Informatici – Centro Sistema

Ufficio Tecnico - Gestione manutenzioni rete ciclopedonale, dissesti e viabilità minore

.....  
.....  
.....

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	5
Sarebbe opportuno un più forte affiancamento tecnico alle Comunità Montane per i servizi associati	1
Sarebbero opportune indicazioni regionali alle Comunità Montane sui risultati da ottenere per ogni servizio associato	1
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)

.....

### **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 X

.....

area risorse umane

.....

area tecnica X

.....

area polizia locale

.....

area protezione civile

.....

area informatica x

.....

area servizi sociali

.....

Altro (specificare)

.....

Sono preferite per la fruizione della formazione:

formazione classica d'aula	NO
affiancamento consulenziale in sede della Comunità Montana	NO
laboratori / comunità di pratiche anche via internet con altre Comunità Montane	SI
formazione via internet /e-learning / webinar	SI

## 6. OSSERVAZIONI E CONSIDERAZIONI LIBERE

.....

.....

.....

.....

## ALLEGATO A: ORGANIGRAMMA GENERALE



COMUNITÀ MONTANA  
VALLI DEL VERBANO

### ARTICOLAZIONE DEGLI UFFICI

(ai sensi dell'art.13 comma 1 lett.b) e c) D.Lgs n.33 del 14/3/2013)

