

TEMATICA: PARTECIPAZIONE, ORGANIZZAZIONE ED INNOVAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Referenti Programmi: Nives Babini, Carlo Boattini, Maria Brandi, Anna Ferri, Amedeo Penserino, Anna Puritani, Rosano Saponelli, Ruggero Stabellini, Angela Vistoli

Assessori di Riferimento: Alberto Cassani, Andrea Corsini, Gianluca Dradi, Ilario Farabegoli, Silveria Paola Lameri, Gabrio Maraldi, Rosa Giovanna Piaia

IN EVIDENZA

Un Comune al servizio del cittadino deve porsi come obiettivo strategico da raggiungere quello di una sempre maggiore razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse economiche pubbliche e conseguentemente dell'incremento dell'efficacia ed economicità delle prestazioni rese.

Le azioni da sviluppare sono ad ampio raggio ed incentrate sul:

- verifica attenta di tutti i costi di funzionamento e di erogazione dei servizi e delle attività per razionalizzare e contenere le relative spese;
- ricerca di nuove risorse per investimenti sia privati che pubblici (anche a fronte dei vincoli imposti dal patto di stabilità) e valorizzazione del patrimonio comunale;
- miglioramento continuo e sviluppo di interventi ed azioni di riorganizzazione della struttura comunale, nel segno della maggiore efficacia e semplificazione, così da abbattere sprechi e disfunzioni;
- creazione di rapporto più snello e funzionale con i cittadini e le imprese per giungere alla realizzazione dello Sportello Unico Polifunzionale, partendo dal progetto di e-government PEOPLE per attuare un'ampia standardizzazione dei procedimenti amministrativi ed intensificare l'azione di miglioramento del livello qualitativo dei propri servizi;
- utilizzo dell'informatizzazione e delle innovazioni tecnologiche sia per una migliore gestione e velocizzazione dei servizi agli utenti, potenziando quelli on-line, che come strumento di partecipazione e comunicazione messo al servizio di processi democratici;
- vicinanza alle esigenze del territorio e sostegno alla partecipazione dei cittadini tramite le attività ed i servizi erogati dalle Circoscrizioni, così che la dimensione decentrata sviluppi il proprio ruolo di concorso alla formazione delle scelte politiche ed amministrative;
- potenziamento degli strumenti di governance del territorio comunale ed in particolare degli strumenti volontari di gestione ambientale come lo sviluppo del processo di registrazione ambientale EMAS del Comune;
- intensificazione dei percorsi (Agenda 21, indagini di customer satisfaction, processi di comunicazione, ...) tesi a coinvolgere la comunità locale in un processo decisionale inclusivo rispetto ad alcune tematiche e nel miglioramento dei servizi, sviluppando la propria capacità di dialogo e di relazione con i cittadini e con i vari soggetti presenti sul territorio, al fine di comprendere i bisogni che questi esprimono, cogliere eventuali criticità, ma anche anticipare problemi, ponendo attenzione alle tendenze che emergono al fine di un utilizzo oculato e mirato delle risorse disponibili su scelte condivise.

La pubblica amministrazione è al servizio del cittadino: ribadendo questa affermazione elementare quanto preziosa, intendiamo dire che i processi di riorganizzazione all'interno dell'ente pubblico, così come le strategie di sviluppo messi in campo dall'ente, i progetti innovativi e la semplificazione dei servizi, hanno tutti come ultima e fondante finalità quella di rispondere pienamente alle esigenze di chi vive a Ravenna.

È stata questa, ad esempio, l'idea alla base della logica che nel passato portò al decentramento, ad un ruolo più importante delle circoscrizioni all'interno del sistema comunale, affinché il cittadino potesse usufruire di presidi vicini per comunicare ed esprimere le proprie necessità.

Ma allo stesso modo, è su questa logica che si sono concepite anche le moderne concezioni di governance territoriali, che individuano nell'ente pubblico quella struttura che possiede gli strumenti di indirizzo e controllo delle politiche di un territorio nel suo complesso, all'interno di una cooperazione e di un incontro tra pubblico e privato. Così sono nati Agenda 21, così è nata la contabilità ambientale e così è nata la necessità di raggiungere risultati come il riconoscimento Emas.

Oggi, oltre al consolidamento degli strumenti che consentono la governance, la necessaria riorganizzazione e la semplificazione della struttura comunale va declinata – sempre attraverso il

principio inalienabile del servizio al cittadino – attraverso i più moderni strumenti dell'informatizzazione e utilizzando pienamente le nuove tecnologie. E questo va fatto in una doppia accezione: da una parte occorre informatizzare per snellire e rendere più efficiente il lavoro all' interno degli uffici comunali; dall'altra le tecnologie informatiche vanno incontro alle necessità dei cittadini consentendo innanzitutto una più efficace e continua comunicazione con l'ente pubblico associata alla possibilità di ricevere informazioni dall'ente in maniera chiara, precisa e costante, e in secondo luogo consentendo una velocizzazione anche nell'erogazione dei servizi stessi.

Informatizzazione, nuove tecnologie, utilizzo di banche dati telematiche sono essenziali sia per uno snellimento del lavoro negli uffici pubblici, sia per una migliore gestione dei servizi di front office diretti al cittadino, sia per permettere al cittadino di rispondere più agevolmente all'amministrazione che, infine, per comunicare meglio con i cittadini. Quindi, rispondono a una logica di servizio e una volontà di partecipazione e comunicazione.

Certamente, perché tutto questo si avveri, occorre in primo luogo operare affinché si superi il digital divide, e che sempre più cittadini abbiano accesso all'utilizzo di internet.

PROGRAMMA: POLITICHE DELLE RISORSE FINANZIARIE

La precedente legislatura è stata caratterizzata da uno straordinario impegno dell'Amministrazione Comunale sul versante delle politiche patrimoniali, che ha consentito di liberare ingenti risorse, destinate, sia alla riduzione dell'indebitamento, sostanzialmente dimezzato dal 2002 al 2005, che al sostegno di una massiccia mole di investimenti, finanziati, complessivamente, anche grazie al concorso di terzi, pubblici e privati, per una media annua superiore a 50 milioni di euro.

Si ricordano, in particolare, sul fronte mobiliare, lo smobilizzo, per collocamento in borsa, di parte cospicua del pacchetto azionario detenuto in Hera S.p.A., il conferimento patrimoniale in Area Asset S.p.A. e, da ultimo, la costituzione di Ravenna Holding S.p.A., con contestuale passaggio alla stessa, per conferimento e vendita, di tutte le partecipazioni detenute dal Comune. Sul fronte immobiliare si è proceduto alla vendita della parte prevalente del patrimonio ritenuto non strategico per il perseguimento di fini istituzionali. Da tali interventi, che hanno portato ad un abbattimento sostanziale degli oneri finanziari connessi all'indebitamento, è derivato un notevole recupero di flessibilità per spese correnti, che ha favorito una forte crescita dei servizi senza necessità di manovre di rilievo su tributi e tariffe locali.

All'inizio della nuova legislatura si profila uno scenario contrassegnato da una forte rigidità finanziaria, dovuto, da un lato, all'esaurimento degli effetti delle politiche in precedenza attuate, e, d'altro lato, dai vincoli stringenti derivanti dalle norme sul patto di stabilità interno che, paradossalmente, penalizzano enti che, come il Comune di Ravenna, hanno realizzato azioni virtuose, conseguendo risultati straordinari nel periodo preso in considerazione per il calcolo degli obiettivi di miglioramento dei saldi finanziari.

In tale contesto, le politiche dovranno essere fortemente orientate all'adeguamento del rapporto tra entrate e spese correnti, attraverso interventi strutturali utili a correggere il divario che si è venuto progressivamente a determinare.

Sul piano della spesa, dovranno essere sottoposti a rigorosa analisi tutti i costi di funzionamento dell'apparato comunale e di erogazione dei servizi che il Comune eroga direttamente e indirettamente, in un'ottica di sempre maggiore razionalizzazione, efficientamento ed economicità delle prestazioni. Tali obiettivi saranno perseguiti anche tramite gli interventi e le azioni di riorganizzazione della struttura comunale e di snellimento delle procedure già previsti nella presente Tematica.

Dovranno, altresì, valutarsi attentamente tutte le opportunità di trasferimento ad altri livelli di amministrazione, ed in particolare, a quello statale, della gestione di almeno una parte dei servizi per l'infanzia, nonché l'accollo pieno, da parte dello Stato, degli oneri inerenti il funzionamento degli uffici giudiziari.

Riguardo alle entrate, il recupero strutturale di risorse per 8 milioni di euro conseguente alla manovra fiscale operata per il 2007 a valere sull'addizionale IRPEF e sui tributi minori, dovrà essere accompagnato da una incisiva e continua azione di controllo delle posizioni dei contribuenti di tutti i tributi comunali, per l'emersione piena della base imponibile e per il

conseguimento di obiettivi di equità e perequazione del carico fiscale. Ciò dovrà avvenire nella piena valorizzazione dell'istituto del ravvedimento operoso ed in un approccio generale di integrale rispetto dei diritti sanciti dallo Statuto del Contribuente, che troveranno esplicitazione ed ulteriore rafforzamento nella Carta dei Servizi, di cui dovrà dotarsi la società Ravenna Entrate S.p.A. Le tariffe per la fruizione dei servizi comunali dovranno, gradualmente, essere adeguate alle variazioni di costo dei servizi stessi, fermi restando gli interventi agevolativi a tutela dei redditi più bassi, che dovranno essere sempre più mirati, anche attraverso l'estensione dell'applicazione dei parametri ISEE.

Dovranno, infine, esaminarsi attentamente tutte le possibilità di coinvolgimento di soggetti terzi, pubblici e privati, nella gestione dei servizi, attraverso lo sviluppo di accordi di sponsorizzazione e altre modalità, dirette e indirette, di sostegno finanziario.

In particolare andranno coinvolte in misura sempre maggiore le Fondazioni Bancarie del territorio che istituzionalmente finalizzano parte dei loro proventi ad attività sociali e culturali. Con esse si stanno già definendo interventi collocati in programmi di medio-lungo periodo, tali da consolidare la loro presenza in alcuni ambiti di particolare rilevanza per il territorio, in stretta sinergia con le Istituzioni locali.

Riguardo alle risorse da investimenti, dovrà essere completato il piano delle alienazioni, con particolare attenzione da dedicare alle opportunità di vendita ai superficiari degli immobili su cui insistono diritti di superficie. Dovranno, inoltre, essere sfruttate, tutte le potenzialità economiche e patrimoniali di Ravenna Holding S.p.A. per il reperimento di risorse aggiuntive e per la valorizzazione del patrimonio di rilevanza storico-culturale.

Infine, per quanto riguarda gli interventi relativi alle politiche di bilancio, si evidenziano in particolare:

- ✓ Le iniziative afferenti la gestione del patrimonio comunale che possono produrre entrate extratributarie. Fra i compiti istituzionali del comune vi è anche quello di amministrare i beni immobili razionalizzandone e valorizzandone l'uso, anche attraverso la loro gestione economica;
- ✓ Le attività legate al piano di attuazione della riforma del decentramento del catasto ai comuni. Questa riforma tende da una parte ad avvicinare le competenze amministrative alle strutture più prossime al cittadino, migliorando l'accessibilità dei servizi, dall'altra ad attribuire le funzioni catastali ai soggetti che rivestono il ruolo di amministratori del territorio e della fiscalità locale.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: RAZIONALIZZAZIONE E CONTENIMENTO DELLA SPESA CORRENTE

DESCRIZIONE: Il bilancio comunale presenta, come già ampiamente esplicitato, delle criticità di squilibrio fra le entrate e le spese. Al fine di diminuire il divario esistente si intende effettuare incontri specifici con le singole Aree per analizzare, approfondire e ricercare soluzioni per individuare modalità di erogazione dei servizi e/o di razionalizzazione dei procedimenti che possano tendere ad una diminuzione della spesa corrente comunale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Direzione Generale in collaborazione con il Servizio Finanziario

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: RICERCA RISORSE PER INVESTIMENTI

DESCRIZIONE: Il nostro Comune si trova, dopo la precedente politica di dismissione patrimoniale che ha permesso di diminuire il debito pubblico e finanziare investimenti comunali, nella necessità di ricercare nuove soluzioni per reperire le risorse da destinare al finanziamento dei lavori necessari al miglioramento e al mantenimento della qualità del patrimonio e del territorio comunale. Si tratta di ricercare e consolidare, in collaborazione con la Holding e le nostre Aziende Partecipate, percorsi di compartecipazione e contribuzione ai finanziamenti Regionali, Statali e Europei, di cercare sempre più finanziamenti da privati, valutando anche le forme previste dalla normativa (Project Financing) laddove applicabile.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Finanziario in collaborazione con la Direzione Generale

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

SUB-PROGRAMMA: GESTIONE E VALORIZZAZIONE PATRIMONIALE

L'insieme delle attività di gestione patrimoniale svolte dal Comune nell'ambito delle sue prerogative istituzionali può essere classificato in base all'oggetto dell'attività stessa e alle modalità di esecuzione:

- attività straordinarie di gestione dei beni del portafoglio immobiliare del Comune: processi che riguardano iniziative sui beni del Comune attivate in via eccezionale sulla base di norme specifiche (conferimenti, alienazioni, valorizzazioni, ecc.);
- attività ordinarie di gestione dei beni del portafoglio immobiliare del Comune: processi ordinari di gestione dei beni del Comune, che variano per modalità e tempi di attivazione in base alle caratteristiche intrinseche dello stesso patrimonio immobiliare (tipologia, stato di manutenzione, utilizzi, classificazione secondo i principi del codice civile e di contabilità pubblica, ecc.);
- attività ordinarie di gestione dei beni al di fuori del portafoglio immobiliare del Comune: insieme delle attività di gestione su beni immobili non di proprietà del Comune di Ravenna che vengono assunti in gestione dal Comune stesso per fini istituzionali;
- attività infrastrutturali: quest'ultima categoria raccoglie l'insieme delle attività trasversali di supporto ad altri uffici comunali per il raggiungimento di progetti di interesse comune dell'amministrazione.

Per dare concreta attuazione alla missione di valorizzazione e gestione del patrimonio immobiliare del Comune, è stata condotta un'attività di ottimizzazione dei processi in particolare le performance si sono sviluppate secondo le seguenti direttrici:

- incremento della conoscenza del patrimonio in gestione,
- messa a reddito di nuove porzioni di patrimonio,
- incremento di valore economico e sociale attraverso operazioni di valorizzazione,
- razionalizzazione del portafoglio immobiliare in gestione.

L'affidamento dei beni immobili comunali in gestione a terzi avviene nell'ottica dei seguenti principi di ottimizzazione:

- innanzitutto si è reso più efficiente l'incasso dei canoni mediante un'attenta gestione dei flussi ed un'incisiva lotta alla morosità ed al ritardo nei pagamenti;
- un forte impegno è orientato nel tempestivo rinnovo dei contratti in scadenza applicando canoni praticati in regime di libero mercato. L'obiettivo è quello di perseguire la massima redditività in relazione sia alle funzioni istituzionali e statutarie del Comune, sia alle finalità economico - sociali perseguite dal concessionario;
- per gli immobili comunali destinati all'assegnazione al mondo dell'associazionismo e del no profit vengono applicate condizioni agevolate, in particolare per la realizzazione di progetti a forte impatto sociale;
- salvaguardare il capitale patrimoniale originario, attraverso il recupero dei costi di ammortamento, di manutenzione straordinaria e delle spese di gestione.

Per quanto riguarda la razionalizzazione del portafoglio immobiliare, si è proceduto alla alienazione di beni ritenuti non strategici, con il duplice scopo di ottenere introiti da un patrimonio sostanzialmente "congelato" e non utilizzabile, e di ridurre le spese legate alla sua gestione corrente. Nel periodo dal 2000 al 2006 sono stati dismessi beni immobili per un totale di circa 37 milioni di Euro. Per i prossimi anni l'operazione di razionalizzazione volta alla alienazione di beni non strategici proseguirà attivando le procedure di appalto con permuta. Congiuntamente con l'Area Infrastrutture Civili sono stati individuati immobili, attualmente utilizzati dall'Amministrazione, che presentano problemi di vetustà e obsolescenza per cui, a fronte di un'analisi su un adeguamento e rifunzionalizzazione di questi, si è ritenuto più opportuno procedere ad una loro dismissione al fine di finanziare la realizzazione di nuovi edifici in grado di assolvere le attività istituzionali necessarie.

Relativamente alla dismissioni si dovranno affrontare anche le problematiche connesse alla alienazione del diritto di piena proprietà per i terreni di proprietà comunale su cui è stato costituito il diritto di superficie. Trattasi di aree che non sono comprese nei Piani di Edilizia Economica e Popolare (P.E.E.P.), per cui vi è già una normativa di riferimento, ma di terreni con destinazione

non residenziale per cui occorrerà definire una modalità di regolamentazione al fine di seguire la direttrice di ottimizzazione e razionalizzazione del portafoglio immobiliare del comune.

L'orientamento strategico per il prossimo futuro risulta, quindi, principalmente finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi:

- ❖ Valorizzazione anche del patrimonio Erp di proprietà comunale volto alla soddisfazione dei fabbisogni abitativi delle famiglie meno abbienti, che si attua con procedure di vendita del patrimonio obsoleto, reinvestimenti dei proventi delle vendite e dei canoni in un programma di manutenzione straordinaria e di costruzione di nuovi alloggi finalizzato alla valorizzazione del patrimonio abitativo e quindi volto alla soddisfazione dei fabbisogni abitativi delle famiglie meno abbienti.
- ❖ Favorire il contenimento e la razionalizzazione sistematica degli spazi in uso e in locazione passiva al fine di ridurre le spese legate alla gestione corrente ed ottimizzare la gestione logistica degli immobili strumentali. Nel corso del mandato si dovrà provvedere a razionalizzare gli oneri per i fitti passivi, rescindendo i contratti più onerosi o relativi alle sedi più frammentate, le quali creano diseconomie, sia finanziarie, sia organizzative. Si provvederà a ricollocare gli uffici comunali secondo un disegno di accorpamento, utilizzando:
 1. la nuova palazzina uffici comunali costruita in un terreno di proprietà del comune situato in Viale Berlinguer, facente parte del Progetto Urbanistico Corso Sud;
 2. un ulteriore complesso di uffici pubblici da realizzare in accordo con ARPA nell'area di proprietà comunale situata in Via Berlinguer facente parte del Progetto Urbanistico Corso Sud, per la costruzione di un polo destinato sia ad uffici comunali che alla nuova sede provinciale ARPA ;
 3. il completamento dei lavori di restauro dell'immobile di proprietà comunale situato in Via Massimo d'Azeglio Palazzina Ex Tribunale.
- ❖ Valorizzazione del patrimonio storico artistico di proprietà comunale mediante attivazione dei progetti di recupero avvalendosi anche delle collaborazioni con soggetti privati. In particolare si fa riferimento ai seguenti progetti già avviati che dovranno essere portati a completamento nei prossimi anni:
 - valorizzazione dell'immobile di proprietà comunale denominato Palazzo Rasponi dalle Teste che porterà al restauro del complesso immobiliare. In particolare tale progetto di restauro prevede la possibilità di destinare alcuni spazi derivanti dal restauro di Palazzo Rasponi a biblioteca universitaria nell'intento di favorire nel miglior modo possibile il funzionamento ed il consolidamento delle attività universitarie attualmente svolte nella sede di Ravenna;
 - sono state completate le procedure per l'acquisto delle ultime porzioni del complesso Fabbrica Vecchia e al fine di dare attuazione all' Accordo di programma fra Comune di Ravenna ed Autorità Portuale finalizzato al recupero del complesso storico monumentale della Fabbrica Vecchia e Marchesato. Al riguardo si sta avviando la progettazione del complesso monumentale e si dovrà perfezionare il trasferimento del patrimonio all'Autorità Portuale per avviare le procedure relative alla esecuzione dei lavori di restauro;
 - perfezionamento della permuta immobiliare fra Comune di Ravenna e Cassa di Risparmio di Ravenna per dare attuazione alla realizzazione di un collegamento fra Piazza del Popolo e la Piazzetta delle Carceri, intervento necessario per ottenere una maggiore valorizzazione economica e sociale del centro storico;
 - incentivare la valorizzazione dei beni di alto valore storico artistico in disponibilità all'Ente come Palazzo Grossi, Palazzo Guiccioli, anche con il coinvolgimento di Ravenna Holding S.p.A.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: RAZIONALIZZAZIONE SPAZI IN USO E IN LOCAZIONE PASSIVA DESTINATI AD UFFICI COMUNALI

DESCRIZIONE: Si provvederà a ricollocare gli uffici comunali secondo un disegno di accorpamento utilizzando i nuovi complessi immobiliari che sono in fase di costruzione e/o restauro. L'intervento si attuerà rinegoziando i contratti più onerosi o cercando di trovare alternative per gli uffici dislocati in maniera frammentata su più immobili, al fine di ridurre le diseconomie, sia finanziarie, sia organizzative.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Patrimonio in collaborazione con l'Area Infrastrutture Civili e con la Direzione Generale

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO DI PROPRIETÀ COMUNALE

DESCRIZIONE: Si tratta di seguire tutte le attività che porteranno alla valorizzazione ed al recupero di alcuni immobili di proprietà comunale di interesse storico artistico avvalendosi in particolare delle collaborazioni con altri soggetti.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Patrimonio

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

SUB-PROGRAMMA: DECENTRAMENTO FUNZIONI CATASTALI

Il decentramento delle funzioni dello Stato agli Enti Locali ha visto un susseguirsi di leggi e decreti che nel tempo hanno scandito le linee guida ed operative del fenomeno. La norma legislativa cardine del decentramento è la legge n. 59 del 15/3/1997. In esecuzione alla citata legge è stato emesso il D.Lgs n.112 del 31/3/1998 che ha elencato, tra le altre, le funzioni mantenute dallo Stato in materia di catasto (art.65) nonché quelle da trasferire agli Enti Locali (art.66). La legge finanziaria 2007 all'art.1 comma 194 apporta modifiche al D.Lgs n.112 del 31/3/1998 per le ripartizioni delle funzioni tra Stato e Comuni in materia di catasto e conservazione dei registri immobiliari.

Inoltre la legge finanziaria 2007 all'art. 1 commi 195-200 regola il trasferimento delle funzioni catastali ai comuni ed in particolare gli elementi da rilevare sono i seguenti:

- il comma 195 ha regolamentato le modalità di esercizio delle funzioni catastali conferite agli enti locali individuando come decorrenza il 1 novembre 2007.
- il comma 196 precisa che l'efficacia dell'attribuzione della funzione comunale di conservazione degli atti del catasto terreni e del catasto edilizio urbano decorrerà dalla data di emanazione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri recante l'individuazione dei termini e delle modalità per il graduale trasferimento delle funzioni.
- Il comma 196 prevede inoltre la facoltà dei comuni di stipulare convenzioni con l'Agenzia del Territorio per l'esercizio di tutte o di parte delle funzioni catastali di cui all'articolo 66 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112. Con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, saranno determinati i requisiti e gli elementi necessari al convenzionamento e al completo esercizio delle funzioni catastali decentrate.

Questa riforma tende da una parte ad avvicinare le competenze amministrative alle strutture più prossime al cittadino, migliorando l'accessibilità dei servizi, dall'altra ad attribuire le funzioni catastali ai soggetti che rivestono il ruolo di amministratori del territorio e della fiscalità locale. L'esercizio delle funzioni catastali e delle informazioni annesse consente ai Comuni di disporre di uno strumento informativo che può supportare una migliore gestione del territorio integrando i processi tecnico amministrativi comunali con quelli catastali.

In base alla normativa si prospettano pertanto le seguenti possibilità di scelta:

- assunzione diretta delle funzioni catastali mediante costituzione di un polo catastale che può servire uno o più comuni aggregati in un'associazione / unione e svolgere tutte le attività catastali conferite agli Enti locali (conservazione, consultazione ed aggiornamento). In questo caso il cittadino si rivolgerà al polo per qualunque operazione catastale. Presso il

polo dovranno essere conservati anche gli archivi cartacei degli atti relativi al proprio ambito territoriale;

- non intendendo assumere in forma diretta le funzioni catastali si può ricorrere alla definizione e sottoscrizione di apposita convenzione con l'Agenzia del Territorio che continua a svolgere per il Comune tutte le funzioni catastali. In questo caso il Comune si potrebbe eventualmente dotare di una unità di consultazione cioè di un ufficio dotato di sportello che espleta solo attività di consultazione (visure e certificati) dei dati catastali.

Ulteriori valutazioni sulle modalità operative alla attuazione del piano di decentramento, potranno essere fatta solo ad avvenuta emanazione dei dispositivi normativi che sono alla base del decentramento.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: DECENTRAMENTO FUNZIONI CATASTALI IN ATTUAZIONE DEL D.LGS 112/98

DESCRIZIONE: Occorre programmare le attività che consentano alla Amministrazione di dare attuazione al decentramento delle funzioni catastali e di definire le modalità operative più opportune, al fine di ottenere l'obiettivo di disporre di uno strumento informativo che può supportare una migliore gestione del territorio integrando i processi tecnico amministrativi comunali con quelli catastali.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Patrimonio

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

PROGRAMMA: SEMPLIFICAZIONE

La crescita civile e sociale della propria comunità e lo sviluppo economico del territorio nel quale tale comunità opera e risiede dipende in larga misura dalla buona qualità dell'attività amministrativa pubblica.

Il nostro Comune ha saputo mantenere fortemente connesse innovazione tecnologica e amministrativa: la partecipazione al progetto nazionale di e-government PEOPLE non solo vuole facilitare l'accesso del cittadino o dell'impresa ai servizi, ma si propone la semplificazione delle procedure, la revisione delle tempistiche degli stessi, l'eliminazione di strozzature e doppioni.

Ulteriore obiettivo della semplificazione è la piena cooperazione e interoperabilità fra le diverse amministrazioni, attraverso la progressiva condivisione di dati fra comune ed altre amministrazioni pubbliche, in funzione dello sviluppo della competitività del sistema produttivo locale.

SUB-PROGRAMMA: VERSO UNO SPORTELLO UNICO POLIFUNZIONALE

La centralità del cittadino come prospettiva, adottata da PEOPLE, a cui adeguare l'attività amministrativa, chiama in causa il tema dell'accesso e le molte modalità con cui consentirlo, facilitarlo e garantirlo.

La centralità del cittadino fonda e le motiva la scelta dello sportello unico, cui si è già orientata la più recente legislazione. Se l'attuale situazione presente nel nostro Comune rende una tale prospettiva un obiettivo a tendere, ciò non toglie che essa vada perseguita con la determinazione e l'impegno necessari.

In questa direzione si muovono azioni di miglioramento che verranno messe in campo durante il mandato, quale la razionalizzazione ed una migliore articolazione delle attività degli sportelli dell'Anagrafe, dell'Elettorale e della Leva in prospettiva della nuova sede temporaneamente messa a disposizione per consentire i lavori di ristrutturazione del palazzetto.

A ciò corrisponderà, naturalmente, l'aggiornamento della Carta dei Servizi Demografici che dovrà informare gli utenti del nuovo assetto.

Gli altri interventi attinenti alla costituzione di sportelli unici ("sportello sociale e sportello dell'immigrazione") presenti in altri programmi del Programma di Mandato sono funzionali e propedeutici alla costituzione dello sportello polifunzionale.

La messa in disponibilità per l'utenza dei servizi di PEOPLE deve prevedere una forma di assistenza telefonica (help desk) che informi e guidi il cittadino che voglia utilizzare le procedure on line, permettendo di acquisire informazioni utili per predisporre uno studio di fattibilità per un vero e proprio call center.

L'obiettivo di dare un migliore servizio "complessivo" all'utenza, ci obbliga anche a rivedere interamente le procedure e l'organizzazione in funzione della semplificazione. In particolare occorrerà verificare l'esistenza di duplicazioni di passaggi, di colli di bottiglia, di inutili iter tra uffici diversi della macchina comunale e con gli Enti esterni.

In tale ottica ogni Servizio dovrà dare la propria disponibilità ad operare per un miglioramento della qualità del prodotto finale reso all'utente anche ove questo si configuri con un maggior carico di lavoro e tempi più lunghi della singola fase di competenza: occorre che tutti guardino ad un obiettivo condiviso che è quello del miglioramento del prodotto complessivo dell'operato della pubblica amministrazione nei confronti dell'utente.

La mappatura dei procedimenti costituisce il primo passo essenziale al fine di standardizzare le procedure e quindi di consentire un corretto rapporto tra il front-office e gli uffici che manterrebbero la funzione di bak-office in relazione alla gestione delle stesse e, ovviamente, alle verifiche tecniche più contenutistiche alla quali non potrà essere tenuto il dipendente del front-office, che si limiterà ad una informazione di primo livello (su modulistica e procedure).

La metodologia della mappatura dei procedimenti costituisce, dunque, la "base della conoscenza", che verrà progressivamente estesa a tutti i servizi della struttura comunale.

L'aggiornamento e l'alimentazione della "base della conoscenza" devono costituire l'attività ordinaria dei Servizi per garantire l'efficienza e l'efficacia delle procedure. Il segmento di tali attività relativo all'individuazione delle normative di riferimento associate ai procedimenti mappati, sarà verificato dalla Segreteria Generale in funzione delle esigenze dei singoli Servizi ed anche e soprattutto del processo EMAS, cui il Comune di Ravenna aderisce convintamente.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: RAZIONALIZZAZIONE E STANDARDIZZAZIONE PROCEDIMENTI TECNICO-COMMERCIALI

DESCRIZIONE: Per dare continuità al Progetto People, da un lato occorre proseguire nell'estensione della analisi e razionalizzazione dei procedimenti a rilevanza esterna per la messa on line del maggior numero di questi, dall'altro di focalizzare l'attenzione sull'analisi organizzativa dei procedimenti stessi, sia dal punto di vista del front office, che dal punto di vista del back office, al fine di ottenere risultati misurabili in termini di semplificazione, economicità, efficacia ed efficienza e di creare solide basi sia per lo sportello virtuale dei cittadini che per lo sportello unico polifunzionale. Si tratta quindi di procedere con l'estensione, analisi critica, razionalizzazione, semplificazione e standardizzazione dei procedimenti dei servizi di concessione e autorizzazione della "base della conoscenza" del progetto People, sia per quanto attiene al front office che per quanto riguarda il back office. In particolare si tratta di analizzare i procedimenti relativi al Servizio Commercio, SUAP, Gestione e Controllo Edilizio e di ampliare la base dati del sistema estendendola ai procedimenti facenti riferimento al Servizio Strade, Servizio Mobilità, Servizio Gestione Urbanistica ed Edilizia Residenziale Pubblica e Servizio Geologico. Questo intervento è strettamente connesso ad un'eventuale convenzione con la Regione Friuli anche per il tramite della Regione Emilia Romagna.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: MAPPATURA E RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ALTRI PROCEDIMENTI A RILEVANZA ESTERNA

DESCRIZIONE: Per dare continuità al Progetto People, si tratta da un lato di proseguire nell'estensione della base dati della conoscenza per la messa on line del maggior numero di procedimenti, dall'altro di focalizzare l'attenzione sull'analisi organizzativa dei procedimenti stessi, sia dal punto di vista del front office, che dal punto di vista del back office, al fine di ottenere risultati misurabili in termini di semplificazione, economicità, efficacia ed efficienza e di creare solide basi sia per lo sportello virtuale dei cittadini che per lo sportello unico polifunzionale. Si tratta

pertanto di proseguire con analisi critica, razionalizzazione, semplificazione e standardizzazione dei procedimenti di altri Servizi Comunali con impatto diretto con i cittadini al fine di estendere la "base della conoscenza", sia per quanto attiene al front office che per quanto riguarda il back office, attraverso il riuso consentito dal Progetto People. Si tratta ad esempio dei seguenti procedimenti: iscrizione scuola materna e asili nido, iscrizioni servizi scolastici, iscrizione ai concorsi pubblici, iscrizione biblioteca, sportello sociale, compreso le procedure per l'assegnazione degli alloggi popolari, oggetti rinvenuti, istanze all'ufficio assicurazioni, contributi, procedimenti ambientali.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2008

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: ASSISTENZA AGLI UTENTI PEOPLE CON HELP DESK TELEFONICO/FAQ

DESCRIZIONE: Il servizio di assistenza consiste nel attivare un punto di supporto tecnico-operativo per gli utenti dei servizi on line. Il servizio di assistenza agli utenti con Help Desk e FAQ, propedeutico ad un eventuale call center, si pone i seguenti obiettivi:

- Erogare un servizio qualificato per sostenere la fase di avvio del progetto People.
- Assicurare assistenza operativa agli utenti durante l'utilizzo delle funzionalità a video.
- Raccogliere segnalazioni e richieste di miglioramento dei servizi on line.
- Documentare l'attività di assistenza agli utenti.
- Predisporre ed inviare risposte pertinenti alle domande formulate via e-mail dai singoli utenti people.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: STUDIO PER LA REALIZZAZIONE DI UN CALL CENTER A SUPPORTO DELLO SPORTELLO UNICO POLIFUNZIONALE

DESCRIZIONE: Il processo di cambiamento organizzativo, tecnologico e culturale nel Comune di Ravenna con la realizzazione di servizi innovativi attraverso il Progetto People e la creazione di uno sportello unico polifunzionale, presuppone, attraverso diversi step, lo sviluppo di un sistema multicanale integrato con lo scopo di moltiplicare i canali fisici e virtuali di interazione con gli utenti. In primo luogo si rende opportuno prevedere un servizio telefonico di supporto, consulenza ed assistenza per facilitare l'accesso ai servizi on line ai cittadini, ai tecnici/professionisti e alle imprese, implementando il servizio di help desk a supporto dei servizi on line avviati. Partendo dalla sperimentazione dell' help desk, si tratta pertanto di realizzare una analisi ed uno studio per la fattibilità di un call center ad integrazione e supporto del percorso avviato.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: AGGIORNAMENTO E VERIFICA DELLA BASE DATI GIURIDICA A SOSTEGNO DEL PROCESSO EMAS

DESCRIZIONE: Aggiornamento dei riferimenti normativi di tutti i procedimenti censiti nell'ambito dell'attività dell'Ente.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

SUB-PROGRAMMA: PER UNA INNOVAZIONE CONDIVISA

Il progetto PEOPLE (Progetto Enti Online Portali Locali E-government) sta iniziando a produrre il suo obiettivo: mettere on line in maniera standardizzata duecento servizi comunali. Ciò non significa, soprattutto per i suoi partecipanti, la fine del proprio impegno e della propria operatività.

Riteniamo di poter fornire uno specifico contributo sotto il profilo delle soluzioni giuridiche da approntare a seguito dello sviluppo dei processi di informatizzazione, a partire da quelli avviati dal progetto stesso.

Un ruolo che ci viene garantito dalla convenzione, che intendiamo rinnovare in questo nuovo mandato, con CIRSIFID (Centro Interdipartimentale di Ricerca in Storia del Diritto, Sociologia e Filosofia del Diritto e Informatica Giuridica).

L'attitudine a produrre innovazione utile, perché incardinata su soluzioni e componenti standardizzate, ha avuto una felice conferma a fronte dell'apertura delle ipotesi di riuso di cui si farà carico la Regione Emilia-Romagna.

La forza innovativa di PEOPLE è stata quella di adottare il punto di vista del cittadino. Non a caso si tratta di un progetto che parte dal front office degli enti per stabilire un modo nuovo e diverso di accedere ai servizi dell'ente locale da parte di cittadini e imprese.

Oltre alle ordinarie attività di informazione all'utenza circa le modalità on line di accesso ai servizi, attività per la quale sono previste campagne specifiche associate alla messa in produzione dei servizi stessi, si prevedono azioni comunicazionali mirate per enti, soggetti o categorie con cui occorrerà attivare un intenso dialogo che affianchi all'attività informativa, quella formativa e di scambio di dati.

Un esempio paradigmatico riguarda l'imminente avvio on line dei servizi di autorizzazione e concessione. Si tratta di servizi richiesti normalmente non da singoli cittadini, ma più spesso da loro intermediari, sia nella loro qualità di professionisti che di patronati o associazioni, o ancora da imprese sia industriali, commerciali o artigiane. Vista la complessità delle istanze si prevede, prima della messa in produzione dei servizi stessi, una sperimentazione con operatori preventivamente selezionati grazie alla collaborazione della Camera di Commercio e le Associazioni di categoria.

Queste azioni rappresentano un segmento della più complessa iniziativa che si intende mettere in campo attraverso la predisposizione di un accordo fra Comune di Ravenna, Camera di Commercio e (al fine di estenderne i benefici ad un territorio più ampio) Provincia di Ravenna finalizzato a scambi di dati fra pubbliche amministrazioni secondo quanto previsto ed incentivato dal D.P.R. 445/2000.

Oltre allo scambio di dati si possono immaginare connessioni fra i back end degli enti al fine di permettere la trasmissione, integralmente elettronica, di istanze e pareri.

Più in generale nei confronti di enti pubblici o gestori di servizi di pubblica utilità il patrimonio tecnologico-organizzativo prodotto da PEOPLE, proprio le sue caratteristiche di forte standardizzazione e interoperabilità, offre grandi opportunità. Se il comune obiettivo finale è quello di assicurare all'utenza tempi certi, meno passaggi ed interlocutori possibili nel disbrigo delle pratiche, occorrerà pervenire con tali enti alla sottoscrizione di accordi volti ad assicurare tali obiettivi. Il dispiegamento dei servizi on line necessita di un attento e permanente monitoraggio e di una capacità di intervento per introdurre quelle modifiche di carattere tecnico ed organizzativo che si rendessero necessarie. Si tratta pertanto di dare vita ad gruppo di lavoro, permanente, una sorta di cabina di regia, a cui sia demandato questo impegno.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: COOPERAZIONE CON GLI ALTRI ENTI DELL'EMILIA-ROMAGNA PER IL RIUSO DEI PROGETTI DI E-GOVERNMENT

DESCRIZIONE: Adesione del Comune di Ravenna all'accordo proposto dalla Regione Emilia-Romagna per partecipare all'avviso del CNIPA per il riuso dei quattro progetti di e-government di cui sono parte attiva le amministrazioni locali della regione. In questo quadro al Comune di Ravenna è stato richiesto di svolgere il ruolo di tutor per i Servizi comunali di autorizzazione e concessione.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Servizi ai Cittadini

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2010

INTERVENTO: INTESE FRA COMUNE DI RAVENNA, CAMERA DI COMMERCIO, PROVINCIA DI RAVENNA, ARPA ED ALTRI ENTI COOPERANTI SUL TERRITORIO PER INCREMENTARE LA COMPETITIVITÀ DEL SISTEMA ECONOMICO TERRITORIALE

DESCRIZIONE: Formalizzazione di accordi convenzionali fra gli enti citati per realizzare, attraverso il sistema della interoperabilità fra enti, scambi di documenti, informazioni e istanze

capaci di accelerare e semplificare le procedure, soprattutto sul versante dei servizi di concessione e autorizzazione, al fine di rendere più competitivo il sistema economico del territorio.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Servizi ai Cittadini, Servizio Gestione, Controllo Edilizio e Sportello Unico per l'Edilizia, Servizio Sviluppo Economico e Politiche per le Imprese, Servizio Commercio, Artigianato e Pubblici Esercizi

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: CONVENZIONE FRA IL COMUNE DI RAVENNA E CIRSFID (CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI RICERCA IN STORIA DEL DIRITTO, SOCIOLOGIA E FILOSOFIA DEL DIRITTO E INFORMATICA GIURIDICA)

DESCRIZIONE: Rinnovo della convenzione fra i due enti citati al fine di garantire che tutti i processi telematici ed informatici introdotti nei procedimenti dell'amministrazione comunale siano conformi alla normativa con particolare attenzione a quella informatica giuridica. Andrà soprattutto monitorato il rilascio e lo sviluppo dei servizi on line conseguenti al completamento del progetto PEOPLE.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Servizi ai Cittadini

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE DI PEOPLE DAL PUNTO DI VISTA TECNOLOGICO

DESCRIZIONE: Il programma prevede l'avvio del sistema People presso l'Amministrazione agendo sul versante applicativo e su quello della gestione della sicurezza degli accessi. Inizialmente People, che ha l'obiettivo di ampliare i servizi comunali disponibili su internet, verrà applicato ai procedimenti di autorizzazione e concessione per poi essere esteso a nuove aree procedurali comunali. Questo favorirà l'implementazione di un apposito cruscotto per il monitoraggio dei procedimenti comunali.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

SUB-PROGRAMMA: LA MEMORIA SENZA POLVERE: L'INNOVAZIONE NELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Conservare memoria della propria azione amministrativa è condizione indispensabile per lo svolgimento consapevole della stessa. Una pubblica amministrazione che voglia realmente innovare nel campo della gestione documentaria dovrà pertanto utilizzare i nuovi supporti e tecnologie "senza polvere" (documento elettronico, firma digitale, posta elettronica certificata..), ma dovrà anche dotarsi degli strumenti necessari per la conservazione della "memoria cartacea" già prodotta. Da diversi anni l'Amministrazione Comunale opera significative scelte in direzione di una sempre più efficiente gestione integrata della documentazione. Fin dalla prima stesura e successiva approvazione del Manuale di gestione della documentazione (28/12/2004), infatti, si è delineata in modo sempre più evidente la necessità di predisporre strumenti per un'efficace razionalizzazione delle operazioni di produzione, gestione e conservazione del patrimonio documentario (e informativo) dell'ente sia esso tradizionale o elettronico.

L'insieme organico degli interventi proposti, infatti, si prefigge lo scopo di intervenire sull'insieme della documentazione prodotta dall'Amministrazione (auto-documentazione e memoria dell'attività svolta) indipendentemente dal suo supporto, ed integra in modo formale e sostanziale azioni mirate ad un miglioramento della gestione della documentazione cartacea, con attività volte ad un razionale utilizzo delle nuove tecnologie nella gestione dei documenti elettronici. Solo una lungimirante gestione della "carta" (prodotta e in produzione ancora per un consistente periodo) può garantire all'Amministrazione le basi necessarie ad una altrettanto attenta gestione della documentazione elettronica.

L'approvazione degli allegati applicativi del Manuale di gestione (agosto 2006) e la loro progressiva applicazione, i molteplici incontri con dirigenti ed operatori, e la sempre crescente offerta di soluzioni informatiche di supporto, consentono oggi all'Amministrazione di porsi nuovi obiettivi.

L'azione del prossimo quinquennio comprenderà interventi specifici per la documentazione cartacea e per la documentazione elettronica, oppure comprensivi di entrambe, e sarà finalizzata a:

- implementare le componenti *software* necessarie alla ricezione, produzione e gestione dei documenti elettronici (posta elettronica certificata, firma digitale e gestione/conservazione documentale), riservando una particolare attenzione allo scambio di informazioni e documentazione tra uffici e alla gestione delle attività amministrative di supporto agli organi politici;
- predisporre nuovi strumenti per la gestione "logica e fisica" della documentazione (titolario di classificazione, massimario di scarto e sistema di fascicolazione);
- predisporre le procedure e il regolamento necessari al progressivo versamento della documentazione presso l'Archivio di deposito al fine di una sua reale fruizione da parte dell'Amministrazione e dei cittadini.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

DESCRIZIONE: Integrazione delle funzionalità della Casella di Posta Elettronica Certificata del Comune nel *software* di gestione documentale IrideWeb.

Ampia diffusione ed utilizzo della Pec per le comunicazioni con altre Pubbliche Amministrazioni, con i cittadini e le imprese.

Protocollazione e gestione dei messaggi di Posta Elettronica Certificata in entrata e in uscita.

Aggiornamento degli *Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna*.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: CONSERVAZIONE PERMANENTE DEL DOCUMENTO ELETTRONICO

DESCRIZIONE: Implementazione del *software* Hummingbird finalizzato alla gestione della documentazione elettronica e alla sua conservazione nel tempo.

Diffusione ed utilizzo dello stesso tramite il *software* di protocollazione IrideWeb.

Valutazione del *software* Hummingbird come strumento per la conservazione permanente della documentazione elettronica, in relazione alle scelte operate dalla Regione Emilia-Romagna e dagli esiti dei progetti di ri-uso.

Aggiornamento degli *Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna*.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: FIRMA DIGITALE: DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI ELETTRONICHE

DESCRIZIONE: Predisposizione delle specifiche tecniche necessarie alla messa a regime della produzione di determinazioni dirigenziali elettroniche.

Superamento delle criticità organizzative riscontrate in passato.

Aggiornamento degli *Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna*.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE E SISTEMA DI FASCICOLAZIONE

DESCRIZIONE: Sostituzione del Titolario di classificazione attualmente utilizzato dall'Amministrazione (Titolario Astengo, 1897) con il Titolario elaborato dall'Associazione Nazionale Comuni Italiani e dall'Associazione Nazionale Archivistica Italiana.

Revisione del sistema di fascicolazione e modifica del funzionamento del *software* di protocollazione.

Formazione del personale coinvolto e opportuna diffusione dello strumento.

Aggiornamento degli Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: MASSIMARIO DI SCARTO

DESCRIZIONE: Sostituzione del Massimario di scarto attualmente utilizzato dall'Amministrazione (basato sul Titolario Astengo) con il Massimario di scarto elaborato dall'Associazione Nazionale Comuni Italiani e dall'Associazione Nazionale Archivistica Italiana.

Formazione del personale coinvolto e opportuna diffusione dello strumento.

Aggiornamento degli Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: REGOLAMENTO PER L'ARCHIVIO DI DEPOSITO E SUCCESSIVO VERSAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE

DESCRIZIONE: Redazione di un Regolamento per l'archivio di deposito.

Aggiornamento degli Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna.

Progressivo versamento della documentazione, attualmente conservata presso gli uffici, nell'Archivio di Deposito, secondo quanto disposto dall'apposito Regolamento dell'Archivio di deposito.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2009

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

PROGRAMMA: ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA COMUNALE

La qualità intesa come valore ed obiettivo strategico e di sviluppo, ma anche come azione strutturale ed operativa, e l'attenzione ai cittadini e alla comunità, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione, sono i fili conduttori delle Linee guida del Sindaco. La scelta effettuata dal Comune di Ravenna di impostare ed ampliare un Sistema di Gestione della Qualità dei Servizi, genera anche un ampio processo di riflessione interna che allo stato attuale apre ambiti di intervento logicamente interconnessi, evidenziando sia la necessità di tendere verso un modello organizzativo flessibile e dinamico, ossia più funzionale ai bisogni delle collettività, che la necessità di utilizzare il personale secondo principi quali l'interfunzionalità e la flessibilità e di attuare conseguentemente un sistema per la gestione del personale, in grado di integrare tutti gli aspetti organizzativi.

SUB-PROGRAMMA: INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO

Questo ambito di azione rappresenta una delle priorità di questa Amministrazione finalizzato al contenimento, alla valorizzazione ed all'ottimale utilizzo delle risorse umane, oltre al naturale proseguimento del percorso di riorganizzazione dell'azienda Comune, già avviato nella precedente legislatura, il cui obiettivo è stato focalizzato sul rinnovamento della struttura burocratico-amministrativa.

L'esigenza primaria rimane quella di avere un'organizzazione che consenta di garantire la realizzazione della MISSION del Comune volta al soddisfacimento degli interessi della propria comunità in modo efficiente ed economico senza inutili sprechi e dispersioni.

L'evoluzione dei bisogni della collettività comunale determina infatti quale logica conseguenza la necessità di razionalizzare le strutture e l'organizzazione secondo i criteri di funzionalità rispetto ai compiti ed ai programmi di attività, nel perseguimento degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità ed ampia flessibilità, assicurando il collegamento delle attività fra gli uffici ed eliminando le frammentazioni, avendo così il proprio punto di partenza nella centralità del servizio all'utente. In questa logica trainante fattore di sviluppo è lo Sportello Unico Polifunzionale, quale unico punto di accesso per cittadini ed imprese, alla cui necessità si è già orientata la più recente legislazione. L'attuale situazione presente nel nostro Comune rende una tale prospettiva un

obiettivo a cui tendere, che va perseguito con la determinazione e l'impegno necessari, per cui in questa direzione si muovono diverse azioni di miglioramento dell'attività di front-office da mettere in campo durante il mandato, fra le quali la prosecuzione del progetto PEOPLE la cui forza innovativa è proprio quella di adottare il punto di vista del cittadino. Non a caso si tratta di un progetto che parte dal front office degli enti per stabilire un modo nuovo e diverso di accedere ai servizi dell'ente locale da parte di cittadini e imprese, mettendo on line in maniera standardizzata i servizi comunali. L'implementazione e l'estensione del progetto consentiranno di acquisire una banca dati organica e strutturata dei procedimenti comunali con elevati ambiti di standardizzazione e conseguenti modifiche organizzative del back-office interessati.

L'azione di riorganizzazione che si intende attuare è trasversale alla struttura e da realizzare secondo una sequenza di interventi prioritari basati su un approccio innovativo, volto a sfruttare le migliori esperienze e sperimentare nuove tecnologie, dove il punto di attenzione è focalizzato sui processi al fine di monitorarli ed ottimizzarli in termini di tempo-lavoro e qualità del risultato (intendendosi per processo un insieme di attività interdipendenti, o comunque tra loro collegate, che concorrono alla realizzazione di un prodotto o di un servizio), verificandone anche l'organizzazione ottimale.

L'analisi e la conseguente revisione dei processi presenti nel Comune ha pertanto molteplici finalità, permettendo di razionalizzare, semplificare e snellire l'attività degli uffici, distribuire razionalmente le risorse umane in relazione agli obiettivi ed ai programmi, programmare in modo efficace il lavoro e determinare degli standards di riferimento.

Nell'individuazione degli interventi prioritari si è tenuto conto di diversi aspetti, in relazione sia alla dimensione organizzativa dei Servizi/Aree, che agli ambiti strategici di azione dell'Amministrazione ed alle eventuali problematiche segnalate dai dirigenti.

L'analisi e la razionalizzazione dei flussi di attività è da effettuare attraverso il ricorso ai classici strumenti della verifica/studio documentale e delle interviste agli operatori per individuare: chi fa cosa, i livelli di autonomia, le responsabilità, il sistema delle relazioni, il clima, la disponibilità all'innovazione ed al cambiamento, la circolazione delle informazioni. A seguito dell'analisi vanno individuate le criticità e le possibili soluzioni organizzative, elaborando un piano di implementazione che supporti le innovazioni strutturali, oggetto di concertazione con i sindacati in qualità di interlocutori privilegiati dell'Amministrazione sia come espressione degli interessi della cittadinanza sia per le ricadute organizzative connesse alle politiche di personale.

Tali modalità di azione possono comportare resistenze da parte del personale coinvolto, a volte ancorato a rigidità di ruoli e legato al proprio metodo tradizionale di lavoro. Linee guida degli interventi dovranno quindi essere un'efficace comunicazione sugli obiettivi del progetto e sui risultati che consentirà ai dipendenti di svolgere un ruolo attivo nel cambiamento dei processi operativi di pertinenza, nonché la partecipazione costante ed il coinvolgimento diretto della dirigenza. In questa logica assume peculiare rilevanza anche il supporto degli interlocutori sindacali per il superamento nel personale di una cultura lavorativa ancora parzialmente legata al tradizionale metodo operativo per atti e procedure, rilevandosi indispensabile ai fini dell'innovazione un orientamento per obiettivi e risultati, raggiungibile anche attraverso supporto formativo "ad hoc" dei dipendenti.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: RIORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI POLIZIA MUNICIPALE

DESCRIZIONE: Realizzazione di un nuovo modello organizzativo della Polizia Municipale in risposta alle criticità organizzative emerse dall'indagine di clima aziendale e da quella specifica sulla sicurezza e sulla P.M. Ciò al fine di creare una struttura organizzativa in grado di fornire servizi in risposta ai bisogni espressi dal territorio, alle richieste emerse dai cittadini e dagli stakeholders, in un clima interno positivo ed in stretta correlazione con gli obiettivi ed i programmi di legislatura inerenti il tema della sicurezza della collettività. Questo processo di riorganizzazione dovrà prevedere anche l'adozione del nuovo Regolamento del Corpo di P.M., base normativa indispensabile per dare nuovo assetto strutturale al corpo di P.M., nonché l'implementazione di sistemi di informatizzazione della turnazione e dei servizi e la razionalizzazione della raccolta dei dati statistici per una utilizzazione interna ed esterna al servizio di P.M.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Sicurezza e Polizia Municipale
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA INFRASTRUTTURE CIVILI

DESCRIZIONE: Riorganizzazione complessiva dell'Area a seguito della collocazione del Servizio Mobilità in tale ambito, così da riarticolare le suddivisioni di competenze fra Mobilità e Strade in maniera organica e funzionale agli obiettivi e ai programmi di lavoro, nella logica della piena integrazione e dell'eliminazione di eventuali duplicazioni e sovrapposizioni di attività e servizi, creando inoltre in staff al Capo Area Infrastrutture Civili un unico ufficio amministrativo, a supporto di tutte le Unità Organizzative e i Servizi dell'Area. Per raggiungere questo obiettivo in occasione del trasferimento degli uffici nella nuova sede si rende necessaria una analisi e l'ottimizzazione delle attuali procedure anche attraverso l'individuazione delle migliori pratiche. Ciò consentirà di ottimizzare le risorse, uniformare e standardizzare le procedure, creando le premesse per la realizzazione dello sportello unico polifunzionale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Infrastrutture Civili
ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: RIORGANIZZAZIONE DELL'AREA POLITICHE DI SOSTEGNO, GIOVANI E SPORT

DESCRIZIONE: Riprogettazione della struttura interna dell'Area a seguito della creazione di una apposita Unità Organizzativa denominata "U.O. Rapporti con l'Università e Formazione Superiore", di cui va definito il dimensionamento organico, anche al fine di verificare l'unificazione, con la possibile creazione di un Servizio, delle funzioni complessivamente svolte nell'ambito dell'Istruzione Superiore, dell'Università e dell'Alta Formazione Artistica e Musicale, viste l'attinenza per materia e l'evoluzione del percorso di autonomia dell'Istituto Musicale Pareggiato "G. Verdi", da implementare dopo l'approvazione del relativo Statuto, nonché le interconnessioni esistenti fra gli aspetti relativi alla Formazione Superiore e le esigenze di sviluppo economico e imprenditoriale del territorio. La Riorganizzazione dell'Area terrà conto anche dell'intervento organizzativo implementato nell'ambito dello Sportello Sociale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Politiche di Sostegno, Giovani e Sport
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: RIORGANIZZAZIONE SERVIZIO GESTIONE, CONTROLLO EDILIZIO E SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA

DESCRIZIONE: Si tratta di riorganizzare il servizio, anche potenziandone i ruoli direzionali, mettendo in atto una serie di azioni tenuto conto delle continue modifiche normative e dei nuovi compiti e funzioni assegnate al Comune, per offrire una "buona qualità del prodotto" richiesto dal cittadino in tempi ragionevolmente certi, garantendo semplificazione della normativa urbanistico-edilizia, creando percorsi di gestione omogenea della norma finalizzati a principi di imparzialità ed equilibrata applicazione delle norme e garantendo piena legittimità e trasparenza nell'esercizio dell'azione amministrativa ad es. in materia di controlli repressivi delle irregolarità/illeciti edilizi. Ovviamente per quanto attiene gli aspetti procedurali l'intervento avverrà in stretta connessione con il lavoro del progetto PEOPLE.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Gestione, Controllo Edilizio e Sportello Unico per l'Edilizia
ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: UNIFICAZIONE E CENTRALIZZAZIONE PROCESSO DI FORNITURA DI BENI E SERVIZI

DESCRIZIONE: Si tratta di un processo strumentale a supporto delle attività istituzionale dell'Ente a carattere fortemente trasversale che attualmente è in carico in maniera frammentata e disomogenea a molti Servizi dell'Ente. Si tratta di avviare un processo di ricognizione ed analisi delle procedure di gara attivate dai diversi Servizi allo scopo di avviare il percorso di centralizzazione ed unificazione del processo di fornitura di beni e servizi nell'ottica di ottimizzare le risorse, omogeneizzare le procedure, individuare standard di qualità univoci per tutto l'Ente e garantire altresì uniformità di applicazione normativa in un ambito complesso quale quello inerente la tematica degli appalti. Vanno poi implementati i necessari adeguamenti strutturali.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Appalti, Contratti ed Acquisti
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: ANALISI PROCEDURE DI FRONT OFFICE DELL'ISTITUZIONE ISTRUZIONE E INFANZIA

DESCRIZIONE: Analisi dei flussi di attività inerenti il front office in relazione alla definizione del nuovo modello organizzativo interno all'Istituzione. Per raggiungere questo obiettivo si rende necessaria una ottimizzazione delle attuali procedure anche attraverso l'individuazione delle migliori pratiche. Ciò consentirà di ottimizzare le risorse, uniformare e standardizzare le procedure, creando le premesse per l'eventuale realizzazione di uno sportello integrato.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Istituzione Istruzione e Infanzia
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: CREAZIONE DI UN SISTEMA DI VARIABILI CHIAVE (CONTABILI ED EXTRACONTABILI) AL FINE DI ORIENTARE I PROCESSI DECISIONALI DEGLI AMMINISTRATORI E DEI DIRIGENTI

DESCRIZIONE: Vista la complessità delle scelte che l'Amministrazione deve compiere, con sempre maggiori vincoli di carattere economico, si rileva la necessità di progettare, implementare e consolidare un sistema di variabili chiave (composto da dati contabili ed indicatori extracontabili), al fine di orientare efficacemente i processi decisionali degli Amministratori e dei Dirigenti; tale sistema, una volta consolidato, permetterà l'individuazione delle variabili più significative per i cittadini. L'obiettivo, di carattere pluriennale, si svilupperà come segue:

- Progettazione del sistema (analisi dello stato attuale e delle esigenze degli Amministratori, di ogni Area, Servizio, U.O. – prima individuazione delle variabili chiave e delle criticità in un documento di sintesi).
- Prima sperimentazione del sistema (impostazione del sistema di rilevazione – implementazione – reporting).
- Revisione del sistema (individuazione e gestione delle criticità – revisione e aggiornamento delle variabili chiave in un nuovo documento di sintesi) e suo consolidamento.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Controllo di Gestione
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: PROGRAMMA DI MANDATO 2007-2011 E CONTROLLO STRATEGICO

DESCRIZIONE: Implementazione aggiornamento e relativa rendicontazione attraverso l'utilizzo di un programma specifico per supportare il controllo strategico e fornire in tempo reale l'aggiornamento del Programma di Mandato per dirigenti ed Amministratori. Verifica, sperimentazione ed implementazione della nuova versione del programma informatico (Babele 3.5), verifica dei dati da rendicontare e relativa implementazione. Valutazione sulla possibilità di decentrare l'inserimento e l'aggiornamento dei dati tramite web.

Verifica con il Controllo di Gestione sulla possibilità di utilizzo dello stesso strumento informatico per il monitoraggio degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione.

Sperimentazione presso alcuni Servizi del decentramento dell'inserimento e dell'aggiornamento dei dati necessari alla rendicontazione del Programma di Mandato, attraverso l'utilizzo del Web, al fine di testare la metodologia e per evidenziarne criticità e punti di attenzione prima dell'applicazione a tutta l'organizzazione.

Verifica sulla stato di attuazione del Programma di mandato 2006/2011 a metà legislatura, revisione e implementazione dello stesso per una più puntuale programmazione degli anni successivi.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Staff di Direzione e Segreteria
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: UNIFICAZIONE DEL PROCESSO AMMINISTRATIVO NELL'AREA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

DESCRIZIONE: Creare in staff al Capo Area Pianificazione Territoriale un unico ufficio amministrativo, a supporto di tutte le Unità Organizzative e i Servizi dell'Area. Per raggiungere questo obiettivo si rende necessaria una analisi e l'ottimizzazione delle attuali procedure anche attraverso l'individuazione delle migliori pratiche. Ciò consentirà di ottimizzare le risorse,

uniformare e standardizzare le procedure, creando le premesse per la realizzazione dello sportello unico polifunzionale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Pianificazione Territoriale

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2009

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ANAGRAFE E STATO CIVILE E DEGLI UFFICI ELETTORALE E LEVA

DESCRIZIONE: La riorganizzazione del Servizio è necessaria in quanto la nuova collocazione degli uffici richiede una diversa sistemazione logistica e quindi anche una diversa collocazione e utilizzo delle risorse umane.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Anagrafe Stato Civile e Toponomastica

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

SUB-PROGRAMMA: QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE: DA VALORE A STRATEGIA

L'esperienza in tema di Qualità fatta dal Comune fino a questo momento va consolidata ed estesa, intensificando la propria azione di miglioramento del rapporto con il cittadino e del livello qualitativo dei propri servizi. Ciò significa avere come presupposto che il cittadino, già "cliente" del Comune sta diventando, attraverso le politiche inclusive, co-decisore delle scelte fondamentali dell'Amministrazione. La sfida del Comune è quella di continuare a garantire la gestione di "qualità" dei servizi, affiancando a questa la pianificazione, la supervisione, il controllo, il monitoraggio e l'ottimizzazione delle risorse per la realizzazione di politiche pubbliche efficaci.

Consapevoli che non esiste un unico modello da seguire, migliore di altri, il nostro Comune ne deve adottare uno proprio, coerentemente con le esigenze, il contesto, la storia dell'organizzazione ed il suo livello di maturità. Per tale motivo è indispensabile mantenersi costantemente in relazione e fare rete con altre realtà, a livello regionale e nazionale, per un confronto continuo sulle evoluzioni in materia, così da valorizzare le nostre esperienze e cogliere "best practice". Considerata la nostra dimensione ed articolazione organizzativa nonché la trasversalità del Sistema di Gestione per la Qualità, è necessario sicuramente ottimizzare gli sforzi di tutta la struttura verso un unico obiettivo, garantendo il principio di unicità dell'indirizzo gestionale. Fondamentale in questa direzione è la revisione della "Politica della Qualità" del Comune di Ravenna, che rappresenta il quadro di riferimento unitario per le specificità di ciascuna Area/Servizio. Per rendere poi operativi gli impegni assunti è necessario muoversi in diversi ambiti, tutti tra loro interconnessi:

- **Certificazione di qualità:** si intende estendere progressivamente a tutto l'Ente la certificazione in base alle norme ISO, cominciando dai processi a valenza trasversale con gli obiettivi di migliorare l'efficacia delle attività di programmazione e la gestione in termini di omogeneità, funzionalità, tempi e costi, di favorire inoltre la costituzione di una base di conoscenza condivisa, tenendo sotto controllo tutto il processo.
- **Carte dei servizi:** si intende proseguire con la realizzazione delle Carte dei Servizi, intese come patto che il Comune attua con i propri cittadini e come strumento a garanzia della trasparenza nella gestione dei servizi nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione, definendo le modalità ed i tempi di erogazione, gli standard di qualità, gli impegni assunti e la possibilità di esprimere valutazioni e suggerimenti.
- **Monitoraggio dei servizi esternalizzati:** nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi affidati all'esterno, si intende estendere gradatamente il sistema di monitoraggio e controllo della qualità, mantenendo all'interno la titolarità e garantendone l'efficienza nei confronti dei cittadini in una logica di partnership e di crescita insieme con i fornitori.
- **Indagini di customer satisfaction:** a fronte della esperienza acquisita in questo ambito, si intende proseguire con la realizzazione di indagini volte alla valutazione della soddisfazione dei servizi, estendendo tale attività anche a supporto e orientamento delle scelte politiche, al fine di cogliere l'evoluzione dei bisogni, anticipare problemi ed evidenziare possibili criticità, ponendosi in ascolto costante nei confronti dei cittadini.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: OSSERVATORIO PER L'ASCOLTO E LA CONOSCENZA DELLA CITTA'

DESCRIZIONE: Con le azioni messe in campo secondo la metodologia di Agenda 21 e con la realizzazione di numerose indagini di customer satisfaction, il Comune ha già avviato un percorso teso a coinvolgere la cittadinanza e la comunità locale in un processo decisionale inclusivo rispetto ad alcune tematiche e nel miglioramento di alcuni servizi. Per il Comune è più che mai indispensabile sviluppare e migliorare la propria capacità di dialogo e di relazione con i cittadini e con i vari soggetti presenti sul territorio, al fine di comprendere i bisogni che questi esprimono, cogliere eventuali criticità, ma anche anticipare problemi, ponendo attenzione alle tendenze e ai segnali deboli che emergono al fine di un utilizzo oculato e mirato delle risorse disponibili su scelte condivise. Ciò vale rispetto al miglioramento della gestione dei servizi pubblici e tanto più per le scelte collettive intese come decisioni di politiche pubbliche, il cui positivo riscontro spesso dipende anche dal coinvolgimento attivo e dalla concreta partecipazione della comunità interessata.

Per questi motivi, si ritiene opportuno attivare presso l'U.O. Qualità e Formazione un Osservatorio per l'ascolto e la conoscenza della città, a supporto della Giunta e della Direzione Generale, al fine del miglioramento della qualità dei servizi e di un orientamento nelle scelte politiche ed organizzative. Il compito dell'Osservatorio è quello di svolgere attività di ricerche, indagini di customer satisfaction e sondaggi, utilizzando le metodologie ritenute di volta in volta più adeguate, su varie tematiche che riguardano il rapporto tra cittadini e la città. Nello specifico sarà compito dell'Osservatorio realizzare ricerche per rilevare opinioni, giudizi, atteggiamenti e attese su specifiche politiche, svolgere indagini sulla soddisfazione degli utenti dei servizi, cogliendo le valutazioni e l'evoluzione dei bisogni, raccordare e fare sintesi dei risultati emersi dai diversi studi svolti per fornire una lettura integrata dei dati, consentendo di migliorare la conoscenza della città e dei cittadini.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: CERTIFICAZIONE PROCESSO DI ACQUISTO DI BENI E SERVIZI

DESCRIZIONE: Al fine di estendere progressivamente la certificazione di qualità a tutto l'Ente, a completamento del processo di certificazione del processo di affidamento dei lavori pubblici, ci si pone l'obiettivo di ottenere la certificazione del processo relativo all'acquisto di beni e servizi. Si tratta di un processo trasversale che attualmente coinvolge molti Servizi dell'Ente. A seguito della ricognizione e dell'analisi delle procedure di gara attivate dai diversi Servizi e alla centralizzazione della gestione dell'acquisto di beni e servizi, nell'ottica di ottimizzare le risorse, omogeneizzare le procedure, individuare standard di qualità univoci per tutto l'Ente, si procederà all'ottenimento della certificazione di tale processo che consentirà di standardizzare le procedure e la modulistica da utilizzare, definire gli standard di qualità da rispettare, individuare precise responsabilità.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008

ANNO FINE INTERVENTO: 2010

INTERVENTO: CERTIFICAZIONE PROCESSO DI SICUREZZA SUL LAVORO

DESCRIZIONE: Al fine di estendere progressivamente la certificazione di qualità a tutto il Comune, si ritiene opportuno proseguire nel percorso già avviato, ottenendo la certificazione in un processo trasversale che pur facendo riferimento all'Area Infrastrutture Civili, coinvolge tutta le Aree della struttura comunale. Si ritiene opportuno pertanto avviare il percorso per la certificazione nel processo relativo alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, secondo i requisiti imposti dagli standard previsti dalle normative vigenti. L'adozione di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul lavoro definisce le modalità per individuare all'interno della struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi, le risorse per la realizzazione della politica aziendale di prevenzione, nel rispetto delle norme vigenti.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008

ANNO FINE INTERVENTO: 2010

INTERVENTO: CERTIFICAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO PER LE IMPRESE

DESCRIZIONE: Al fine di estendere progressivamente la certificazione di qualità a tutto l'Ente, a completamento del lavoro svolto partendo dal Progetto People rispetto alla razionalizzazione e

standardizzazione dei procedimenti dei servizi di concessione e autorizzazione, in ottica di Sportello Polifunzionale, ci si pone l'obiettivo di ottenere la certificazione dello Sportello Unico per le Imprese. Si tratta di un processo trasversale complesso in quanto coinvolge diversi Servizi del Comune ed interessa anche numerosi Enti esterni. Il percorso necessario per giungere ad essere certificati, contribuirà a garantire la standardizzazione delle procedure e della modulistica da utilizzare, la definizione degli standard di qualità da rispettare, l'individuazione di precise responsabilità, un continuo impegno verso il miglioramento del servizio.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2009

ANNO FINE INTERVENTO: 2010

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: CARTA DEI SERVIZI RIVOLTI ALLE ASSOCIAZIONI, VOLONTARIATO E GIOVANI DELL'AREA POLITICHE DI SOSTEGNO, GIOVANI E SPORT

DESCRIZIONE: A completamento del percorso di qualità avviato dall'Area Politiche di Sostegno, Giovani e Sport con la stesura della Politica della Qualità e con la pubblicazione della Carta dei Servizi di front office, si propone la realizzazione di una Carta dei Servizi che non prevedono attività di vero e proprio sportello. Ci si riferisce ai servizi rivolti al mondo dell'associazionismo, comprendente le associazioni sportive, di volontariato e di giovani.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Politiche di Sostegno, Giovani e Sport

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI DI FRONT OFFICE DELL'AREA POLITICHE DI SOSTEGNO, GIOVANI E SPORT

DESCRIZIONE: A seguito della pubblicazione della Carta dei Servizi di front office dell'Area Politiche di Sostegno, Giovani e Sport, è necessario predisporre ed avviare un sistema di monitoraggio di quanto previsto nella Carta dei Servizi stessa al fine di tenere sotto controllo gli standard di qualità definiti e gli impegni assunti.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Politiche di Sostegno, Giovani e Sport

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

DESCRIZIONE: Lo spostamento della sede e la modifica dell'organizzazione dei servizi demografici comporta necessariamente un aggiornamento della Carta dei Servizi che tenga conto delle novità apportate da tali cambiamenti.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Anagrafe Stato Civile e Toponomastica

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' DEI LAVORI PUBBLICI

DESCRIZIONE: Realizzazione di tutte le attività di mantenimento e sviluppo del Sistema Gestione Qualità per la "progettazione, programmazione, affidamento, direzione lavori e collaudo della realizzazione di lavori pubblici. Gestione espropri" certificato per la prima volta ISO 9001 nel novembre 2004.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Area Infrastrutture Civili Ufficio Programmazione Pianificazione e Sicurezza sul lavoro

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: DIFFONDERE E SOSTENERE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' ED AMBIENTALE

DESCRIZIONE: Qualunque azione messa in campo nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità ed Ambientale ha come presupposto necessario e indispensabile per la sua efficacia il coinvolgimento, la motivazione e la responsabilizzazione di tutto il personale interno dell'Amministrazione Comunale impegnato nell'erogazione dei servizi. Si rende necessario quindi proseguire nell'azione già intrapresa, utilizzando modalità e metodologie diverse, per fornire supporto culturale e metodologico allo sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità ed Ambientale (EMAS), al fine di estendere e a macchia d'olio nell'intera struttura comunale la cultura

della qualità, del miglioramento continuo, dell'orientamento al cliente esterno ed interno, del lavoro di gruppo e del lavoro per progetti.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2010

SUB-PROGRAMMA: STRATEGIE DI SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

Sempre nella logica della Qualità, dal 2000 l'Amministrazione Comunale di Ravenna ha lavorato per costruire un sistema globale e articolato di gestione del personale al quale riferire coerentemente e in modo integrato, tutti i processi che lo riguardano.

Il Modello delle Competenze, logica evoluzione delle politiche già attuate, costituisce il nucleo centrale e unitario di questo sistema. È stato costruito attraverso una articolata attività di analisi che ha portato all'individuazione e descrizione dei ruoli organizzativi che rappresentano e raggruppano in modo omogeneo, anche in termini di competenze richieste, le diverse professionalità presenti nella nostra organizzazione.

L'introduzione del concetto di competenza associata alla definizione dei ruoli, consente di superare i tradizionali sistemi di gestione e di valutazione del lavoro basati invece su elementi rigidi e ormai difficilmente aggiornabili come i *compiti* e le *mansioni*.

L'articolata e graduale applicazione del Modello delle Competenze ai diversi processi che riguardano la gestione del personale permetterà di:

- riscrivere i profili professionali tenendo in considerazione i nuovi contenuti del lavoro;
- rivedere i processi di selezione contestualizzandoli di più alla realtà effettiva del lavoro pubblico, con i necessari adeguamenti regolamentari;
- ottimizzare il processo formativo intervenendo, in particolare, sull'analisi dei fabbisogni, realizzando così un Piano della Formazione 2007-2009 in grado di tradurre in obiettivi formativi le reali esigenze dell'Organizzazione e di sviluppare in modo coerente la professionalità del personale partendo dalle competenze richieste dal ruolo;
- valorizzare le competenze e le professionalità a disposizione dell'Amministrazione anche in funzione della messa in campo di integrate modalità formative come per es. l'utilizzo di formatori interni e l'apprendimento a distanza (e-learning).

Il Modello delle Competenze, inoltre, costituisce una griglia di riferimento per personalizzare il più possibile il processo e gli strumenti di valutazione delle prestazioni sui ruoli effettivamente agiti dal personale nell'organizzazione e fornisce indicazioni più puntuali e strutturate sulle professionalità per l'elaborazione di un coerente programma triennale del fabbisogno del personale e dei percorsi di sviluppo professionale.

Altro significativo campo di azione è quello del "Ben-essere Lavorativo" che nasce dalla consapevolezza che l'efficacia dell'organizzazione comunale e la capacità di erogare servizi di sempre maggiore qualità per i cittadini dipendono fortemente dalla capacità e dalla motivazione delle persone che lavorano nell'organizzazione. Pertanto oltre alla soddisfazione dei cittadini è necessario dare importanza alla soddisfazione del personale che opera nell'organizzazione e alla costruzione di un percorso di concertazione con gli interlocutori sindacali sulle politiche del personale.

L'indagine di clima aziendale svolta nella precedente legislatura ha consentito di impostare ed avviare una serie di azioni di miglioramento, ora da implementare, volte ad ottenere un clima organizzativo positivo e motivante. Va continuato il percorso strutturato di "ascolto" del personale per verificare l'impatto dei miglioramenti messi in campo ed il livello di soddisfazione dei dipendenti, al fine di creare un clima sempre più positivo e migliorare il processo di gestione e sviluppo del capitale umano disponibile.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: GESTIONE DEL PERSONALE SECONDO IL MODELLO DELLE COMPETENZE

DESCRIZIONE: Applicare il modello delle competenze dei dipendenti e dei quadri a tutto il sistema di gestione delle risorse umane, attraverso un piano di azioni articolato e graduale teso a: ridefinire i profili professionali adeguandoli ai nuovi contenuti del lavoro e alle nuove modalità lavorative;

supportare e rivedere i processi di selezione; integrare e migliorare il processo formativo per quanto riguarda in particolare la fase di analisi dei fabbisogni del personale; personalizzare il più possibile il processo e gli strumenti della valutazione delle prestazioni del personale ai ruoli agiti nell'organizzazione; attivare un processo per realizzare all'interno dell'Ente l'analisi delle posizioni lavorative (job description); ecc.

L'intervento prevede inoltre il necessario confronto tra il Modello delle Competenze dei dipendenti di categoria e il Modello delle competenze dei Dirigenti al fine di verificare che tra i due modelli vi sia omogeneità di linguaggio e soprattutto una connessione coerente e logica tra i profili di competenza individuati.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2010

INTERVENTO: BENESSERE LAVORATIVO E MOBBING

DESCRIZIONE: Attivazione di un Accordo di Programma tra Comune di Ravenna, Provincia di Ravenna, Camera di Commercio ed Azienda USL per la gestione condivisa di azioni nei confronti del fenomeno del mobbing e delle molestie sessuali, al fine di perseguire il principio dell'economicità, dell'ottimizzazione delle competenze e delle professionalità, evitando inutili duplicazioni di servizi simili sullo stesso territorio. Ciò consente di proporre un unico Codice di Condotta, uno Sportello di Ascolto, un unico Consigliere di Fiducia ed un unico percorso informativo/formativo.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: ELABORAZIONE DI UN NUOVO SISTEMA DI VALUTAZIONE, PRODUTTIVITA' E PROGRESSIONI ORIZZONTALI

DESCRIZIONE: Istituzione di due Gruppi di Lavoro Tecnici:

- Un Gruppo di Lavoro Tecnico, composto da rappresentanti dell'Amministrazione e da rappresentanti sindacali, che giunga all'elaborazione di un nuovo Sistema di Valutazione, Produttività e Progressioni Orizzontali, che tenga conto del documento prodotto dal Gruppo di Lavoro non tecnico nominato a seguito dell'azione di miglioramento "Migliorare il sistema Premiante" attivato dopo l'indagine di clima e che tenga conto del Modello delle competenze del personale di categoria.
- Un Gruppo di Lavoro Tecnico, composto da rappresentanti dell'Amministrazione, dell'Istituzione Istruzione e da rappresentanti sindacali, che giunga all'elaborazione di un nuovo Sistema di Valutazione, Produttività e Progressioni Orizzontali delle insegnanti di asilo nido e scuola materna e che tenga conto delle peculiarità del servizio e del Modello delle competenze delle insegnanti.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: GESTIONE DEL PERSONALE SECONDO IL MODELLO DELLE COMPETENZE - DIRIGENTI

DESCRIZIONE: Proseguimento del processo già iniziato precedentemente dell'utilizzo del Modello delle competenze ai fini della valutazione della dirigenza – Valutazione delle prestazioni -.

Alla luce della bozza della nuova guida per la valutazione delle prestazioni e a seguito delle elaborazioni effettuate, occorre verificare l'integrazione del sistema elaborato con la valutazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati ai dirigenti al fine di elaborare la Guida definitiva della Valutazione delle Prestazioni da approvarsi da parte della Giunta Comunale. Va quindi effettuata la comunicazione alla Dirigenza della nuova metodologia e la successiva valutazione delle prestazioni.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Direzione Generale

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: NUOVA DOTAZIONE ORGANICA E PROGRAMMAZIONE TRIENNALE DEL FABBISOGNO DI PERSONALE

DESCRIZIONE: La necessità di revisione della dotazione organica dell'Ente si rende necessaria sia in applicazione agli obblighi di riduzione programmata delle spese di personale di cui al

D.P.C.M. 15 febbraio 2006 sia quale strumento indispensabile di raggiungimento degli obiettivi e delle strategie del nuovo mandato amministrativo. L'elaborazione e la gestione della programmazione triennale del fabbisogno di personale 2007/2009 e la conseguente dotazione organica nonché i necessari adeguamenti annuali definiranno pertanto le politiche dell'Ente in termini di professionalità necessarie per la copertura del turn-over, il potenziamento degli organici ed il miglioramento della qualità dei servizi erogati, definendo nel contempo le strategie e le politiche comunali in termini di nuovi ingressi, regolarizzazione precariato e percorsi di sviluppo professionale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

DESCRIZIONE: Ottenere la certificazione, in base alle norme ISO 9001/2000, del processo trasversale di formazione del personale dell'Ente, proseguendo nel percorso già avviato con l'indagine di customer satisfaction sulla formazione erogata e con la Carta dei Servizi della Formazione che ha consentito, nell'ottica del miglioramento continuo, l'analisi delle procedure, l'individuazione di standard di qualità, la creazione di un sistema di comunicazione efficace. All'interno del percorso di certificazione si prevede anche l'aggiornamento della Carta dei Servizi e la messa a punto di un sistema di monitoraggio costante della soddisfazione dei dipendenti rispetto al servizio. L'applicazione diretta delle metodologie per ottenere la certificazione consentirà al personale dell'U.O. Qualità e Formazione di acquisire conoscenze e competenze specifiche che potranno essere trasferite ad altri in modo da diffondere gli strumenti necessari per migliorare anche altri processi dell'Organizzazione.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2010

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: METODOLOGIE INTEGRATE PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

DESCRIZIONE: Garantire la formazione del personale attraverso la messa in campo di diverse ed integrate modalità di gestione anche in collaborazione con altri Enti a livello provinciale, regionale e nazionale, al fine di perseguire il principio dell'economicità, garantendo la qualità degli interventi. Nello specifico, si intende:

- Rivedere il processo della formazione specialistica, attualmente frammentata e gestita direttamente dai Servizi, al fine di ottimizzare le risorse disponibili, come già previsto negli impegni della Carta dei Servizi della Formazione.
- Incrementare l'utilizzo dei "formatori interni", anche in relazione allo svolgimento di corsi specialistici, valorizzando così le competenze e le professionalità interne.
- Incrementare la collaborazione con il Consorzio Provinciale per la Formazione Professionale e quindi con gli altri Enti convenzionati.
- Sviluppare la formazione e-learning partecipando ad un Sistema di e-learning federato proposto dalla Regione Emilia Romagna.
- Partecipare a progetti innovativi, laboratori, workshop organizzati su tematiche connesse alla formazione sia a livello regionale che nazionale (Regione, AIF, Dipartimento della Funzione Pubblica, Cantieri, Formez).

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: POLITICHE DI INCENTIVAZIONE MONETARIA

DESCRIZIONE: L'intervento nasce dall'esigenza di razionalizzare la spesa di personale relativa alle svariate voci di salario accessorio, in relazione alle disposizioni contrattuali in essere ed alle scelte operate in materia di integrativi aziendali. Vanno analizzate le diverse posizioni di lavoro in relazione ai dati triennali sull'erogazione delle diverse forme di salario accessorio. L'analisi e lo studio costituiscono la base di partenza per la definizione delle strategie dell'Amministrazione in materia di incentivazione monetaria del personale e di elaborazione dell'ipotesi di distribuzione del Fondo monetario delle risorse decentrate variabili da sottoporre al tavolo della trattativa sindacale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità
ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: **BENESSERE LAVORATIVO: L'AZIENDA IN ASCOLTO**

DESCRIZIONE: Realizzazione di un monitoraggio costante dei fattori che compongono il clima lavorativo e il benessere delle persone nell'organizzazione, al fine di individuare aspetti critici e mettere in atto azioni di miglioramento. Tale indagine rappresenta un momento di verifica della soddisfazione del personale dopo alcuni anni dalla precedente indagine di clima e dalle azioni intraprese per far fronte alle criticità emerse, ma anche uno strumento a disposizione dei vertici per migliorare il processo di gestione e sviluppo delle risorse umane disponibili.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità e Formazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

PROGRAMMA: PARTECIPAZIONE E NUOVE TECNOLOGIE

La progressiva telematizzazione delle attività della PA, interessando la dimensione informativa e comunicazionale dei rapporti fra governati e governanti, non poteva che incrociare, modificandoli, i processi e i percorsi democratici. Del resto l'utilizzo delle tecnologie informatiche è divenuto uno dei principali strumenti da parte dei cittadini stessi per influenzare e condizionare le scelte dei diversi livelli del governo politico.

Occorre pertanto governare ed ben indirizzare le scelte tecnologiche per farne strumenti di irrobustimento dei percorsi democratici nella formazioni degli indirizzi e delle scelte di governo, nella consapevolezza che lo sviluppo dell'ICT può essere un formidabile strumento di sviluppo della democrazia, ma comporta il rischio di aumentare dislivelli sociali, culturali, economici.

SUB-PROGRAMMA: GLI STRUMENTI A SOSTEGNO DELLA PARTECIPAZIONE

In questi ultimi anni le nuove tecnologie messe al servizio dei processi democratici hanno contribuito all'arricchimento e alla qualificazione della dimensione partecipativa. Nel perseguire politiche di e-democracy l'Amministrazione comunale si è mossa e intende muoversi lungo una duplice direttrice:

- moltiplicare gli strumenti che consentano opportunità di dialogo interattivo fra cittadino e PA;
- attivare politiche che riducano e/o contengano il *digital divide* soprattutto per cittadini svantaggiati sotto il profilo sociale, economico, culturale.

Sotto il primo aspetto, grazie alla formula del "riuso", ci si può avvalere della positiva esperienza realizzata dal progetto regionale *partecipa.net* approvato dal CNIPA e sostenuto dal Ministero per le Riforme e Innovazione nella Pubblica Amministrazione. Si tratta di attivare lo strumento del forum che consenta ai cittadini di fare pervenire alla PA, sui temi che si riterrà di dover affrontare mediante questa procedura consultiva, la loro opinione possibilmente attivando una pluralità di canali (multicanalità). La dimensione interattiva di tale dialogo è legata al trattamento dei dati pervenuti alla PA, alla creazione di conoscenza condivisa, all'esito pubblico dei percorsi e delle decisioni prese. Di qui l'importanza del governo dello strumento, ovvero il ruolo del "moderatore", che fa capo alla P.A. In questo quadro si attiveranno forum specifici destinati alla Consulta dei Ragazzi e delle Ragazze e a giovani disabili, agevolando la comunicazione e la partecipazione alla progettazione e alla vita della città.

Inoltre, nell'intento di potenziare la fruizione di strumenti già a disposizione dei cittadini, si provvederà ad ampliare l'offerta di documentazione pubblicata *on line* implementando l'Albo *on line*, integrandolo con le esistenti forme di pubblicazione *on line* e corredando tale attività di un apposito regolamento.

Per ciò che attiene alle politiche di contrasto del *digital divide* un'attenzione particolare va rivolta ai disabili.

Si intende, a tal scopo, avviare uno studio di fattibilità per individuare le soluzioni tecnologiche che facilitino l'inserimento lavorativo dei disabili, consentendo così di sviluppare pienamente le loro potenzialità e capacità, spesso non sufficientemente valorizzate.

In tale prospettiva le due principali Istituzioni culturali comunali, Biblioteca Classense e Museo della Città, si attrezzeranno con tecnologie informatiche per aiutare alla fruizione dei loro servizi le

persone diversamente abili. Nel caso della Biblioteca si prevede la installazione di una postazione per ipovedenti dotata delle opportune strumentazione hardware e software. Il MAR intende realizzare prodotti multimediali, che tengano conto delle norme V3C, capaci di illustrare tutte le attività del museo: dalle collezioni permanenti alle mostre temporanee. Inoltre si intende dotare le banche dati del Centro Internazionale di Documentazione del Mosaico (CIDIM) di un'interfaccia utenti rispondente, anch'esso, alle norme V3C e di allestire, sempre nei locali del CIDIM, una postazione per disabili idonea sia sotto il profilo ergonomico che della strumentazione tecnologica (vedi interventi sviluppati dalle Istituzioni).

Continua nel Decentramento un'esperienza avviata con il precedente mandato: "Cybernauti over 55", volta a facilitare l'accesso, a fasce di pensionati, ai nuovi servizi di e-government promossi dal Comune. La presenza nelle Circoscrizioni di nuclei di volontari over 55, formati al linguaggio informatico ed opportunamente supportati, costituisce la base per attivare azioni di alfabetizzazione verso ulteriori gruppi di coetanei. La promozione di corsi specialistici nelle Circoscrizioni mira a rafforzare la capacità formativa di alcuni volontari e contestualmente ad estendere la conoscenza ad ulteriori soggetti, nell'ambito di un processo di apprendimento, socializzazione e partecipazione.

Sempre nell'ambito degli interventi territoriali si sta operando fattivamente per garantire l'accessibilità ad internet a costi contenuti in tutte le aree del nostro comune.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO SPERIMENTAZIONE DEL FORUM DIGITALE

DESCRIZIONE: I forum non sono altro che luoghi d'incontro virtuali dove un certo numero di persone si ritrovano (inviando un messaggio via web ad un sito internet) per discutere problemi d'interesse comune.

Sperimentare un sistema di comunicazione bi-direzionale tra Amministrazione Locale, Cittadini, Gruppi ed Associazioni orientato alla partecipazione, utilizzando gratuitamente (facendo ricorso al cosiddetto "riuso") il software di "PARTECIPA.NET", il progetto regionale finalizzato alla promozione e qualificazione della partecipazione via web. La sperimentazione partirà dall'Istituzione Istruzione e Infanzia.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Comunicazione e Relazioni col Pubblico

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: FORUM TELEMATICO PER RICERCARE NUOVE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E CONFRONTO NELLA CONSULTA DEI RAGAZZI E DELLE RAGAZZE

DESCRIZIONE: La Consulta è un organo di rappresentanza e di espressione delle idee dei ragazzi e delle ragazze nella città. Ogni anno si organizzano dalle 5 alle 6 sedute su tematiche di attualità scelte in collaborazione con i ragazzi o nell'ambito di progetti. Per ampliare il dialogo ed il confronto fra ragazzi si vuole sperimentare nell'ambito della Consulta un Forum telematico per poter dare l'opportunità ai rappresentanti della Consulta, anche in raccordo con i loro compagni di scuola nei plessi e nelle classi di provenienza, di comunicare fra loro idee e pensieri.

Le tematiche saranno scelte in base a progetti ed alle attività svolte durante l'anno nella Consulta e anche grazie alla collaborazione degli insegnanti. Gli insegnanti, di cui si richiede la collaborazione nell'accesso del forum da parte dei ragazzi a scuola, saranno coinvolti anche nelle attività nei diversi plessi.

Si prevede periodicamente una restituzione nella seduta della Consulta dei materiali emersi a livello telematico verificando e tarando lo strumento del forum in base ai contenuti ed agli accessi da parte dei ragazzi e riprogettando con loro aspetti e finalità.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Qualità Pedagogica e Città Educativa

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: FORUM DISABILITA'

DESCRIZIONE: Il Sap (Servizio di aiuto personale ai disabili) svolge funzioni di informazione ed orientamento in merito a normativa, servizi, opportunità e disabilità. In questi anni si è cercato di favorire la partecipazione in particolare dei giovani disabili, favorendo la comunicazione tra di loro e con l'Amministrazione comunale. Per questo si ritiene opportuno attivare un forum virtuale

facilmente accessibile, proponendo alla loro attenzione alcune delle principali tematiche affrontate dal Sap, agevolando la comunicazione e la partecipazione alla progettazione e alla vita della città.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Volontariato e Pari Opportunità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: RIDUZIONE DIGITAL DIVIDE, INTERVENTI SUL TERRITORIO

DESCRIZIONE: L'intervento tiene conto dei contenuti del Piano Telematico Regionale, ed è finalizzato a studiare soluzioni per ridurre il digital divide che penalizza l'accessibilità ad internet dei residenti in aree del forese comunale. Le iniziative che verranno intraprese in questa direzione, saranno valutate congiuntamente con gli uffici della Regione Emilia Romagna allo scopo di evitare sovrapposizione di interventi e mantenersi nel rispetto della normativa in materia di telecomunicazioni.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Servizio Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: NUOVE TECNOLOGIE E DISABILITA'

DESCRIZIONE: Le tecnologie informatiche e telematiche favoriscono l'acquisizione di autonomia e abilità tecniche da parte di persone con disabilità e possono supportarne e facilitarne l'inserimento lavorativo. Coinvolgendo, anche tramite il SAP, giovani disabili, si intende avviare uno studio di fattibilità per individuare le soluzioni tecnologiche che facilitino l'inserimento lavorativo dei disabili. Obiettivo principale è quello di introdurre soluzioni tecnologiche che consentano di sviluppare pienamente le potenzialità e capacità dei disabili, spesso non sufficientemente valorizzate.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Volontariato e Pari Opportunità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: CYBERNAUTI OVER 55

DESCRIZIONE: Lo sviluppo dei servizi comunali attraverso la tecnologia informatica finalizzata al miglioramento della comunicazione interattiva tra cittadino e pubblica amministrazione richiede puntuali iniziative mirate a categorie di popolazione oggettivamente svantaggiate rispetto il processo innovativo. Obiettivo del progetto consiste nel facilitare l'accesso, a fasce di pensionati, ai nuovi servizi di e-government promossi dal Comune. La presenza nelle Circoscrizioni di nuclei di volontari over 55, formati al linguaggio informatico ed opportunamente supportati, costituiscono la base per attivare azioni di alfabetizzazione verso ulteriori gruppi di coetanei. La promozione di corsi specialistici nelle Circoscrizioni mira a rafforzare la capacità formativa di alcuni volontari e contestualmente ad estendere la conoscenza ad ulteriori soggetti, nell'ambito di un processo di apprendimento, socializzazione e partecipazione.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: IMPLEMENTAZIONE DELL'ALBO PRETORIO ON LINE E SUA UNIFICAZIONE CON L'ALBO PRETORIO TRADIZIONALE

DESCRIZIONE: Messa in produzione dell'Albo Pretorio on line. Aggiornamento degli Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna. Unificazione dell'Albo Pretorio tradizionale e on line. Conseguente unificazione delle attività di pubblicazione degli atti prodotti dall'Amministrazione: Deliberazioni di Giunta e Consiglio Comunale, Determinazioni dirigenziali, Ordinanze, Bandi di gara, Concorsi, eccetera.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: REGOLAMENTO PER LA PUBBLICAZIONE ON LINE

DESCRIZIONE: Redazione di un Regolamento per la pubblicazione on line.

Aggiornamento degli Allegati al Manuale di gestione della documentazione del Comune di Ravenna.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Staff del Segretario Generale, U.O. Affari Generali ed Istituzionali

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

SUB-PROGRAMMA: NUOVE TECNOLOGIE E SISTEMI INFORMATIVI

La gestione del sistema informativo comunale, avviene principalmente tramite contratti triennali esternalizzazione di servizi informatici, che assicurano la manutenzione e gestione dei sistemi.

Questa condizione consente margini di flessibilità nell'affrontare eventuali nuove scelte strategiche contenute nel nuovo PITER (Piano Telematico Regionale) 2007 - 2009. Tuttavia la graduale crescita della struttura tecnica interna, dedicata principalmente alla gestione strategica, al controllo e all'help desk, ha consentito di cogliere le nuove opportunità offerte da progetti regionali e nazionali e di introdurre numerosi servizi on line, con significativi riconoscimenti rispetto ai livelli raggiunti di amministrazione digitale.

In una nuova prospettiva di utilizzo di software libero, la struttura interna sarà a breve impegnata nella valutazione dell'impatto organizzativo e formativo dell'introduzione, seppur graduale, di OPEN OFFICE in sostituzione di OFFICE, prodotto proprietario. Questa pianificazione, che porterà ad un significativo risparmio economico per minori costi di licenze d'uso, dovrà necessariamente temperare l'impatto della sostituzione dell'applicativo ormai consolidato nell'uso da parte di tutta la struttura con un nuovo prodotto significativamente diverso, mantenendo il livello delle attuali prestazioni dell'ente.

L'infrastruttura tecnologica di cui si è dotato il Comune con l'acquisizione di una rete geografica a larga banda ha permesso di sviluppare un'intensa attività di integrazione delle banche dati, un programma di georeferenziazione delle informazioni strutturate dell'Ente e significative collaborazioni e scambio di dati con enti ed organismi esterni.

Viene confermata per il prossimo quinquennio, quindi, l'opzione strategica di accrescere l'uso di tecnologie per accesso Web alle informazioni comunali anche grazie all'estensione della rete a larga banda a uffici e scuole. Si tratta di potenziare quegli strumenti tecnologici che sono in grado di semplificare il funzionamento dell'amministrazione rendendo possibili scelte organizzative e gestionali per un migliore rapporto coi cittadini.

L'infrastruttura di rete, inoltre, è condizione per la realizzazione di progetti nazionali, come la distribuzione della Carta di Identità elettronica e l'informatizzazione dello "Stato Civile" che nel corso dei prossimi anni dovranno trovare compiuta realizzazione.

Occorre, però ricordare che soprattutto l'infrastruttura di rete LEPIDA è la condizione indispensabile, realizzata dalla Regione Emilia-Romagna, per lo sviluppo del nuovo Piano Telematico Regionale a cui il Comune di Ravenna intende aderire e collaborare per il suo compiuto dispiegamento.

Oltre al già citato progetto per il riuso delle soluzioni di e-government di cui siamo protagonisti, sul fronte delle infrastrutture e della loro gestione stiamo aderendo infatti al progetto regionale per il raffittimento cittadino (MAN) della rete in fibra ottica tramite "LEPIDA - FASE 2". In questo modo il comune si pone nelle condizioni di partecipare alla costituzione della società di gestione della rete a larga banda regionale Lepida Spa, in grado di portare nuovi servizi on line e maggiore apporto cooperativo al sistema degli enti locali.

Per la diffusione dei servizi prevista dal Piano Regionale si potranno valutare collaborazioni strategiche su scala provinciale.

La fattiva partecipazione a PITER, in via di approvazione, consentirà inoltre all'Ente di cogliere nuove importanti opportunità nei settori dell'autenticazione in rete e nella cooperazione applicativa fra enti, dei servizi tecnologici (quali servizi di data center o di telefonia), di gestione documentale (per effetto del previsto Polo archivistico regionale) ed ancora per il controllo del territorio e della sicurezza.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: PIANO TELEMATICO REGIONALE (PITER)

DESCRIZIONE: L'intervento prevede la partecipazione al piano telematico regionale della Regione Emilia Romagna che avrà validità 2007–2010. PITER sta diventando nei fatti un documento regionale di programmazione informatica con incidenza diretta sulle scelte degli Enti locali. Raccordandosi ai disegni del Ministero dell'Innovazione, PITER forma un quadro organico di riferimento per le politiche di crescita dell'amministrazione digitale emiliano romagnola.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: INTRODUZIONE DI SOLUZIONI SOFTWARE OPEN SOURCE

DESCRIZIONE: L'intervento prevede l'incremento della presenza di applicazioni e software Open Source all'interno dell'Ente. In particolare l'Ufficio sarà impegnato nella diffusione del prodotto Open Office in sostituzione di MS Office. La diffusione dell'uso di Open Office, pur essendo facile ed intuitivo, richiederà momenti di formazione interna rivolta al personale amministrativo e contabile.

Nel contempo l'ufficio sarà impegnato nell'acquisizione di competenze su MySQL data base dell'ambiente open, al fine di procedere gradualmente allo sviluppo di soluzioni non proprietarie.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: INTEGRAZIONE DI BANCHE DATI SULLE UTENZE TELEFONICHE E DI TD

DESCRIZIONE: L'intervento prevede lo sviluppo di un programma web per l'archiviazione e consultazione dei dati, forniti dai provider telefonici, riferiti alle utenze di fonia e dati.

Lo scopo è quello di rendere confrontabili informazioni sui consumi telefonici e di TD, che risiedono in diverse banche dati dell'Ente. Per fare questo occorre regolare la consultazione dei dati sull'utilizzo delle linee all'Ufficio Utenze e ai tecnici dell'U.O. Sistema Informativo e Automazione, per ottimizzare l'assunzione di decisioni afferenti lo sviluppo dei servizi telefonici e di trasmissione dati dell'Ente.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U. O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: POTENZIAMENTO DEI SERVIZI DI REPERIBILITÀ INFORMATICA

DESCRIZIONE: L'ente ha la necessità di assicurare una migliore copertura oraria di reperibilità informatica. Questo agendo sia sul contratto principale di gestione e manutenzione del SIC, sia attraverso l'utilizzo di figure sistemiche di diverso profilo in grado di riattivare i principali sistemi critici per la continuità dei servizi di rete interna, di posta elettronica, Internet, extranet, intranos e l'anagrafe.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DELLA SICUREZZA INFORMATICA DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E DEI SERVER

DESCRIZIONE: L'intervento prevede numerosi azioni per migliorare la sicurezza informatica di tipo logico, fisico ed organizzativo. In particolare sono previsti interventi di tutela delle apparecchiature hardware sia riferite alle postazioni di lavoro sia interne al CED. Per le prime gli interventi saranno mirati a garantirne l'inviolabilità tramite virus, il controllo dei software installati, il miglioramento dei livelli di assistenza remota. La sicurezza delle postazioni di lavoro sarà inoltre supportata dal rilascio di un manuale utente da pubblicare sia in modalità cartacea sia sulla Intranos. Per i server si prevede una generale revisione degli UPS e del sistema di rinfrescamento. Sono inoltre previsti l'uso di protocolli sicuri (https) e la riorganizzazione del portale di accesso ai dati erogati dalla extranet comunale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: NUOVO PROGRAMMA DI STATO CIVILE E PER LA DISTRIBUZIONE DELLA CIE

DESCRIZIONE: L'intervento è finalizzato a collaborare col ministero dell'Interno finalizzato alla realizzazione di un software per la gestione cooperativa (stato e comuni), dello stato civile e alla distribuzione della CIE a regime. Questo determinerà un impatto organizzativo sulla struttura che verrà gestito con risorse interne. Per lo stato civile è previsto l'istallazione su server locale, di un prototipo software predisposto dal Ministero. Seguono test di verifica delle funzionalità e rendicontazione alla Prefettura con annotazioni sulle carenze riscontrate. Il progetto prevede inoltre di collaborare con la Prefettura per eseguire test anche presso altri comuni minori al fine di raccogliere più giudizi sul prodotto. L'attività di supporto relativa allo stato civile si svilupperà in più fasi, fino alla conclusione dei test di verifica e la successiva istallazione ed entrata in esercizio.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: ESTENSIONE DELLA MAN CITTADINA COLLEGATA A LEPIDA

DESCRIZIONE: L'intervento è finalizzato all'estensione della rete Lepida e della MAN Cittadina, conseguente all'adesione alla Convenzione per la seconda fase di attività MAN - Reti Cittadine. E' previsto di operare in modo coordinato con Provincia e Regione Emilia Romagna, al fine di ottimizzare l'uso delle infrastrutture di rete. A carico del Comune sono previsti collegamento alla Man Cittadina delle scuole medie della città, dei tre centri civici cittadini. Di contro enti come il Consorzio di Bonifica, le sedi di ATM S.p.a e di Ravenna Entrate S.p.a. verranno allacciate a Lepida con spese a carico degli Enti.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo e Automazione

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

SUB-PROGRAMMA: CONOSCENZA E DIGITALIZZAZIONE DEGLI ELEMENTI TERRITORIALI

Gli sviluppi ed obbiettivi del SIT rimangono quelli tracciati nelle passate legislature e si fondano sulla creazione della infrastruttura di informazione geografica del Comune, ciò che costituisce il presupposto tecnico per governare e monitorare lo sviluppo del territorio, attraverso l'utilizzo dei Servizi interni all'Ente e la costruzione di accordi con Enti e Aziende che producono e utilizzano dati geografici.

E' quindi importante l'incentivazione del suo impiego, con il coinvolgimento delle organizzazioni rappresentative di soggetti che possono trarre benefici da una migliore conoscenza del territorio, dei processi e dei fenomeni che vi avvengono.

Utile effetto è il completamento della formazione dei tecnici, interni ed esterni, ciò che inoltre promuove l'offerta di professionalità in questo settore del mercato del lavoro in forte espansione, stante le crescenti esigenze degli Enti pubblici e dei privati.

Il quadro di riferimento comprende l'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni, che sta incidendo, forse in maniera più sostanziale che non per altri settori, sullo sviluppo degli strumenti per l'informazione geografica, le crescenti esigenze di dialogo e di collaborazione di soggetti operanti sul medesimo territorio (Enti locali, Public Utilities, professionisti, ecc.) nell'ambito delle diverse attività: pianificazione, governo, controllo, gestione, progettazione, ed infine la definizione, sia da parte di organismi internazionali, che nazionali, di politiche comuni per promuovere lo sviluppo e la diffusione di prodotti e servizi inerenti la informazione geografica.

In questa prospettiva dovremo configurare il Sistema Informativo Territoriale in termini di Rete, alla quale si colleghino, con diverse dinamiche e modalità, sistemi complessi di Enti. Il Sistema Informativo Territoriale non deve quindi essere una struttura isolata, bensì deve configurarsi come centro nodale di una rete ampia, cui partecipa una pluralità di Enti e Istituzioni di varia natura.

E questa è la ragione ultima per la quale le schede riportano una serie di interventi così multiformi e "trasversali". Solo in questo modo nel corso dei prossimi cinque anni il S.I.T potrà adempiere alla sua funzione senza cadere nella mera produzione di mappe.

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: INTERVENTI RIVOLTI A SOGGETTI INTERNI ALL'AMMINISTRAZIONE

DESCRIZIONE: Rapporti di collaborazione e supporto tecnico nei riguardi di clienti interni 2007-2011.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo Territoriale

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: INTERVENTI RIVOLTI A SOGGETTI ESTERNI ALL'AMMINISTRAZIONE

DESCRIZIONE: Continuazione e ampliamento dei rapporti o nuove convenzioni con enti pubblici e privati operanti sul territorio, inerenti a specifiche tematiche 2007-2011.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Sistema Informativo Territoriale

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

PROGRAMMA: DECENTRAMENTO

Come richiamato nelle linee programmatiche del Sindaco "..... la scelta del Decentramento non è una semplice opzione di ingegneria amministrativa. Il Decentramento è, al contrario, un modo di intendere il governo di una comunità, poiché è uno degli essenziali strumenti per fare crescere condivisione e responsabilità, ovvero i collanti essenziali per una comunità che voglia migliorarsi non solo in quantità, ma soprattutto in qualità."

Le circoscrizioni, quindi, sono una parte fondamentale della vita amministrativa del nostro Comune e non solo per le molteplici esperienze che portano avanti ma come un punto importante di sviluppo e di collegamento tra la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale. E' fondamentale lavorare per concretizzare obiettivi di interscambio costante e trasversale tra le Circoscrizioni e la struttura politica ed amministrativa del Comune al fine di favorire la maggiore partecipazione e condivisione dei cittadini alle scelte per lo sviluppo del nostro territorio;

L'articolazione del programma intende favorire e sostenere la partecipazione dei cittadini, anche organizzati in forme associative, alla vita delle Circoscrizioni: ciò significa valorizzare la visione di governo nell'ottica di un lavoro comune, attraverso l'esperienza dei Consigli di Circoscrizione per sostenere il processo di crescita della democrazia locale. La dimensione decentrata permette di concorrere alla formazione delle scelte politiche e amministrative e favorisce i rapporti con le espressioni vitali di ciascun territorio dal punto di vista geografico, sociale e culturale.

Al di là dell'articolazione dei singoli interventi, l'obiettivo è la piena valorizzazione del Decentramento come attore principale nel processo di partecipazione cittadina. In tale contesto occorre procedere a verifiche dell'applicazione del Regolamento del Decentramento, eventualmente adeguando e aggiornando il testo secondo modifiche e/o proposte avanzate dai Consiglieri Circoscrizionali, dalla Giunta e dai Consiglieri Comunali.

L'organizzazione dei servizi anagrafici e sanitari permette la facilitazione delle risposte in loco ed assicura interventi attenti alle esigenze specifiche della popolazione anziana residente.

Nell'equilibrio tra la valorizzazione delle specificità culturali delle dieci circoscrizioni ed il rafforzamento comune del senso di appartenenza a valori e principi diffusi, si collocano le attività dei Consigli di Circoscrizione che esplicitano le linee di indirizzo avvalendosi delle Commissioni individuate.

SUB-PROGRAMMA: ATTIVITA' CIRCOSCRIZIONALI

La progettualità trasversale comune a tutte le Circoscrizioni e coordinata dal Servizio Decentramento, viene sostenuta dagli operatori culturali quali figure di riferimento per la qualificazione e la crescita nei diversi territori.

Tutte le caratteristiche che corrispondono alla vita di ogni cittadino possono trovare un primo approccio correlato alle dimensioni del vivere quotidiano nelle sedi circoscrizionali e nello stesso tempo costituiscono la premessa di una interazione più ampia con la gamma complessiva dei servizi comunali.

La duplice prospettiva di interventi mirati alla fascia adolescenziale e della terza età rappresenta l'impegno di agire per cogliere, a partire dalla lettura dei cambiamenti, obiettivi di rafforzamento

della vita sociale e culturale. Ciò significa accrescere il benessere e la qualità della vita della popolazione anziana attuando progetti di collaborazione con l'Azienda U.S.L. capaci di corrispondere a nuove esigenze di tipo psico-fisico.

Consolidare le attività realizzate anche in relazione al nuovo quadro normativo, permette di favorire le attività motorie, l'organizzazione delle vacanze estive e l'impegno degli over 55 per migliorare la qualità della vita della nostra città. La definizione di protocolli d'intesa che delineano gli ambiti di intervento, consentono un monitoraggio costante della collaborazione, ne valorizzano i contributi e l'aderenza a nuove istanze che si pongono.

Occorre anche declinare azioni a favore di una fascia adolescenziale che, pur posizionata ancora nella realtà scolastica, si avvia a nuovi traguardi di crescita, di sviluppo nell'interazione col gruppo dei coetanei, nella partecipazione a progetti di solidarietà e di interscambio per vivere la propria città attraverso processi di cittadinanza attiva. In tale contesto l'ambiente e la sostenibilità completano dei percorsi di attività a favore della popolazione sia adulta che giovanile. La necessità di collocare le biblioteche decentrate all'interno del sistema bibliotecario urbano per completare le molteplici attività di promozione alla lettura attuate fino ad ora consentirà, nell'ottica della gradualità, di irrobustire le offerte culturali rivolte al territorio.

L'attività delle Circoscrizioni si propone come riferimento intersettoriale, per operare in una prospettiva di partnerariato con altri servizi all'insegna di un "protagonismo diffuso" che assegni pari rilevanza ai diversi contributi.

L'obiettivo di educare al pluralismo e all'accettazione delle differenze significa anche costruire un patto in termini di diritti, doveri e responsabilità per favorire la capacità di azioni consapevoli e la maturazione di cittadini partecipi. In tale contesto acquista pregnanza l'ottica europea, per permettere una più precisa conoscenza ed un avvicinamento ai problemi che riguardano i paesi che compongono l'Europa e aprire nuove prospettive di scambi e collaborazioni.

La consapevolezza dell'importanza della comunicazione e dell'accesso all'informazione on line, pone una istanza di miglioramento nell'utilizzo del sito comunale, ma anche lo sviluppo di percorsi di partecipazione on line per colmare sempre più la distanza tra cittadini e tra cittadini e amministrazione.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: BIBLIOTECHE DECENTRATE NEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

DESCRIZIONE: Favorire il passaggio graduale di alcune biblioteche decentrate all'interno del sistema bibliotecario urbano a partire da S. Alberto e S. Stefano, mantenendo in capo alle rispettive Circoscrizioni le attività di promozione e animazione.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: MENTE E CORPO: INTEGRAZIONE DELLE CAPACITA' MOTORIE E COGNITIVE NELLA TERZA ETA'

DESCRIZIONE: Assicurare attività di prevenzione nell'ambito della psicologia cognitiva attraverso percorsi di attività motoria e ginnastica mentale a favore della terza età, favorendo il benessere ed il miglioramento della qualità della vita.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: CONOSCERE L'EUROPA

DESCRIZIONE: Per favorire una più ampia diffusione della conoscenza dell'Unione Europea e dei paesi che la compongono, si rende opportuno avviare progetti di diffusione tra i Presidenti delle Circoscrizioni con il coinvolgimento degli operatori culturali. Ciò si può tradurre in un supporto di collaborazione con Istituti scolastici territoriali coi quali progettare iniziative di "didattica" specifica e nello stesso tempo prevedere azioni di collegamento con le sedi europee che costituiscono punto di riferimento.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: GIOVANI

DESCRIZIONE: Nell'ambito dei propositi finalizzati alla creazione della "Carta Giovani", per offrire alle nuove generazioni agevolazioni nel campo dei servizi culturali e d'intrattenimento compensate dall'attività di volontariato, appare opportuno avviare presso alcune circoscrizioni progetti sperimentali di volontariato per adolescenti. I progetti mirano all'inserimento di giovani adolescenti presso alcune strutture di servizio della Circoscrizione di appartenenza. I giovani sono adeguatamente formati allo scopo nel corso dell'anno scolastico, sulla base di un programma concordato tra gli insegnanti e l'OCT della Circoscrizione e potrà avvalersi del contributo specialistico di un terzo attore-servizio. Al termine dell'anno scolastico, verificata l'idoneità e la disponibilità dei giovani, i ragazzi potranno essere avviati all'attività volontaria nel periodo estivo.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: SERVIZIO DI FARMACUP NEL TERRITORIO DEL FORESE

DESCRIZIONE: Il servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie, promosso e sostenuto dal Decentramento, è stato avviato sperimentalmente nella Circoscrizione del Mare in collaborazione con farmacie private e comunali e l'Azienda USL. I risultati positivi ottenuti hanno favorito l'estensione del servizio alle farmacie della città e della periferia urbana ed ora occorre completare il progetto con l'attivazione del servizio nelle frazioni ove sono presenti farmacie, in particolare a S. Alberto, S.P. in Vincoli, Mezzano, Piangipane, S. Stefano.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

Interventi di miglioramento e attività strutturali:**INTERVENTO: "BENESSERE E TERZA ETA'" - STESURA CONVENZIONE PER LA TERZA ETA' -**

DESCRIZIONE: Le azioni avviate dal Decentramento a favore della terza età tendono ad assicurare il benessere psico-fisico favorendo le attività motorie, l'organizzazione delle vacanze estive e, nello stesso tempo, impegnano il volontariato over 55 per contribuire a migliorare la qualità della vita della nostra città. Ciò consente di mantenere in salute fasce di popolazione attiva che permette, nello stesso tempo, di partecipare ad iniziative di sostegno alle attività socialmente utili. Si ritiene pertanto opportuna la stesura di una convenzione che definisca un costante monitoraggio dei progetti di attività socialmente utili, oltre alle modalità di verifica e di ritaratura eventuale dei nuovi percorsi

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: AMBIENTE E SOSTENIBILITA'

DESCRIZIONE: Azioni di sensibilizzazione e sostegno a favore della diffusione di una cultura che pone al centro la sostenibilità e la qualità della vita con particolare riferimento all'organizzazione ambientale. L'obiettivo è il processo partecipativo e di approfondimento delle tematiche del territorio per favorire il coinvolgimento dei cittadini all'azione dell'Amministrazione. Gli incontri al mercato, oltre alle altre iniziative da concordare con la popolazione, permettono di avviare azioni di concretizzazione di una metodologia partecipativa da scoprire e praticare. Punti focali di tale intervento sono le iniziative "S. Giuseppe: quartiere sostenibile e partecipazione" e "Agenda 21: passeggiata di quartiere a S. Alberto".

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: ACCORDO DI PROGRAMMA CON CONSORZIO SERVIZI SOCIALI PER CENTRO ADOLESCENTI QUAKE

DESCRIZIONE: Il Centro Quake costituisce un prezioso punto di riferimento in particolare per i ragazzi della Circoscrizione Terza. L'impegno di finalizzare la collaborazione con il Consorzio Servizi Sociali per affrontare la promozione dell'agio ma anche interventi a favore delle famiglie adolescenti deve trovare una definizione che consenta di valutare l'efficacia delle attività svolte. In tal modo gli indirizzi delineati dal Consiglio della Terza Circoscrizione possono favorire la

compartecipazione dei ragazzi in uno specifico comitato di gestione per un raccordo costante tra enti gestori e i rappresentanti che fruiscono del servizio.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: LE CIRCOSCRIZIONI E I CENTRI SOCIALI

DESCRIZIONE: La presenza di 9 centri sociali per la terza età con oltre 3000 iscritti nel territorio comunale, ubicati in 5 Circoscrizioni (Prima, Seconda, Terza, Mezzano e Mare), rappresenta un importante patrimonio di socializzazione e benessere per la collettività. L'autonomia gestionale di cui godono la maggior parte dei centri consente di sviluppare un ampio ventaglio di attività ricreative e culturali. In alcuni casi essi forniscono una specifica assistenza socio-sanitaria alla popolazione della frazione, in altre circostanze collaborano attivamente ai progetti delle circoscrizioni con interventi socialmente utili. Tale diversità che tratteggia la gestione dei singoli centri nasce dal radicamento di questi col proprio territorio. Obiettivo del progetto consiste nell'elaborare ed uniformare, sul piano giuridico, un comune schema di relazione tra le circoscrizioni ed i centri sociali al fine di razionalizzare ed arricchire il legame tra i centri e le istituzioni decentrate.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

SUB-PROGRAMMA: EDIFICI CIRCOSCRIZIONALI

Gli edifici di interesse circoscrizionale sono individuabili in due categorie, edifici vincolati ai sensi della vigente normativa di legge in materia di beni culturali ed edifici non vincolati.

Per entrambe queste categorie di edifici è estremamente importante intervenire con una costante manutenzione per consentire un migliore e corretto uso e conservazione del patrimonio edilizio oltre alla necessità di completare l'adeguamento alle norme sulle barriere architettoniche, alla legge 626/94 e alla normativa di sicurezza in termini di impiantistica.

Al fine di sviluppare le linee esposte verranno redatti appositi progetti da finanziare con i fondi a disposizione previsti nel bilancio pluriennale e verranno realizzati progetti già finanziati, fra i quali spicca in particolare la costruzione della nuova sede della Circoscrizione Prima mediante appalto permuta.

Altro intervento di grosso respiro riguarda senz'altro la Circoscrizione del Mare dove è prevista la realizzazione di una nuova sede della Circoscrizione e dei Servizi Socio-sanitari mediante espletamento di appalto con permuta nell'ambito del "PRU Marina Centro".

Entrambi gli interventi consentiranno la riorganizzazione dei servizi stessi con conseguente miglioramento del servizio offerto ai cittadini sia in termini di accessibilità che in termini di qualificazione della zona di insediamento.

Sempre nell'ambito circoscrizionale verrà completata la nuova sede della Circoscrizione di S. Alberto ed affrontati interventi di miglioramento nei vari edifici circoscrizionali definiti negli interventi di "fondo di manutenzione straordinaria".

E' inoltre in corso l'analisi e lo studio per verificare la compatibilità tecnico economica del trasferimento del Museo Archeologico di S. Pietro in Campiano nella ex scuola elementare di Campiano, previa ristrutturazione della stessa per scopo museale.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: NUOVA SEDE CIRCOSCRIZIONE PRIMA

DESCRIZIONE: Realizzazione, tramite appalto permuta, della nuova sede della Circoscrizione 1° in Via Cicognani a Ravenna.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Edilizia

INTERVENTO: NUOVA SEDE CIRCOSCRIZIONE DI S. ALBERTO

DESCRIZIONE: Completamento dei lavori di realizzazione della nuova circoscrizione a S. Alberto

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Edilizia

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: EX DELEGAZIONE 3° PIAZZA MEDAGLIE D'ORO – INTERVENTI PER ADEGUAMENTO NORME DI SICUREZZA

DESCRIZIONE: Realizzazione degli interventi funzionali e di sicurezza nella struttura.

SERVIZIO DI COMPETENZA: *Servizio Edilizia*

PROGRAMMA: GOVERNANCE

Nel panorama europeo e mondiale gli strumenti volontari di gestione ambientale sono sempre più associati al concetto di governance di un territorio o di un'area amministrata.

Il Comune di Ravenna che è da tempo impegnato non solo a promuovere principi e cultura relativi allo sviluppo sostenibile come uno dei suoi riferimenti fondamentali nella costruzione delle politiche ambientali e trasversali alle attività dell'ente, ma anche nel cercare di metterli in pratica, di farli vivere concretamente, ha attivato e intrapreso i processi relativi ad alcuni dei più significativi strumenti volontari di gestione ambientale a disposizione:

Primo fra tutti Agenda 21 locale, che, insieme a numerosi altri momenti di coinvolgimento dei "portatori di interesse" ha consentito di individuare e mettere in atto un complesso di azioni condivise che sono entrate a fare parte integrante (e qualificante) di piani e programmi dell'Amministrazione, a cui si aggiungono Il Bilancio Ambientale, Ecobudget, gli Acquisti Verdi, gli Accordi volontari, il Bilancio Sociale, ecc.

La "cassetta degli attrezzi" messa a punto è articolata e qualificata, occorre ora lavorare per sfruttarne appieno le potenzialità. Le tecniche e gli strumenti (a cominciare dal bilancio ambientale) a supporto dei processi partecipativi, che pure possono essere perfezionate, hanno sino ad ora evidenziato quanto sia strategico e necessario poter valutare gli effetti indotti in termini di impatti sociali ed ambientali, sia dal punto di vista politico che da quello prettamente tecnico, di tutti i propri processi di pianificazione e di decisione sul territorio di competenza.

Nel corso del mandato amministrativo metteremo grande impegno in questo percorso che si pone anche l'obiettivo molto ambizioso della registrazione ambientale EMAS dell'Ente.

L'esperienza sino a qui compiuta consente pertanto di definire gli elementi da porre alla base per l'ulteriore sviluppo di questi strumenti volontari in quel processo continuo di definizione di politiche e azioni finalizzate ad una governance territoriale sostenibile.

Trasversalità e sinergia: lo sviluppo e l'implementazione sino a qui raggiunti dagli strumenti volontari adottati hanno sottolineato la necessità di tendere sempre più ad una pianificazione ed una programmazione condivisa da tutto l'ente.

Qualità dei dati: la realizzazione di questi strumenti si è basata sulla costruzione di una banca dati che deve poter garantire una elevata certezza di rilevazione, sia in termini di metodologie utilizzate che di ripercorribilità delle fonti, che di reiterazione nel tempo, molto impegno deve essere dedicato al mantenimento e implementazione di quello che rappresenta uno strumento al servizio degli strumenti.

Efficacia dell'organizzazione: tramite questi strumenti sarà possibile ripercorrere la catena delle responsabilità ed ottimizzarla in funzione degli obiettivi ambientali e di sostenibilità che l'ente si pone.

Condivisione delle politiche internamente all'ente e sul territorio l'utilizzo sinergico degli strumenti di comunicazione e condivisione che sono previsti per ognuno degli strumenti adottati permette di definire una più precisa comunicazione interna ed esterna delle proprie politiche e dei propri programmi in un'ottica di condivisione delle responsabilità e di monitoraggio dei risultati.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: CONTABILITA' AMBIENTALE

DESCRIZIONE: Avvio del processo di elaborazione del Bilancio ambientale preventivo "di mandato" da rivedere e aggiornare a metà mandato ed elaborazione annuale dei Bilanci Ambientali consuntivi.

SERVIZIO DI COMPETENZA: *Ambiente e Aree Verdi*

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: EMAS

DESCRIZIONE: Sviluppo del processo di Registrazione EMAS del Comune di Ravenna e delle attività continue di mantenimento di tale Registrazione.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Ambiente e Aree Verdi

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: ACQUISTI VERDI

DESCRIZIONE: Sviluppo di un sistema di Acquisti Verdi per l'ente. Si tratta di applicare uno strumento gestionale volontario capace di modificare in chiave sostenibile i comportamenti di acquisto dell'ente tramite la previsione di modalità di lavoro intersettoriali e un maggiore livello di governance multisettoriale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Ambiente e Aree Verdi

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

Interventi di miglioramento e attività strutturali:**INTERVENTO: RELAZIONE STATO AMBIENTE**

DESCRIZIONE: Aggiornamento annuale della Relazione Relazione Stato Ambiente attraverso il mantenimento e l'implementazione della banca dati ambientale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Ambiente e Aree Verdi

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: FORUM

DESCRIZIONE: Attraverso l'attività della Segreteria tecnica viene mantenuta e implementata l'attività del Forum attraverso la realizzazione di workshop tematici che coinvolgano i vari settori della comunità sia nei processi decisionali in un'ottica di sviluppo sostenibile sia per affrontare tematiche specifiche di attenzione generale.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Ambiente e Aree Verdi

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: PIANO D'AZIONE E PIANO OPERATIVO

DESCRIZIONE: Aggiornamento del Piano d'azione in base ai risultati dell'attività dei workshop tematici realizzati e delle decisioni del Forum integrando: i nuovi obiettivi generali e specifici, le priorità di intervento condivise, la definizione di azioni possibili e dei ruoli di ogni singolo attore per la loro realizzazione, la scelta di indicatori e target e la definizione delle modalità di monitoraggio. Elaborazione e aggiornamenti continui del Piano operativo di A21 contenente la descrizione degli impegni e azioni assunte da parte di ogni Assessorato e servizio in attuazioni delle priorità, azioni e progettualità definite dal Forum e contenute nel Piano di Azione.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Ambiente e Aree Verdi

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

PROGRAMMA: UN'AMMINISTRAZIONE CHE COMUNICA

Il Comune è l'istituzione che più di ogni altra entra in contatto con la vita dei cittadini. Lo fa praticamente ogni giorno.

A partire da questo ruolo che lo vede come riferimento della quotidianità dei cittadini il Comune ha quindi non solo l'esigenza, ma il dovere di comunicare, di informare il cittadino sui diritti, gli obblighi, le scadenze, i permessi, le opportunità, i servizi, le procedure, i piani e i progetti, le iniziative, sui certificati, sui pagamenti e sui lavori in corso, sui reclami, sulla mobilità ecc. e il cittadino ha il diritto ad essere informato sull'attività del Comune.

Il cittadino è, e rimarrà, al centro delle politiche di questa Amministrazione e non mancheranno gli sforzi per metterlo nelle migliori condizioni di sapere, di essere informato e di conoscere ogni opportunità tesa a migliorare la qualità della sua vita e dei suoi familiari, fornendogli anche modi e spazi adeguati, come per esempio l'Urban Center, posto nell'ex chiesa di S. Domenico.

Il Comune ha anche la necessità ed il dovere di ascoltare e di interagire con l'universo dei cittadini in maniera sempre più semplice e chiara: sulla base anche dell'esperienza consolidata nelle

passate legislature il nostro Comune ha in animo di sviluppare un progetto di Comunicazione che tenga conto da un lato della necessità di razionalizzare le risorse economiche da impiegare e dall'altro di optare per il raggiungimento di soluzioni che rispondano concretamente alle esigenze dei cittadini.

Sei gli obiettivi strategici che l'ente intende perseguire:

- la realizzazione di uno Sportello Civico Polifunzionale, che comprenderà anche l'U.R.P.
- la implementazione della gamma di servizi interattivi;
- la redazione del Piano di Comunicazione generale, per una maggiore efficacia dell'attività di comunicazione svolta dal Comune;
- la prosecuzione ed il miglioramento dell'attività di comunicazione e partecipazione dell'Urban Center;
- redazione Bilancio Sociale;
- migliorare la comunicazione interna.

Tali obiettivi – pur fortemente legati fra loro – basano la loro funzione di servizio rivolgendosi a categorie di cittadini in parte diverse. Per raggiungere il primo occorre fornire al cittadino in particolare di età media/alta un luogo unico in cui si possa anche offrire un'assistenza diretta e qualificata, di informazione “base” su tutti i servizi ed attività che eroga il Comune con personale prettamente adibito a questo delicato ruolo.

Per sviluppare il secondo, grazie al ricorso alla rete, occorre intervenire con una forte implementazione di servizi interattivi destinati a ridurre sensibilmente – in particolare per il target di cittadini di età giovanile/media – la mobilità negli uffici pubblici, con conseguente vantaggio per la circolazione e la salute dell'ambiente.

Infine il piano di comunicazione, che è uno strumento di programmazione e gestione delle azioni di comunicazione di cui si deve avvalere un'amministrazione per attuare le proprie politiche, finalizzato a razionalizzare, coordinare e rendere più efficace l'azione di “comunicazione pubblica del Comune di Ravenna.

Al fine di favorire l'ascolto, la comunicazione, l'informazione, il confronto e la trasparenza dell'azione della Pubblica Amministrazione, il Comune intende proseguire, sulla strada già precedentemente intrapresa, alla redazione e pubblicazione del Bilancio Sociale, quale strumento innovativo di rendicontazione dell'attività svolta.

Altro importante obiettivo è rendere la comunicazione interna sempre più efficace e tempestiva per dare sempre più strumenti, informazioni e conoscenze a tutti coloro che operano all'interno del Comune per il miglioramento continuo dell'attività amministrativa.

Interventi strategici e di sviluppo:

INTERVENTO: PIANO DI COMUNICAZIONE GENERALE DELL'ENTE

DESCRIZIONE: La stesura del Piano di Comunicazione passa attraverso alcune azioni che coinvolgono le varie aree per programmare e coordinare tutte le iniziative di comunicazione: le campagne di comunicazione, le pubblicazioni e le iniziative, l'uso dei diversi strumenti di comunicazione, ecc.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Comunicazione e Relazioni col Pubblico – U.O. Stampa – Gabinetto del Sindaco

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: VERIFICA DI FATTIBILITA' PER LA REALIZZAZIONE DI UN PORTALE QUALE STRUMENTO ALTERNATIVO AL SITO INTERNET DEL COMUNE DI RAVENNA

DESCRIZIONE: Un portale assolve due importanti funzioni: aggrega e organizza l'enorme quantità di dati generati e sparpagliati all'interno dell'Ente e presenta tali informazioni agli utenti attraverso un'interfaccia web semplice e personalizzabile. Il nostro Portale dovrà rispondere a determinati requisiti. Prima di tutto deve permettere l'integrazione con le più disparate fonti di dati (tipicamente i sistemi ERP, i mainframe, i data base aziendali e documenti prodotti con strumenti di office automation, quali Word, Excel, PowerPoint, PDF, etc.) Il Portale deve rappresentare un unico punto di accesso a tutte le informazioni (strutturate e non) generate dall'azienda e deve permettere di definire riferimenti esterni provenienti da Internet. In secondo luogo deve basarsi su una infrastruttura robusta e scalabile per la gestione dei dati. Il ricorso al Portale sarà l'occasione per

attivare un software open source condiviso anche da altri enti e/o soggetti che erogano servizi di pubblica utilità. Gli obiettivi del progetto sono quindi riconducibili a:

Costruire un portale in grado di sostenere i processi di innovazione organizzativa del gruppo aderente in un'ottica di lungo periodo;

Creare un luogo unitario di comunicazione e relazione interattiva con più comunità di stakeholder del gruppo;

Adottare una soluzione in grado di aprirsi verso l'esterno in maniera semplice, sicura e affidabile;

Adottare una soluzione scalabile, in grado di evolvere in base alle esigenze delle singole amministrazioni pubbliche;

Adottare uno strumento in grado di garantire la qualità e l'uniformità dei dati;

Adottare uno strumento semplice da utilizzare, orientato alle necessità dell'utente;

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Comunicazione e Relazioni col Pubblico

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: BILANCIO SOCIALE

DESCRIZIONE: Studio, impostazione, redazione e pubblicazione del Bilancio Sociale quale strumento trasparente di comunicazione, informazione e confronto con la collettività; in collaborazione con l'U.O. Controllo di Gestione, U.O. Comunicazione e Relazioni col Pubblico, U.O. Stampa, Portavoce del Sindaco ecc.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Direttore Generale

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2008 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

Interventi di miglioramento e attività strutturali:

INTERVENTO: L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE DELL'URBAN CENTER

L'Urban Center è stato aperto nell'Aprile del 2005, nell'ex chiesa di S. Domenico in Via Cavour, come momento di comunicazione e confronto con i cittadini sui piani urbanistici, progetti ed iniziative promosse dal Comune e anche da altri soggetti pubblici, operanti sul territorio. In tale spazio sono stati esposti il P.S.C. (Piano Strutturale Comunale), la signora degli Anelli (progetti infrastrutturali) e tanti altri concorsi.

Al suo interno lo spazio dell'Urban Center si presenta diviso in più zone: oltre alle aree specifiche per le esposizioni, troviamo un bookshop, una saletta per incontri e conferenze stampa, e uno spazio multimediale denominato la "Macchina del Territorio" che si propone come un percorso sensoriale, e con diversi materiali video per presentare il territorio del comune attraverso la visione delle sue componenti. Più di 100.000 persone hanno partecipato fino ad oggi a mostre ed iniziative, una attenzione particolare è quella di rivolgersi sempre anche ai bambini, un esempio è dato dalla nostra guida Matilde, la mascotte che accompagna i visitatori piccini nella lettura e nel gioco di argomenti in passato troppo difficili come la partecipazione. Tale attività proseguirà con la presentazione del R.U.E. (Regolamento Urbanistico Edilizio) e con il P.O.C. (Piano Operativo Comunale) e si amplierà per presentare, far conoscere e dibattere i progetti, le iniziative promosse dai vari Servizi del Comune e di altri Enti e soggetti pubblici. Diverrà anche un laboratorio aperto per i cittadini, studenti, organizzando anche specifici workshops.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Ufficio Multimedia dell'Area Pianificazione Territoriale, in collaborazione con la Direzione Generale e le varie Aree, U.O. Stampa e Gabinetto del Sindaco.

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007 ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: SEGNALAZIONI ON LINE

DESCRIZIONE: Attraverso il servizio on line – accessibile dal sito internet del Comune di Ravenna - sarà possibile inoltrare segnalazioni e richieste sull'attività e sui servizi forniti dal Comune di Ravenna e dalle Aziende di Servizi Pubblici. Si tratta di offrire una ulteriore possibilità di inoltrare segnalazioni e di interagire con il Comune che va ad aggiungersi alle altre (via telefono, via fax o direttamente di persona nei vari uffici del Comune).

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Comunicazione e Relazioni col Pubblico

ANNO INIZIO INTERVENTO E ANNO FINE INTERVENTO: 2007

INTERVENTO: PAGINA WEB DEDICATA AL SINDACO

DESCRIZIONE: L'intervento consiste, nell'ambito della comunicazione dell'Ente, nella riorganizzazione della pagina dedicata al Sindaco, all'interno del sito Internet del Comune. Tramite questa pagina i ravennati saranno invitati ad esprimere, via e-mail, la loro opinione sugli argomenti mensilmente proposti e sui temi più importanti per la città.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Comunicazione e Relazioni col Pubblico - Gabinetto del Sindaco

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: COMUNICAZIONE SULL'ATTIVITA' DELLE CIRCOSCRIZIONI

DESCRIZIONE: L'informazione rappresenta una delle principali condizioni per la crescita della partecipazione. Le Circoscrizioni hanno strutturalmente potenziato il livello di comunicazione esterna attraverso l'informazione giornalistica e la creazione di uno specifico spazio nel portale dell'Amministrazione Comunale. Obiettivo del progetto è il miglioramento funzionale ed estetico delle pagine circoscrizionali introducendo ulteriori informazioni sull'attività istituzionale dei Consigli, in collaborazione con l'U.O. Stampa e l'U.O. Comunicazione Relazioni col pubblico.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Decentramento

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2008

INTERVENTO: PAGINE INTERNET DELL'ISTITUZIONE ISTRUZIONE E INFANZIA

DESCRIZIONE: Realizzazione e gestione delle pagine web - conformi ai parametri di usabilità e accessibilità previsti dalla normativa - per offrire ai cittadini:

- informazioni chiare, pertinenti e aggiornate sui servizi e sulle iniziative dell'Istituzione;
- strumenti di dialogo e confronto attraverso servizi interattivi quali: forum, posta elettronica, newsletter, ecc.;
- servizi on-line quali: iscrizioni, banche dati, bandi, graduatorie, modulistica.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Front-Office e Informazione dell'Istituzione Istruzione e Infanzia

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: NEWS LETTER "EDUC@RE CON ..."

DESCRIZIONE: Rivolta a genitori, insegnanti, educatori e a tutti coloro che a vario titolo contribuiscono alla definizione e realizzazione dei progetti educativi o che nutrono un vivo interesse per i temi dell'infanzia e della genitorialità, per condividere esperienze e progetti e per valorizzare le risorse e le proposte presenti nel nostro territorio e nei nostri servizi, favorendo lo sviluppo della Comunità Educante.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Front-Office e Informazione dell'Istituzione Istruzione e Infanzia

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: COMUNICAZIONE INTERNA SU TEMATICHE CONTRATTUALI

DESCRIZIONE: In una logica di gestione delle risorse umane fortemente orientata al coinvolgimento ed alla motivazione va ripensata la modalità di informazione/comunicazione ai dipendenti circa i diversi ambiti della gestione contrattuale del rapporto di lavoro (trattamento economico, permessi vari, gestione amministrativa...) nonché in relazione alle diverse opportunità offerte in termini di sviluppo professionale (formazione, mobilità interna, percorsi di carriera, ...). Vanno quindi analizzati, elaborati ed implementati nuovi strumenti di informazione/comunicazione più sistematici ed organici da differenziare in relazione al target di dipendenti da raggiungere (manuale operativo, schede procedure, newsletter, slides sintetiche, rete intranet ed informazione cartacea, ...).

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2009

INTERVENTO: COMUNICARE, MOTIVARE, COINVOLGERE: SPERIMENTAZIONE DELLE LINEE GUIDA PER UNA COMUNICAZIONE INTERNA EFFICACE

DESCRIZIONE: L'indagine di clima aziendale svolta nel novembre 2004 aveva messo in evidenza la necessità di migliorare la comunicazione interna interfunzionale: "la comunicazione tempestiva e

completa di tutte le informazioni che riguardano il proprio lavoro". Il gruppo di lavoro ha analizzato i flussi di comunicazione/informazione di due servizi per individuare punti critici ed esempi positivi e per giungere all'elaborazione di alcune linee guida per una buona circolazione delle informazioni all'interno dei Servizi, da diffondere in tutto l'Ente.

L'intervento si propone una prima sperimentazione all'interno della Segreteria Generale – U.O. Affari e Generali e Istituzionali delle "linee guida" elaborate.

SERVIZIO DI COMPETENZA: Servizio Risorse Umane e Qualità

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

INTERVENTO: SPERIMENTAZIONE NOTIZIARIO WEB DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

DESCRIZIONE: Il progetto consiste nella realizzazione di un video attraverso il quale vengono diffuse le notizie del giorno riguardante l'attività del Comune. La lettura delle notizie in video verrà effettuata sperimentalmente dai giornalisti dell'ufficio stampa con attrezzature e software (di cui si è già in possesso) che ne consente l'implementazione nelle pagine web del Comune. Il video avrà una durata di circa 5 minuti a seconda del numero e della complessità delle notizie.

SERVIZIO DI COMPETENZA: U.O. Stampa

ANNO INIZIO INTERVENTO: 2007

ANNO FINE INTERVENTO: 2011

PROGRAMMA: SOCIETÀ CONTROLLATE E PARTECIPATE E SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Il Comune di Ravenna ha conferito, a partire dal 1° settembre 2005, le principali partecipazioni azionarie delle società controllate e partecipate in Ravenna Holding s.p.a.

La società, a totale capitale pubblico, ha come socio unico il comune di Ravenna che ha previsto tale configurazione organizzativa nel proprio Statuto. Ravenna Holding s.p.a. gestisce per conto dell'amministrazione comunale, che esercita l'attività di direzione, coordinamento e controllo, i pacchetti azionari nelle società:

di servizi pubblici locali;

di riscossione dei tributi e delle entrate patrimoniali locali;

delle reti e degli impianti – società degli asset;

di promozione e sviluppo dell'economia locale.

Questo assetto delle partecipazioni riteniamo debba essere salvaguardato e consolidato, perché garantisce standard di efficienza gestionale e un corretto rapporto fra funzioni di indirizzo della pubblica amministrazione e attività operativa delle società controllate. In particolare, la configurazione adottata ha favorito:

- il perseguimento degli obiettivi di interesse pubblico, di cui il comune è portatore, espressi attraverso puntuali indirizzi del consiglio comunale;
- l'attuazione coordinata e unitaria delle politiche delle imprese pubbliche controllate e partecipate, garantite dagli organi amministrativi della holding e sottoposte a verifica da parte del socio unico, attraverso la sua partecipazione alle Assemblee della Società;
- un'efficace, efficiente ed economicamente vantaggiosa organizzazione delle singole società, che hanno potuto utilizzare tutte le opportunità offerte dal sistema finanziario, dal mercato in generale e dalla fiscalità per le imprese.

Il particolare, attraverso Ravenna Holding s.p.a., dovranno essere garantite trasparenza e gestione industrialmente efficiente delle società controllate e partecipate, condizione essenziale affinché i servizi pubblici locali – erogati ai cittadini secondo gli standard definiti dai contratti di servizio – siano forniti a prezzi equi, grazie alla minimizzazione dei costi per la loro produzione. Allo stesso tempo, le Società dovranno garantire una significativa capacità di investimento, remunerata secondo le norme di legge e i criteri indicati dalle Agenzie di Regolazione.

L'amministrazione comunale nella gestione dei servizi pubblici locali, attraverso le società da essa controllate e partecipate, si atterrà ai seguenti principi:

- pieno rispetto delle regole e delle indicazioni contenute nel Testo Unico degli enti locali e delle disposizioni derivanti dalle leggi settoriali, al fine di favorire il pluralismo di mercato e la libera circolazione dei capitali, nonché la proprietà pubblica degli asset strategici dei beni pubblici primari, soprattutto nel settore idrico;

- massima cooperazione con gli enti locali della provincia, del bacino romagnolo e del territorio regionale, al fine di ottenere economie di scala nella gestione dei servizi e, di conseguenza, tariffe eque e commisurate allo standard definito dalle Amministrazioni pubbliche;
- adozione di modelli di governo delle società partecipate e controllate coerenti con le migliori pratiche presenti nel mercato, compreso quello regolamentato.

L'amministrazione comunale coordinerà le proprie politiche di bilancio con quelle di Ravenna Holding s.p.a., con l'intento di definire flussi finanziari - compatibili con gli equilibri della Società - adeguati alle necessità di spesa corrente e all'entità degli investimenti indicati nel programma di mandato.

A Ravenna operano da tempo nel campo dei servizi ambientali ed energetici e dei trasporti, aziende e consorzi, che offrono ai cittadini servizi estesi e di buona qualità.

Essi rappresentano un patrimonio importante sia dal punto di vista economico, potendosi oggi parlare di un vero e proprio comparto energetico-ambientale che costituisce una reale vocazione produttiva del territorio ravennate, sia per il loro patrimonio di esperienze e professionalità; i servizi che essi offrono costituiscono una parte essenziale delle politiche per assicurare città pulite, moderne e buoni livelli di qualità della vita.

I processi di liberalizzazione previsti in tali settori dalla legislazione comunitaria e nazionale hanno imposto alle amministrazioni locali una riflessione sul ruolo degli enti locali rispetto al tema delle privatizzazioni e più in generale in relazione alla gestione dei servizi pubblici.

Con particolare riferimento ai servizi pubblici a gestione imprenditoriale il Comune di Ravenna, unitamente alle altre amministrazioni locali interessate, ha attivato sul territorio un processo di innovazione e modernizzazione, di adeguamento e ristrutturazione e di integrazione funzionale e territoriale tra le diverse esperienze aziendali del territorio provinciale e regionale e nuovi rapporti con i privati, che hanno consentito di governare i processi di liberalizzazione garantendo al contempo di rafforzare la competitività delle aziende per reggere alla concorrenza del mercato, ma soprattutto di assicurare ai cittadini servizi efficienti e di qualità a costi contenuti.

Per il futuro occorre proseguire il processo di integrazione avviato, consolidando e rafforzando ulteriormente il nuovo ruolo che l'Ente Locale, attraverso le Agenzie D'Ambito, deve sviluppare rispetto ai servizi pubblici industriali: un ruolo non più rivolto alla gestione dei servizi, ma sempre più diretto all'esercizio delle funzioni di indirizzo e di controllo per garantire la qualità del servizio e delle prestazioni ed assicurare che le scelte gestionali vadano nella direzione dell'efficienza per garantire il contenimento dei costi di copertura dei servizi al fine di assicurare ai cittadini servizi di qualità e tariffe adeguate e un più stretto rapporto tra chi eroga il servizio e gli utenti per rispondere tempestivamente alle problematiche di gestione del servizio.