

# Comune di Vimercate

- Assessorato alle Politiche Sociali -  
Università del Tempo Libero 2011 - 2012

## Il Comune nel quadro della P.A. italiana - La scommessa del Cambiamento

## Parte I

# Gli organi di governo

- Il Sindaco
- Il Consiglio comunale
- La Giunta comunale

I.2

# Gli organismi di gestione

- Il Segretario Comunale
- I Dirigenti
- I Responsabili dei servizi

I.3

# La relazione tra gli organi di governo e gli organismi di gestione

- La dialettica tra le due funzioni
- Dalla “posizione di terzietà” alla “funzione di collaborazione”
- Il “principio di responsabilità”

I.4

## Gli atti tipici

- L'ordinanza
- La deliberazione
- Le determinazioni
- La pubblicità degli atti
- La tutela dei diritti

## Parte II

# Le AA. LL. e la crisi del sistema della P.A.

- La divaricazione tra Stato Ordinamento e Stato Comunità:
  - crisi di rappresentatività
  - crisi di partecipazione
- Incapacità della P.A. di intercettare i bisogni e di dare risposte

## II.2

### L'efficacia della P.A. fattore di modernizzazione del Paese

- I paesi realmente moderni producono utilità e servizi per le persone
- I paesi moderni producono utilità e servizi a costi ottimizzati
- La spesa pubblica improduttiva è fattore condizionante della crescita

## II.3

# AA.LL. : una realtà inattuale per una democrazia che costa troppo

- 8100 comuni, una parcellizzazione insostenibile per il nostro territorio
- La vera questione: “costi della politica”, o non piuttosto costi di un sistema istituzionale vecchio e autoreferenziale ?
- La “Repubblica delle Autonomie”, un sogno inattuato, un lusso che non ci possiamo permettere



## Parte III

# I termini della sfida

- AA.LL.: superare l'eccessiva frammentazione dei singoli livelli di governo
- Anche senza azzerare le realtà locali, scegliere di associare le funzioni proprie
- Condividere tra enti lo sviluppo organizzativo e il management

## III.2

### Le leve del cambiamento

- Investire in organizzazione:
  - Motivazione del personale
  - Orientamento all'utente
  - Sviluppo dei processi di lavoro
  - Formazione pianificata
  - Sviluppo delle capacità di progettare obiettivi, monitorare le azioni, controllare i risultati

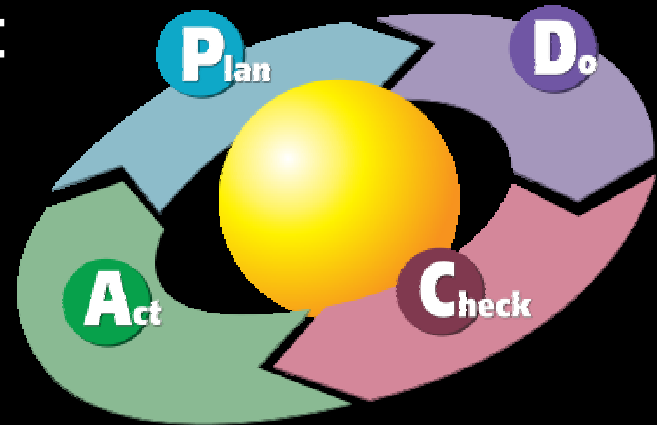
## Parte IV

### Il Comune di Vimercate e la sfida del cambiamento

- Dal 2001 il comune di Vimercate ha raccolto la sfida per il cambiamento organizzativo e ha intrapreso un percorso che ha prodotto sinora i seguenti risultati:

## 2001: avvio del Progetto Qualità

- Attraverso il Progetto Qualità, tutti i dipendenti sono stati formati all'**agire secondo qualità** e secondo processi ottimizzati, misurando i risultati e puntando al **miglioramento continuo** secondo il ciclo virtuoso:



## 2003: Creazione di Spazio Città

- Spazio Città è lo **sportello polifunzionale** che ha centralizzato il front-office dei principali servizi comunali.
- E' **aperto** con orario continuato per **61 ore settimanali**.
- E' gestito da 13 operatori che si alternano su turni dalle ore 8.00 alle 19.00.



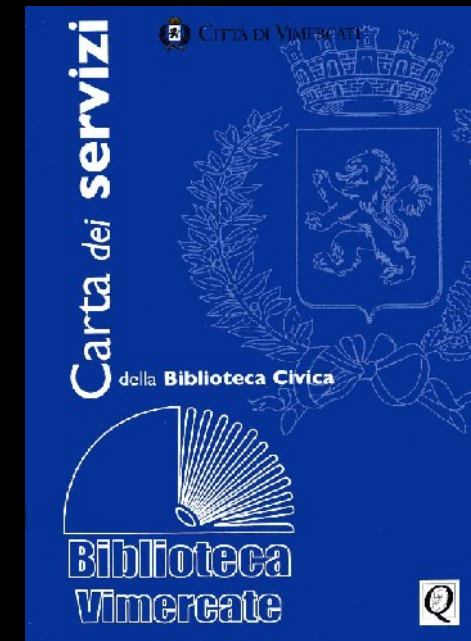
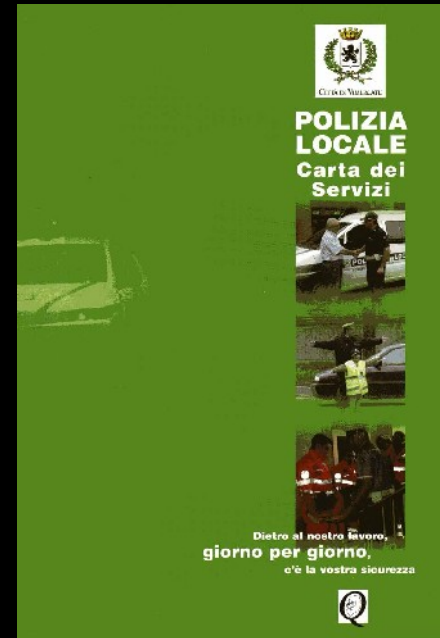


# L'equazione di Spazio Città: Più servizi = Meno costi

<b>Elementi del calcolo</b>	<b>Prima di Spazio Città (dati al 1.1 2003)</b>	<b>Con Spazio Città (dati al 31.12.2011)</b>
<b>Personale dedicato al front-office</b>	37 operatori sparsi in vari uffici comunali che dedicavano alcune ore al front-office	16 operatori di cui 13 sempre al front-office a turni alternati (mattino o pomeriggio)
<b>Ore settimanali di front-office erogate ai cittadini</b>	al massimo 36 (per es. nel caso dell'ufficio URP)	61
<b>Costo complessivo annuo del personale per le ore dedicate al front-office</b>	€ 437.000	€ 578.000
<b>Costo di 1 ora di front - office</b>	€ 369	€ 192

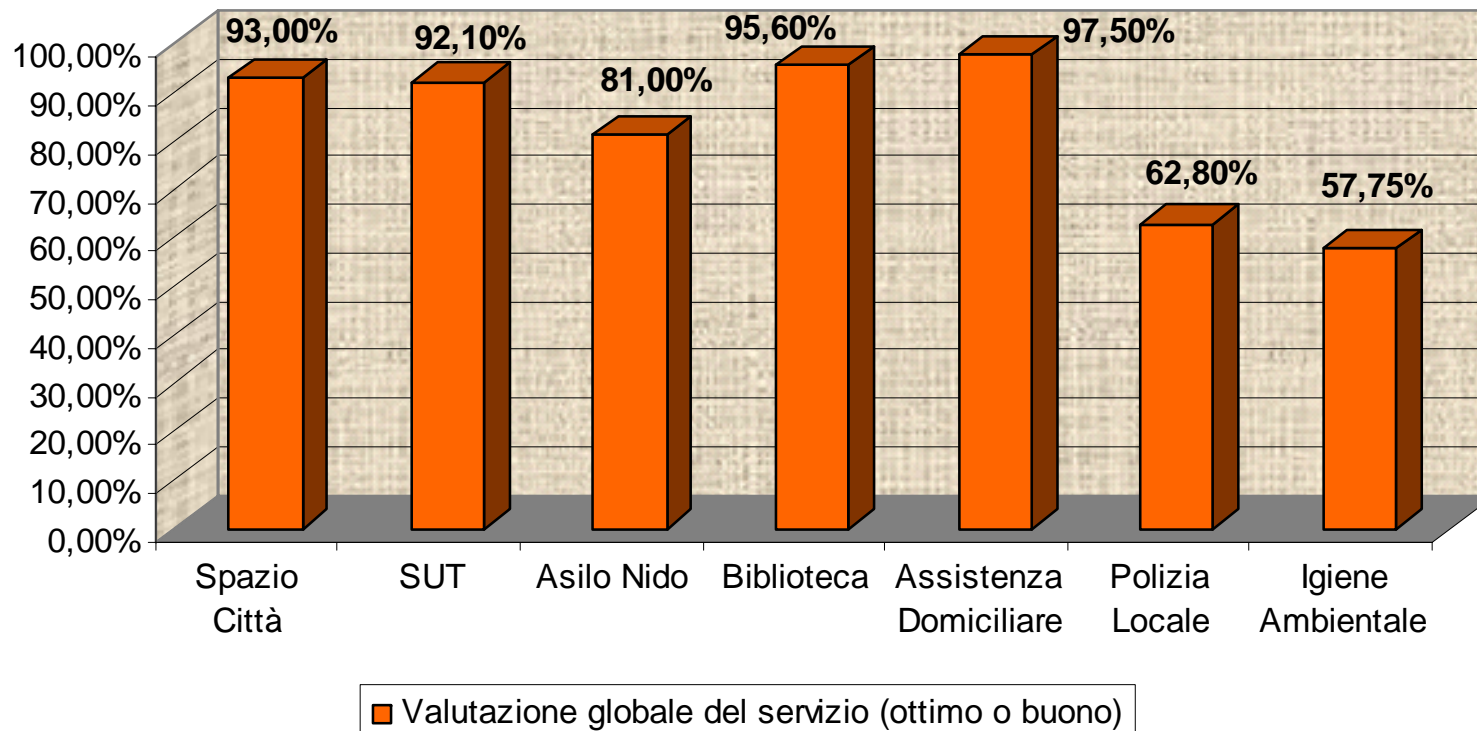
## 2004 - 2006 Le Carte dei servizi

- **Asilo Nido**
- **Biblioteca civica**
- **Igiene Ambientale**
- **Polizia Locale**
- **Servizi per Anziani**
- **Spazio Città**



# Dal 2006 le Indagini di *customer satisfaction*

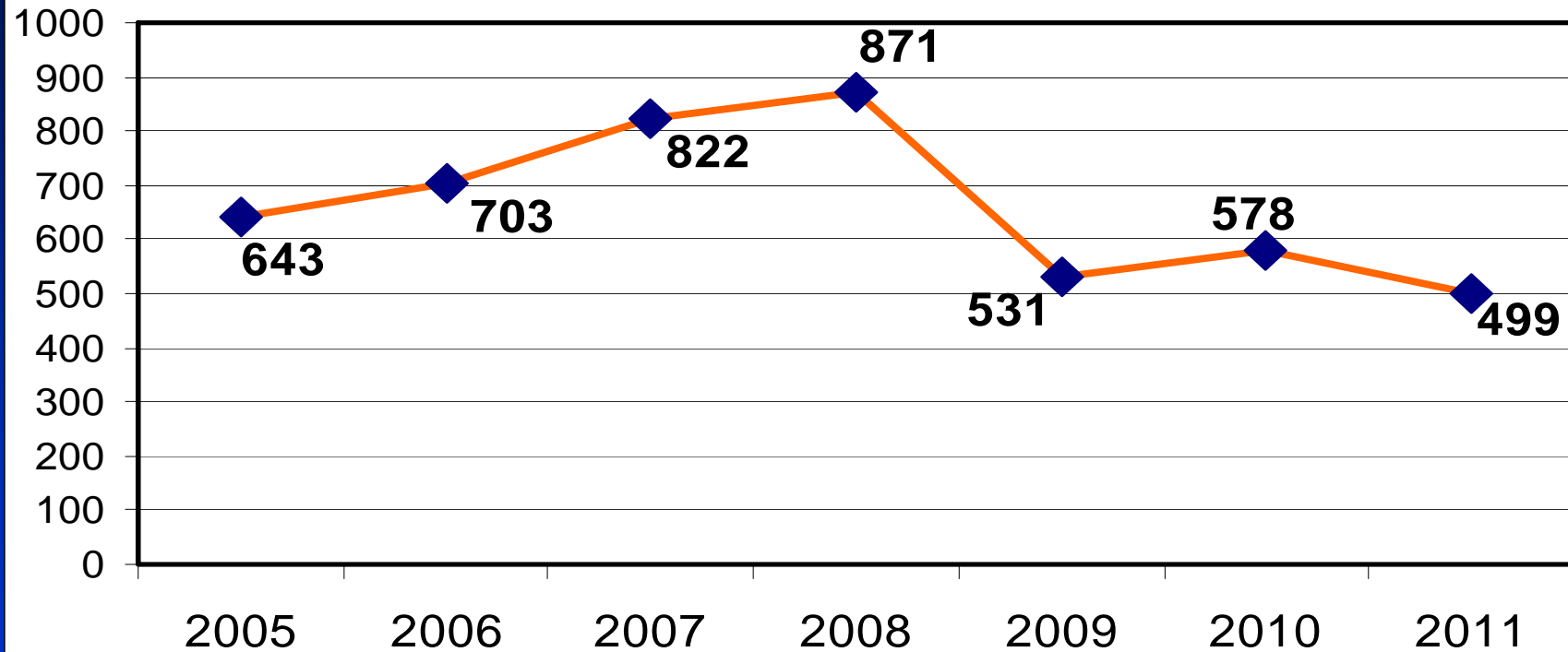
INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 2009 - 2010  
Valutazione globale del servizio (ottimo o buono)





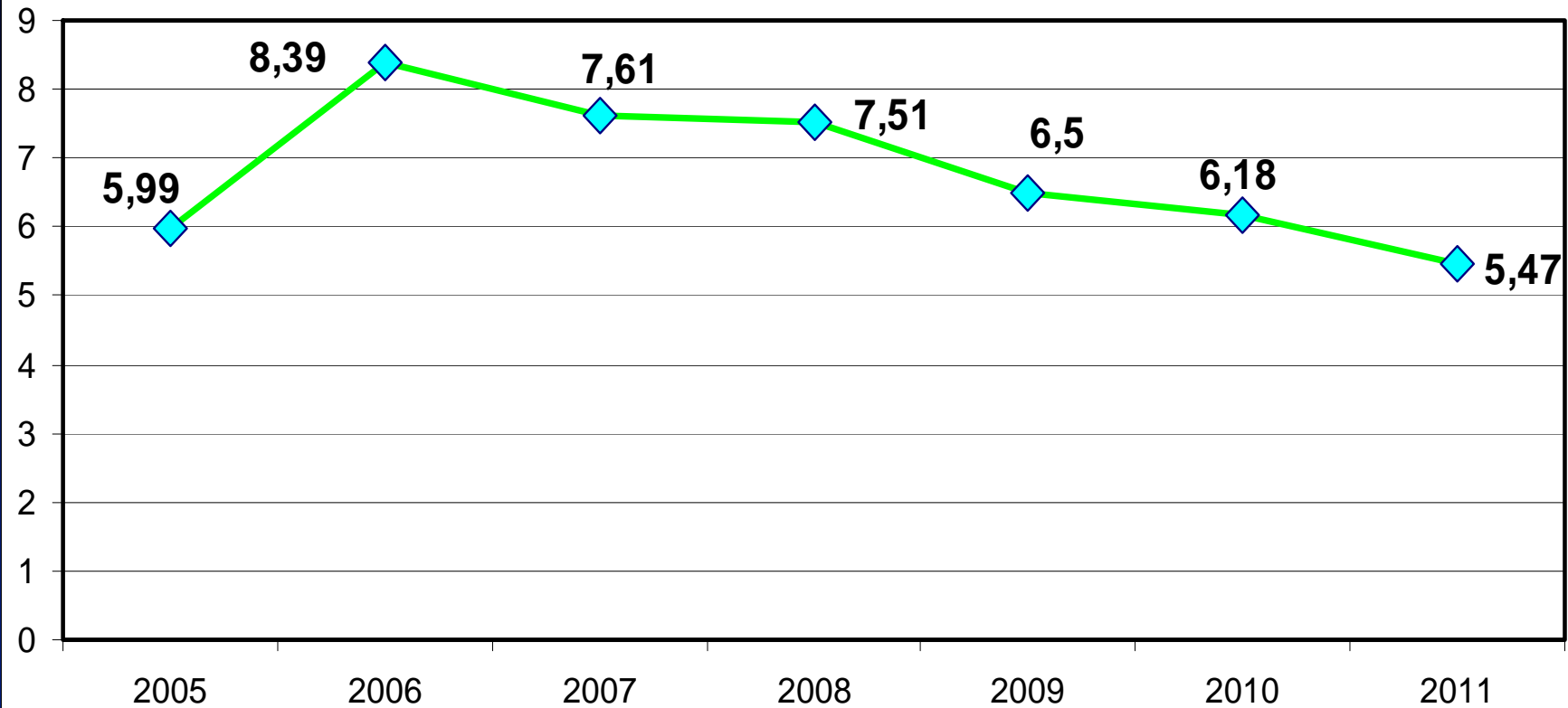
# La gestione dei Reclami

RECLAMI 2005 - 2011



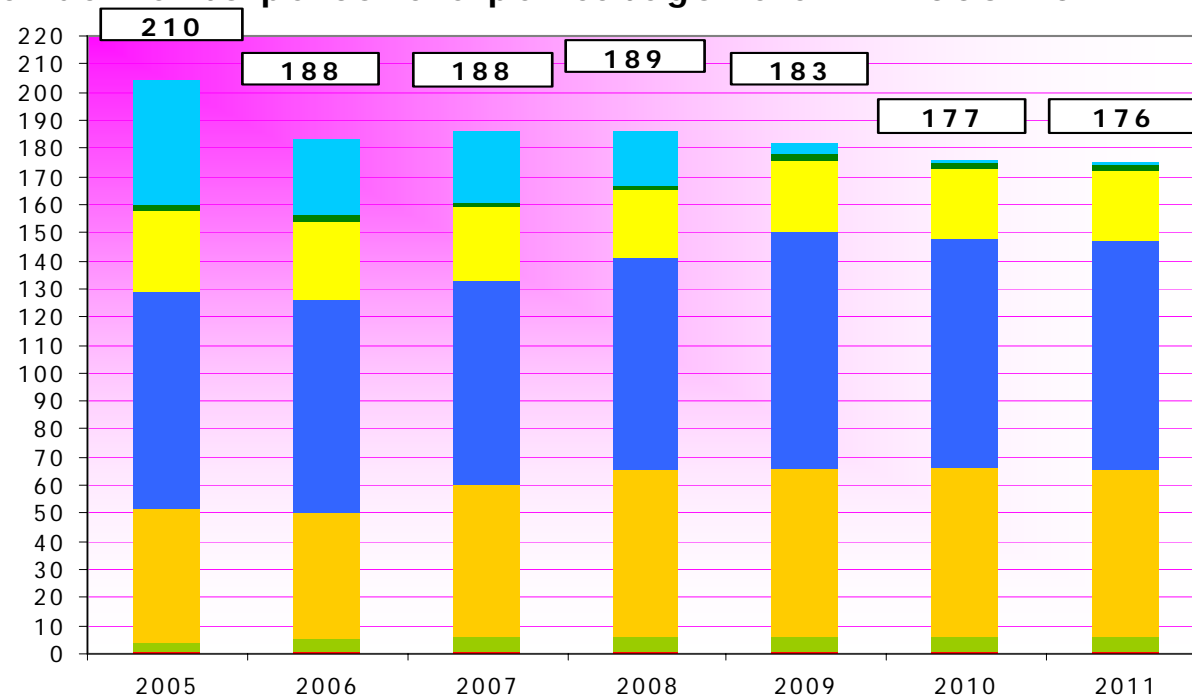
# La gestione dei Reclami

TEMPI MEDI DI RISPOSTA in gg SOLO RECLAMI



# La razionalizzazione del personale

andamento personale per categoria anni 2005-2011



	31/12/20 05	31/12/20 06	31/12/20 07	31/12/20 08	31/12/20 09	31/12/20 10	31/12/20 11
<span style="color: cyan;">■</span> COCOCO	44	27	25	19	4	1	1
<span style="color: green;">■</span> cat A tempo indet.	2	2	2	2	2	2	2
<span style="color: yellow;">■</span> cat B tempo indet.	29	28	26	24	26	25	25
<span style="color: blue;">■</span> cat C tempo indet.	77	76	73	76	84	82	82
<span style="color: orange;">■</span> cat D tempo indet.	48	45	54	59	60	60	59
<span style="color: lightgreen;">■</span> Dirigenti t. indet.	3	4	5	5	5	5	5
<span style="color: red;">■</span> Direttore/Segretario Generale	1	1	1	1	1	1	1

# La certificazione ISO 9001 e i premi nazionali



# I Servizi Associati

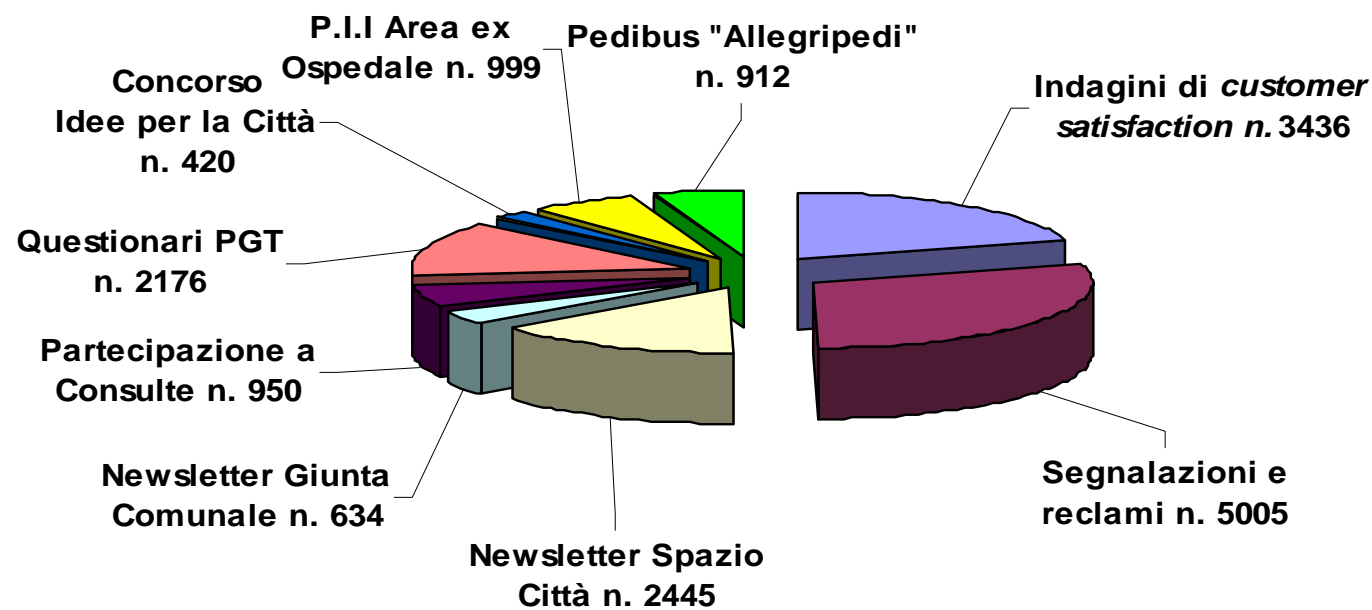
- Offerta Sociale
- Sistema Bibliotecario SBV
- Formazione Associata
- Acquisti Associati

## DATI AGGREGATI FORMAZIONE ASSOCIATA ANNI 2007-2008-2009-2010

Comuni del Circondario e non aderenti al Progetto	17
Totale corsi attivati	105
Totale giornate di formazione	238,0
N. totale iscritti	1.309
N. medio iscritti per corso	12
Costo medio per ogni giornata di formazione	€ 590
Costo medio/giornata presso società di formazione	€ 2.000
Economie realizzate per ogni giornata di formazione	€ 1.410
Costo medio/iscritto	€ 116
Costo medio/ iscritto presso società di formazione	€ 350
Economie realizzate per ogni per iscritto	€ 234

# La Partecipazione

## 16.977 CITTADINI COINVOLTI NELLE ATTIVITA' DI PARTECIPAZIONE 2006 - 2012



# Grazie per l'attenzione!

Info e contatti:

ufficio Staff del Segretario generale

[staff@comune.vimercate.mb.it](mailto:staff@comune.vimercate.mb.it)

039 66 59 202 – 362

Slides disponibili nella sezione Qualità del sito web  
comunale [www.comune.vimercate.mb.it](http://www.comune.vimercate.mb.it)