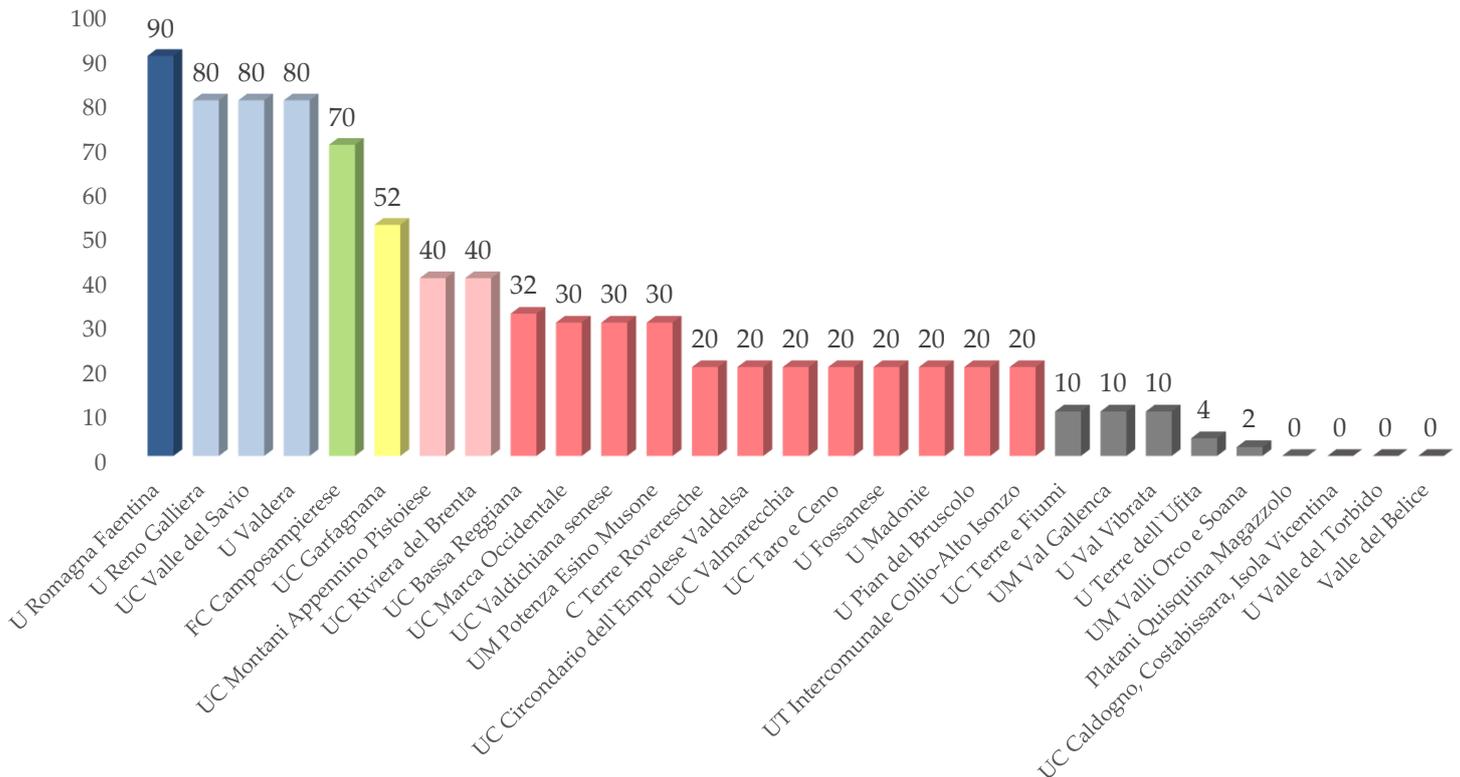


Servizi e rapporto con i cittadini

L'area Servizi analizza sia il livello di efficienza e di trasparenza dei servizi (in questo caso, i cittadini sono utenti), sia il livello di coinvolgimento attivo dei cittadini da parte dell'Unione (in questo caso, i cittadini sono "azionisti" dell'ente).

Figura 1 INDICE DI CAPACITÀ AMMINISTRATIVA – AREA SERVIZI E CITTADINI (score medio: 31%)



Fonte: Indice di Capacità Amministrativa 2021

Legenda Indice di Capacità Amministrativa

Score	Classe
90-100	Excellent
80-89	Very Good
60-79	Good
50-59	Satisfactory
40-49	Weak
20-39	Poor
0-19	Fallible

Gli indicatori di questa area sono difficili da reperire. Da un lato, perché le iniziative di *civic engagement* non sono codificate e, quindi, risultano spesso non rintracciabili sul sito web dell'ente e, anche quando lo sono, non vengono rendicontate in modo completo. Dall'altro, perché le modifiche apportate al decreto trasparenza del 2013 dalla cosiddetta riforma Madia del 2016¹ hanno cancellato alcuni obblighi di pubblicazione cruciali proprio per misurare l'efficienza dei servizi.

I risultati dell'analisi vedono una polarizzazione tra i due estremi del *ranking*: quattro Unioni raggiungono le classi più alte di valutazione (*Excellent* e *Very Good*) e cinque la più bassa (*Fallible*), mentre lo score medio si ferma a 29%, il più basso tra le cinque aree analizzate. Le Unioni con score zero sono quelle non valutabili per mancanza di informazioni disponibili.

L'Unione *benchmark* è emiliana: Romagna Faentina, con score 90%. Le seguono con score 80% la Reno Galliera e la Valle del Savio, anch'esse in Emilia, e la Valdera, in Toscana.

Sul fronte opposto del *ranking*, le cinque Unioni in *Fallible* di fermano a score bassissimi: da 2% a 10%. La spiegazione sta principalmente nel mancato aggiornamento del sito web, nella mancata pubblicazione o aggiornamento della Relazione della Performance, nella mancata pubblicazione del Registro degli accessi civici.

¹Decreto legislativo n. 97 del 2016.

Indicatore di efficienza: numero di procedimenti e servizi

L'indicatore numero di procedimenti e servizi verifica se l'ente pubblica il numero di procedimenti conclusi e di servizi erogati nell'anno, rilevando anche il grado di aggiornamento dell'informazione eventualmente pubblicata². Si tratta, in altre parole, di un **indicatore di efficienza**, che potenzialmente dovrebbe misurare il numero di servizi erogati. Tuttavia, non essendo più un obbligo la pubblicazione nella sottosezione "Attività e procedimenti" della sezione Amministrazione Trasparente sui siti web degli enti, la fonte principale per le informazioni relative a questo indicatore è diventata la Relazione della Performance, che spesso risulta non esaustiva.

I risultati del campione nell'indicatore sono molto negativi, perché per diciotto Unioni su ventinove non è rinvenibile alcuna informazione, talora per l'assenza della suddetta Relazione o per il mancato aggiornamento della stessa.

La tabella che segue riporta l'elenco delle Unioni più *accountable*, che rendicontano le proprie attività: tra esse - non a caso - alcune con alto Indice di Capacità Amministrativa, quali, ad esempio, Valle del Savio e Romagna Faentina.

Va precisato, tuttavia, che anche per queste Unioni i dati utili a disposizione sono molto carenti, e ciò significa che non è possibile verificare se il numero dei procedimenti conclusi e dei servizi erogati nelle funzioni associate è aumentato oppure no. In altri termini, non è possibile stabilire se l'Unione è effettivamente servita a migliorare la performance dei Comuni associati nelle funzioni associate.

Tabella 1 INDICAZIONE DEL NUMERO DI PROCEDIMENTI CONCLUSI E DI SERVIZI EROGATI

Unione	Esito
U Valdera	Pubblicata, aggiornata
UT Intercomunale Collio-Alto Isonzo	Pubblicata, aggiornata
U Reno Galliera	Pubblicata, aggiornata
UM Potenza Esino Musone	Pubblicata, aggiornata
UC Montani Appennino Pistoiese	Pubblicata, aggiornata
U Romagna Faentina	Pubblicata, aggiornata
UC Valle del Savio	Pubblicata, aggiornata
UC Bassa Reggiana	Pubblicata, aggiornata
UC Garfagnana	Pubblicata, aggiornata
FC Camposampierese	Pubblicata, aggiornata
UC Marca Occidentale	Pubblicata, ferma al 2018

Fonte: rielaborazione da sezione Amministrazione Trasparente sui siti web delle Unioni

² Aggiornamento al 2020 o al 2019.

È da segnalare come esempio virtuoso quello dell'Unione Reno Galliera, che nella Relazione della Performance rendiconta per i vari settori associati: numero dei dipendenti, ore complessive lavorate nell'anno, numero dei procedimenti eseguiti, le spese e le entrate per il servizio³ (Cfr. figura seguente).

³ Nella Relazione mancano i tempi medi per ciascun procedimento.

Figura 2 ESTRATTO DA SITO WEB DELL'UNIONE RENO GALLIERA - INDICAZIONE DEL NUMERO PROCEDIMENTI CONCLUSI IN RELAZIONE DELLA PERFORMANCE

	2018	2019	2020
N. Dipendenti del servizio	50,08	49,42	51,17
N. ore lavorate	93.756,00	92.508,00	95.784,00

INDICATORI						
ANNO INDICATORE	2018		2019		2020	
	UM	CONS.	UM	CONS.	UM	CONS.
accertamenti informativi eseguiti	NR	3.250	NR	3.566	NR	2.817
alcol test effettuati	NR	302	NR	376	NR	622
autocarri controllati	NR	754	NR	798	NR	824
incidenti stradali rilevati	NR	361	NR	365	NR	257
ore di copertura del servizio sulle 24 ore	NR	18	NR	18	NR	18
ricorsi a verbali codice della strada	NR	113	NR	160	NR	148
slot machine controlli effettuati	NR	347	NR	527	NR	188
telecamere attive sul territorio	NR	203	NR	238	NR	265
totale ragazzi coinvolti educazione stradale	NR	2.730	NR	3.133	NR	0
violazioni al codice della strada	NR	15.315	NR	20.925	NR	17.786
violazioni amministrative totali	NR	15.641	NR	21.167	NR	18.296
violazioni per ebbrezza alcolica o alterazione da sostanze	NR	38	NR	47	NR	29

	2018	2019	2020
ricorsi a verbali stradali accolti/ricorsi verbali stradali totali	42,48%	13,13%	21,62%
ricorsi a verbali codice strada/totale infrazioni codice strada	0,74%	0,76%	0,83%
autocarri: infrazioni rilevate/controlli effettuati	139,66%	150,38%	125,24%
slot machine: infrazioni rilevate/controlli effettuati	36,89%	21,63%	21,28%
spesa corrente per abitante	€ 34,77	€ 34,96	€ 35,92
entrate accertate/previsioni	117,85%	106,68%	112,64%
entrate incassate nell'anno/ accertate (sanzioni)	52,66%	49,79%	30,61%



Indicatore di efficienza: monitoraggio dei tempi

Un altro indicatore di efficienza è quello relativo al monitoraggio dei tempi medi di erogazione dei servizi e di conclusione dei procedimenti. Anch'esso riguarda un obbligo normativo che è venuto meno per effetto dell'abrogazione dell'art. 24 comma 2 del d.lgs. 33/2013 da parte del d.lgs. 97/2016. La prevedibile conseguenza è che la maggior parte delle Unioni pubblica una sottosezione vuota. Va sottolineato, però, che ad essere stato abrogato è solo l'obbligo di pubblicare, ma non la possibilità, e anzi l'opportunità, di farlo.

Ciò nonostante, solo un sesto circa del campione risulta essersi impegnato a rendicontare i tempi medi registrati nell'anno per i propri servizi e procedimenti, come mostra la tabella che segue.

Tabella 2 MONITORAGGIO DEI TEMPI MEDI DEI PROCEDIMENTI E DEI SERVIZI

Monitoraggio dei tempi dei procedimenti e dei servizi	Esito
FC Camposampierese	Pubblicato e aggiornato
UC Valle del Savio	Pubblicato e aggiornato
U Romagna Faentina	Pubblicato e aggiornato
UC Montani Appennino Pistoiese	Pubblicato parzialmente
U Reno Galliera	Pubblicato parzialmente

Fonte: rielaborazione da sezione Amministrazione Trasparente sui siti web delle Unioni

È da tenere presente, tuttavia, che anche le cinque Unioni della tabella sopra non pubblicano un vero monitoraggio dei tempi medi: quattro Unioni su cinque indicano nella Relazione della Performance alcuni tempi medi di alcuni procedimenti, oltretutto in modo non facilmente individuabile. Solo l'Unione Appennino Pistoiese pubblica ancora la sottosezione "Monitoraggio dei tempi procedurali" in Amministrazione Trasparente, sul proprio sito web, anche se si limita a riportare i tempi massimi di legge, come mostra la figura che segue.

Figura 3 ESTRATTO DA SITO WEB DELL'UNIONE APPENNINO PISTOIESE - MONITORAGGIO TEMPI MEDI

UNIONE DI COMUNI MONTANI APPENNINO PISTOIESE SERVIZIO FINANZIARIO							
RESPONSABILE BARBARA CECCHINI, tel. 0573 621286, Email barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it							
Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Ragioneria - personale addetto: Giulia Ferrari, tel. 0573 621265 Email giulia.ferrari@comunesanmarcellopteglio.it							
PROCEDIMENTO (1)	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	RESPONSABILE PROCEDIMENTO (2)	RESPONSABILE PROVVEDIMENTO FINALE (3)	TIPO DI PROVVEDIMENTO FINALE IN CASO DI ACCOGLIMENTO ISTANZA	TERMINE FINALE (in giorni)	DECORRENZA DEL TERMINE	TUTELA AMMINISTRATIVA E GIURISDIZIONALE (4)
(A) ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI AMMINISTRATIVI DA PARTE DEI CITTADINI EX L. 241/1990 E S.M.I. E X D.LGS. 97/2016	L. 24190 e s.m.i.; art. 7 della legge n. 69/2009 e D.lgs 97/2016	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	pubblicazione istanza e relativa risposta in Amministrazione Trasparente	30 giorno dall'istanza	dall'acquisizione dell'istanza all'Ufficio protocollo	E' necessario verificare la presenza di controinteressati a sensi art. DFR 16406
(A) AUTENTICAZIONI DI SOTTOSCRIZIONI, COPIE E DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE	T.U. n. 445/2000	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	autenticazione e sottoscrizione atto	tempo reale		
(B) CERTIFICATO MINISTERIALE AL BILANCIO DI PREVISIONE	ART. 161 TUEL	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it		TERMINE STABILITO DAL DECRETO MINISTERIALE		
(B) CERTIFICATO MINISTERIALE AL CONTO DEL BILANCIO	ART. 161 TUEL	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it		TERMINE STABILITO DAL DECRETO MINISTERIALE		
(B) RILEVAZIONE E COMUNICAZIONE AL DIPARTIMENTO DEL TESORO DELLE PARTECIPAZIONI E CONCESSIONI	ART. 2 COMMA 222 L. 191/2009	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it		TERMINE STABILITO DAL DIPARTIMENTO DEL TESORO		
(B) PIANO TRIENNALE PER LA RAZIONALIZZAZIONE DELL'UTILIZZO DELLE DOTAZIONI STRUMENTALI - ELABORAZIONE DEL PIANO A PREVENTIVO E REDAZIONE DELLA RELAZIONE A CONSUNTIVO	ART. 2 COMMA 594 L. 244/2007	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it	RESPONSABILE SERVIZIO FINANZE E BILANCIO, Barbara Cecchini tel. 0573621286, e-mail: barbara.cecchini@comunesanmarcellopteglio.it		ENTRO LA DATA DI APPROVAZIONE DEL BILANCIO E DEL RENDICONTO		

Servizi online

La richiesta di servizi online da parte dei cittadini è andata aumentando nel tempo, riguardando una casistica sempre più ampia, che va dal pagamento delle multe alle domande di sussidi, dai servizi anagrafici a quelli scolastici, etc.

Alcune Unioni dedicano ai servizi online uno spazio ad hoc sul proprio sito, cui si accede direttamente dalla homepage; per altre, invece, si è costretti a ricorrere ai motori di ricerca, in sei casi senza alcun esito.

Le Unioni con il maggior numero di servizi online rilevabili sono le emiliane Taro e Ceno, Reno Galliera e Romagna Faentina.

Figura 4 ESTRATTO DA SITO WEB DELL'UNIONE RENO GALLIERA - SERVIZI ONLINE

Unione Reno Galliera

L'Unione ▾ Servizi ▾ Bandi e avvisi ▾

🏠 Servizi on line

I servizi ON LINE dell'Unione Reno Galliera

Credenziali per l'accesso ai servizi online dell'Unione Reno Galliera

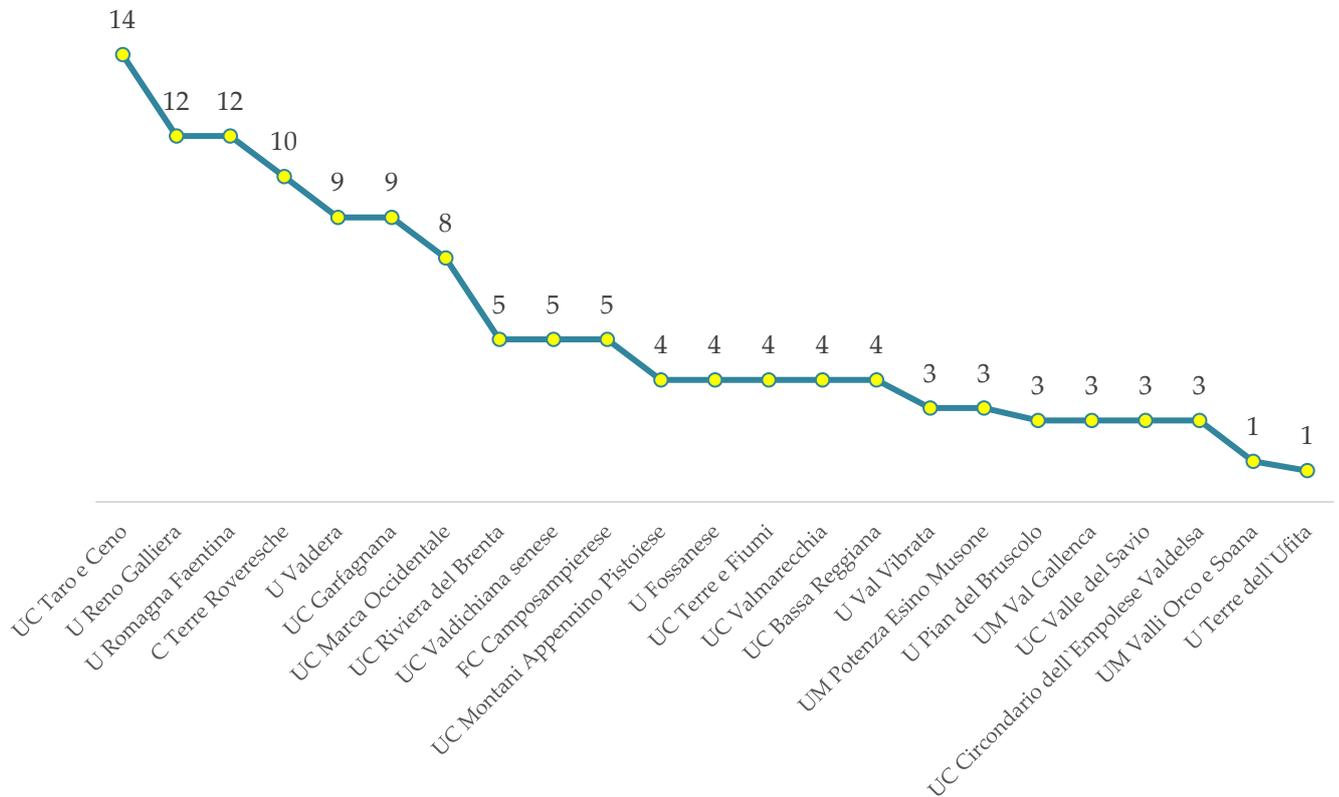
Alcuni servizi, ad esempio tutti quelli a domanda individuale dell'area servizi alla persona, richiedono un **accreditamento SPID**.

Servizi generali

- > **ALBO PRETORIO - Accesso libero.** Disponibile l'accesso all'albo pretorio dell'Unione Reno Galliera e agli albi pretori comunali dei Comuni in Unione
- > **ANAGRAFE - Accesso con registrazione.** Servizi demografici dei Comuni in Unione: certificati anagrafici e autocertificazioni
- > **MODULISTICA, NORMATIVA E DIRITTI DI SEGRETERIA - Accesso libero.** Moduli scaricabili e normativa locale.
- > **STREAMING VIDEO - Accesso libero.** Le sedute del Consiglio dell'Unione in diretta e in differita streaming
- > **OPEN DATA - Accesso libero.** Progetto di liberazione dei dati dell'Unione Reno Galliera e dei comuni aderenti ai fini della trasparenza e della crescita sociale ed economica dei territori. I dati possono essere scaricati e riutilizzati anche a fini commerciali.
- > **MULTE - PAGAMENTO ONLINE - Accesso libero.**
- > **MULTE - VISUALIZZAZIONE VERBALE - Accesso libero.**
- > **PRENOTAZIONI APPUNTAMENTI** Polizia locale - Ufficio Verbali
- > **PAGAMENTO AVVISI "Pago PA" - Portale del Cittadino**

Le Unioni, invece, con il minor numero di servizi online sono la campana Terre dell'Ufita e la piemontese Valli Orco e Soana.

Figura 5 SERVIZI ONLINE RILEVABILI (numero)



Fonte: rielaborazione dati da siti web delle Unioni

Coinvolgimento dei cittadini

L'indicatore relativo al coinvolgimento dei cittadini verifica se l'ente realizza progetti innovativi in termini non di mera partecipazione passiva dei cittadini, ma di una loro effettiva inclusione nelle principali attività pubbliche. In particolare, vengono considerate solo le iniziative in cui ai cittadini viene attribuito un ruolo attivo chiaro e riconosciuto: non la semplice partecipazione a un evento pubblico, come, ad esempio, la cosiddetta "notte bianca", ma il loro effettivo coinvolgimento, ad esempio, su quale progetto sociale finanziare o su quale variante urbanistica approvare⁴.

Il risultato dell'analisi rivela che diciotto Unioni del campione non hanno istituito strumenti partecipativi per il coinvolgimento dei cittadini, o, quantomeno, non li hanno rendicontati in modo chiaro sui canali pubblici (sito web, media).

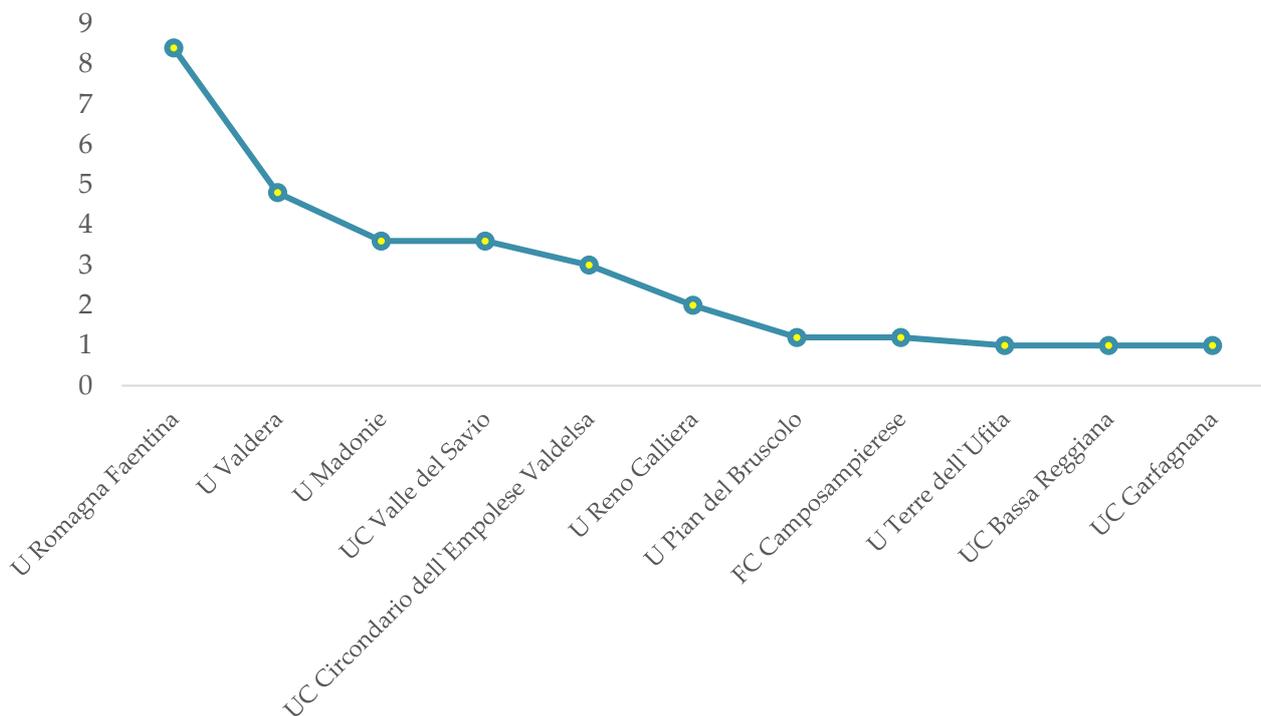
⁴ Le app di segnalazione (ad esempio, quelle per segnalare guasti) non state considerate nella valutazione.

Tenendo conto non solo del numero delle iniziative promosse, ma anche della fruibilità e facilità di accesso all'informazione, l'Unione *benchmark* è la Romagna Faentina.

Score massimo è stato attribuito anche ad altre tre Unioni: Valdera, Madonie e Valle del Savio.

La Valdelsa, invece, si distingue non per il numero di iniziative, ma perché è l'unica Unione ad aver previsto una specifica sezione intitolata "strumenti di partecipazione" nel proprio sito web.

Figura 6 INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI (numero)



Fonte: rielaborazione dati da siti web delle Unioni

Accesso civico

L'istituto dell'**accesso civico**, previsto dal d.lgs. 33/2013 e ampliato dal d.lgs. 97/2016, rientra tra gli strumenti con cui il cittadino può esercitare il diritto alla trasparenza nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, anche senza alcun obbligo di motivazione dell'istanza.

L'indicatore analizzato verifica la percentuale di richieste di accesso civico generalizzato accolte dall'Unione sul totale delle richieste ricevute.

Il primo dato che emerge è negativo: venti Unioni risultano non valutabili, principalmente perché la sottosezione accesso civico è vuota, o perché non è stato pubblicato il Registro degli accessi.

Figura 7 ESTRATTO DA SITO WEB DELL'UNIONE RIVIERA DEL BRENTA – REGISTRO DEGLI ACCESSI CIVICI

**UNIONE DEI COMUNI CITTA' DELLA RIVIERA DEL BRENTA
TRA I COMUNI DI DOLO - FIESSO D'ARTICO - FOSSO' - CAMPAGNA LUPIA**

REGISTRO ISTANZE ACCESSO DOCUMENTALE					
II SEMESTRE 2020					
PROTOCOLLO RICHIESTA	DATA	OGGETTO DELLA RICHIESTA	SETTORE	DATA PROVVEDIMENTO	ESITO DELLA RICHIESTA
8831	11/06/2020	Richiesta atti sopralluogo congiunto Ed. Pr.	Polizia Locale	03/07/2020	Rilascio copia atti
10519	03/07/2020	Richiesta copia sinistro stradale n.45/2020	Polizia Locale	31/07/2020	Rilascio copia atti
12566	30/07/2020	Richiesta copia elaborati concorsuali del richiedente e dei candidati sottoposti a valutazione	Finanziario e Risorse Umane	11/08/2020	Rilascio copia atti
12654	31/07/2020	Richiesta copia elaborati concorsuali del richiedente	Finanziario e Risorse Umane	11/08/2020	Rilascio copia atti
13100	06/08/2020	Richiesta copia elaborati concorsuali del richiedente e dei candidati ammessi all'orale	Finanziario e Risorse Umane	11/08/2020	Rilascio copia atti
13102	06/08/2020	Richiesta copia elaborato concorsuale del richiedente	Finanziario e Risorse Umane	11/08/2020	Rilascio copia atti
13480	11/08/2020	Richiesta copia prove elaborati concorsuali del richiedente	Finanziario e Risorse Umane	11/08/2020	Rilascio copia atti

Tra le nove Unioni valutabili, cinque dichiarano di non aver ricevuto richieste di accesso civico, anche se il Registro è stato istituito: tra esse, la Garfagnana e la Valle del Savio.

Tabella 3 REGISTRO DEGLI ACCESSI CIVICI GENERALIZZATI: RICHIESTE ACCOLTE

Unione	Richieste accolte su totale ricevute %
U Valdera	100
U Reno Galliera	100
UC Riviera del Brenta	100
U Romagna Faentina	29
U Fossanese	Non risultano richieste, ma Registro degli accessi è istituito
UC Valle del Savio	Non risultano richieste, ma Registro degli accessi è istituito
UC Valdichiana senese	Non risultano richieste, ma Registro degli accessi è istituito
UC Valmarecchia	Non risultano richieste, ma Registro degli accessi è istituito
UC Garfagnana	Non risultano richieste, ma Registro degli accessi è istituito

Fonte: rielaborazione da sezione Amministrazione Trasparente sui siti web delle Unioni