

La costituzione dell'anagrafe immobiliare comunale finalizzata alla gestione integrata dei servizi

3^a Edizione
2010/11

Ricercatrice:

Beglutti Alessia

Nata il: **11/07/1985**

Residente a:

Bagolino (Bs)

Titolo di studio:

Laurea in ingegneria gestionale

Area tematica
**Economia e
ingegneria gestionale**

Il progetto e gli obiettivi

Nel settore pubblico la complessità organizzativa e la pluralità delle funzioni presenti ma anche le continue richieste e sollecitazioni dell'utenza e di altri soggetti (pubblici e privati), determinano un'esigenza di controllo interno molto forte e la necessità di continui processi di monitoraggio e miglioramento. La consapevolezza dei propri limiti e la conoscenza delle esigenze del sistema socio-economico hanno portato gli enti pubblici a rivolgersi a logiche e competenze provenienti dal sistema delle imprese, cercando di applicare nel proprio contesto metodologie già affermate. Il primo approccio è verso l'informatizzazione delle procedure, subito seguito dall'introduzione di meccanismi gestionali.

Partendo da questi presupposti, il lavoro di ricerca si è posto l'obiettivo di effettuare un'analisi che chiarificasse i vari tipi di relazioni interne ed esterne al comune (fra l'ente e i suoi dipendenti, fra i vari uffici, con i cittadini) per poi strutturare le informazioni raccolte in modo da evidenziare ed eventualmente affrontare i punti più critici.

Fasi operative e metodologia

Oggetto dell'indagine è stato il comune di Roè Volciano che presentava le caratteristiche ideali su cui lavorare: la buona propensione dell'Amministrazione e la voglia di mettersi in gioco dei dipendenti.

La prima parte del progetto si è focalizzata sul background del comune (situazione economica, catastale e della popolazione) per valutarne il grado di sviluppo o di arretratezza ed evidenziare i servizi su cui concentrarsi per avere un maggiore impatto positivo. I dati raccolti sono stati elaborati in maniera facilmente comprensibile e leggibile.

Successivamente lo studio si è spostato sulla struttura dell'ente vero e proprio, sulla sua organizzazione interna e sulla distribuzione dei carichi di lavoro nei vari uffici riuscendo ad evidenziare un'evidente sovra allocazione dell'ufficio tecnico che è forse l'ufficio più coinvolto nel rapporto con i cittadini. Gli addetti, infatti, hanno sottolineato che molto tempo viene impiegato per lo sportello al pubblico, un'attività che, tuttavia, non sempre si rivela essere un'attività di valore aggiunto, soprattutto in quei casi "routinari", come, per esempio, spiegare quale è la documentazione necessaria per presentare una determinata pratica che potrebbero essere filtrati in altro modo.

Questo ha influenzato la scelta delle procedure su cui focalizzare l'analisi, ma un aspetto che si è deciso di non trascurare è stata la volontà di mantenere comunque coinvolti tutti gli uffici, quindi di analizzare le attività nei loro aspetti più trasversali. Ognuna delle procedure analizzate è stata studiata grazie al confronto

diretto con gli addetti responsabili e si è andati poi a redigere una scheda che ne evidenziasse gli aspetti principali (tipologia di utenza, documentazione richiesta, tempi e costi, modalità di svolgimento, figure coinvolte, attività collegate...).

La seconda parte del progetto si è concentrata sull'analisi del flusso delle informazioni all'interno dei vari uffici cercando di individuare un mezzo per velocizzare gli stessi, minimizzando i tempi d'attesa dell'utente.

Risultati, valutazione e prospettive

Ai due problemi - necessità di guidare l'accesso di cittadini e imprese alle informazioni (inerenti soprattutto l'ufficio tecnico) e volontà di ridurre i tempi di risposta - sono state affiancate due diverse, possibili, soluzioni.


La prima è stata quella di favorire l'utilizzo delle nuove tecnologie per reperire informazioni o inoltrare le pratiche limitando così l'accesso agli uffici comunali. Questo potrebbe avvenire grazie alla realizzazione di corsi di formazione rivolti in primo luogo alle figure tecniche che abitualmente si interfacciano con l'ente comunale, in cui spiegare le funzionalità e i modi di utilizzo del portale di servizi *Prometeo* (<http://prometeo.secoval.it/>) in grado di soddisfare molte richieste on line, quindi tramite accesso da remoto.

Per i flussi di comunicazione, invece, si è deciso di utilizzare il software *Solo Uno* già presente nel comune. Questo sistema è utilizzabile da tutti gli uffici e il suo scopo è quello di guidare gli operatori passo passo nello svolgimento di ogni singola attività. In più Solo Uno permette per ogni step di andare ad evidenziare delle informazioni aggiuntive fondamentali: sottolinea i vincoli di dipendenza fra i passaggi da compiere per il corretto svolgimento di una procedura, pone l'accento sulle responsabilità coinvolte e, cosa molto importante, permette per ogni sotto-attività di specificare i tempi previsti ed indica l'eventuale mancato rispetto delle scadenze. Si possono inoltre allegare, dove necessario, i documenti da compilare, le norme di riferimento o anche solo delle note.

Questi accorgimenti dovrebbero riuscire, se opportunamente gestiti, a snellire il lavoro e le procedure.

Partner Territoriale

SECOVAL

 Secoval srl, società per i servizi comunali della Valle Sabbia, è stata costituita con delibera assembleare della Comunità Montana di Valle Sabbia il 15 settembre 2003.

Dal maggio del 2009 Secoval srl è società a totale capitale pubblico, ed ha per oggetto sociale la prestazione di attività di consulenza ed organizzazione nel settore amministrativo, tributario, contabile, commerciale, gestionale e di sviluppo delle risorse umane e finanziarie negli Enti pubblici, nelle aziende pubbliche, negli Enti e nelle organizzazioni di qualsiasi tipo.

Secoval srl si configura come società strumentale alla Pubblica Amministrazione ed a partire dal 2003, ha avuto un forte impulso espansivo ed innovativo e, negli anni, è diventata il punto di riferimento per i servizi comunali e sovracomunali della Comunità Montana e dei Comuni soci. In particolare la società si occupa di:

Servizio Cartografia e SIT; Servizi amministrativi, fiscali e tributari per i Comuni; Servizio di assistenza hardware e software per i Comuni, nonché realizzazione e gestione dei siti internet Comunali.