



COMUNE DI CREMA

SEGRETERIA GENERALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 2016/00487 DEL 21/11/2016
N. PROG.: 1889

L'anno 2016, il giorno ventuno del mese di novembre, alle ore 17:30 presso la sede di Palazzo Comunale - si è riunita la Giunta Comunale all'uopo convocata.

Presiede: Il Sindaco - Stefania Bonaldi -

Partecipa: Il Segretario Generale - Maria Caterina De Girolamo -

Alla trattazione del presente argomento, risultano presenti (p) ed assenti (a) i Signori:

1	BONALDI STEFANIA	Sindaco	P	
2	BERETTA ANGELA	Vice Sindaco		A
3	BERGAMASCHI FABIO	Assessore	P	
4	SALTINI MORENA	Assessore		A
5	VAILATI PAOLA	Assessore	P	
6	PILONI MATTEO	Assessore	P	
7	GALMOZZI ATTILIO	Assessore		A

OGGETTO: AFFIDAMENTO INCARICO PROFESSIONALE RELATIVO A INTERVENTI DI SVILUPPO ORGANIZZATIVO DELLE RELAZIONI CON IL CITTADINO

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che la Giunta comunale, con successivi propri atti n. 374 del 21 ottobre 2103, e n.418 del 02/12/13, nel quadro di una fase di riconfigurazione organizzativa, procedeva alla costituzione di un'unità di lavoro per la progettazione di un sistema organizzativo di front desk e di contatto multifunzione nell'ambito della comunicazione e dell'accesso dei cittadini per la "riprogettazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" (URP) come servizio di accoglienza e orientamento al cittadino da inserirsi nel più ampio sistema organizzativo dei servizi al cittadino.

DATO ATTO come nel quadro delle considerazioni richiamate con i citati atti deliberativi emergeva la già ribadita opportunità di procedere ad una riconfigurazione delle funzioni e del ruolo già attribuiti all'URP, rilevando come prioritaria: *"l'esigenza di sviluppo e crescita dell'attuale URP, da evolvere secondo un disegno di sportello polifunzionale e di diretto accesso da parte del pubblico"*;

CONSIDERATO come la disamina e la valutazione di opzioni di sviluppo e crescita del citato servizio, istituito nel 1999 e, perciò stesso, meritevole di una profonda revisione alla luce delle rinnovate esigenze di comunicazione e informazione al cittadino, risultino inserite in un quadro normativo di sopravvenuta ed immediata vigenza (D.L. 174/2012 e D.L.33/2013) che prescrive agli Enti Pubblici un complesso sistema di adempimenti intesi a garantire, in ogni momento, la più ampia trasparenza dell'Azione Amministrativa;

DATO pertanto, atto, come le richiamate considerazioni abbiano comportato un esame approfondito delle risorse in atto e della possibilità di studiare forme organizzative di sintesi, idonee a coniugare un servizio di front desk con una interlocuzione più ampia e diretta con il cittadino e, comunque, l'utente della Pubblica Amministrazione (c.d. client esterno);

DATO ATTO di come, al fine di predisporre un progetto di strutturazione di tale servizio, si disponeva di costituire un gruppo di lavoro/unità di progetto, - coordinato dal dr. Vittorio Vantadori- nel quale coinvolgere le professionalità in grado di esprimere le diverse competenze necessarie allo scopo;

RICHIAMATI gli obiettivi che venivano affidati al gruppo di lavoro e che costituiscono linea di indirizzo per lo sviluppo della proposta organizzativa complessiva e considerate le innovazioni normative che, nel frattempo, sono intervenute a regolamentare l'area e le modalità di rapporto con i cittadini, l'efficacia e l'ambito delle forme di accesso agli atti, l'efficacia e la trasparenza delle forme di comunicazione prevedendo una radicale revisione verso l'esterno delle forme di comunicazione ed interazione di che si è detto;

RIBADITO come le citate norme in materia di ampliamento ed estensione del rapporto con i cittadini sia materia del tutto trasversale, rispetto alla quale l'URP si colloca come centro di interlocuzione finale e di front desk per la concreta espressione delle forme di colloquio istituzionale con e per i cittadini;

DATO ATTO di come, in tal senso e con finalità estensive vada ripensato il progetto di costruzione affidato al gruppo di lavoro, e di come si renda necessario definire un percorso fatto non solo di adempimenti obbligatori, ma anche di iniziative, azioni ed obiettivi, che abbiano un respiro più ampio rispetto alla dimensione programmatica, nel senso di un processo logico che deve informare l'agire dell'Amministrazione intera coinvolgendo ed informando il cittadino ed utente;

RITENUTO, a tale proposito, e data la complessità della materia che interviene in diversi ambiti connessi tra loro, avvalersi di un soggetto esterno specializzato cui affidare compiti di auditing, counseling e formazione complessiva nella materia delle relazioni con il cittadino, in modo da promuovere (come indicato nella proposta di collaborazione di cui in atti) *la logica del piano integrato di comunicazione, pianificando i prerequisiti organizzativi e le competenze degli operatori necessari a sostenere un elevato orientamento al cittadino ed un approccio competente alla comunicazione pubblica e istituzionale;*

DATO atto di come all'individuazione della società Sinergie s.n.c. di Crema si sia pervenuti in base alla valutazione delle esperienze pregresse della società e del progetto operativo proposto, idoneo ad intervenire sui diversi aspetti considerati rilevanti dall'Amministrazione, e, in modo particolare, sulla formazione del personale dipendente;

DATO atto di come all'affidamento dell'incarico di prestazione professionale si possa addivenire mediante procedura diretta, nel rispetto di quanto all'articolo 36 del nuovo codice dei contratti, trattandosi di spesa ampiamente concorrente rispetto ai limiti di legge, e dando contestualmente atto di come siano state comunque svolte verifiche informali dei prezzi medi ricorrenti nel mercato della formazione;

DATO atto di come la spesa complessiva ammonti ad euro 11.000,00, così ripartiti:

- Interventi di formazione : euro 5.000,00 non soggetta ad IVA;
- Interventi di auditing e counseling in materia organizzativa: euro 6.000,00 più IVA;

RITENUTO di demandare al dirigente dell'area dell'organizzazione e del personale la definizione dell'incarico, con contestuale effettuazione delle verifiche di legge (DURC), del cronoprogramma degli interventi, da schedare a carico degli esercizi 2016 e 2017 e la accensione del conseguente impegno finanziario a carico degli esercizi finanziari di riferimento; tanto premesso;

VISTI:

- il T.U. Enti Locali introdotto con D.Lgs N. 267/2000;
- il D. Lgs N. 20/2016 in materia di contratti delle pubbliche Amministrazioni;

- la legge n. 150/00 in materia di forme di comunicazione della Pubblica Amministrazione;

PRESO ATTO dei pareri riportati in calce (***) espressi sulla presente proposta deliberazione ai sensi dell'art. 49 del D.LGS 18.08.2000 n. 267, e rinviando all'atto dirigenziale per quel che attiene alla attuazione della parte operativa del presente conferimento di incarico;

DELIBERA

per le motivazioni articolate in narrativa e che in questa parte dispositiva si intendono integralmente riportate:

- 1) di procedere al conferimento di un incarico esterno a soggetto specializzato cui affidare compiti di auditing, counseling e formazione complessiva nella materia delle relazioni con il cittadino, in modo da promuovere (come indicato nella proposta di collaborazione) *la logica del piano integrato di comunicazione, pianificando i prerequisiti organizzativi e le competenze degli operatori necessari a sostenere un elevato orientamento al cittadino ed un approccio competente alla comunicazione pubblica e istituzionale;*
- 2) di dare atto di come la funzione di risposta al cittadino vada considerata come manifestazione di un processo di trasformazione e coinvolgimento più diretto con l'utente, con modalità idonee ad intercettare esigenze legate alla richiesta di servizi, in un ambito di cooperazione e condivisione, che tenga conto della disponibilità e partecipazione che il cittadino stesso sia disposto ad assicurare per la crescita della propria città;
- 3) di rinviare, espressamente richiamando, ai principi guida espressi da questa giunta in materia di :
 - garanzia dell'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
 - agevolazione dell'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche attraverso la informazione e di costituzione di unico centro di riferimento per l'informazione e l'aggiornamento sulle disposizioni normative, amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione;
 - promozione della comunicazione istituzionale dell'ente con ogni forma e strumento;
 - promozione dell'ascolto dei cittadini e i processi di rendiconto dei servizi offerti (accountability) e di verifica della qualità dei servizi e del gradimento (customer satisfaction);
- 4) di dare atto come si sia pervenuti alla individuazione, come operatore esterno, della società SINERGIE s.n.c. Idee, Servizi e Formazione per lo sviluppo delle persone e delle organizzazioni, in base ad una valutazione diretta del progetto sottoposto alla Amministrazione, e ad una verifica comparata delle esperienze professionali vantate, oltreché della competitività dei costi concordati;
- 5) di demandare al Segretario Generale, in qualità di dirigente del servizio organizzazione e personale, l'atto gestionale di definizione degli aspetti operativi dell'incarico e di accensione del competente impegno di spesa a carico degli esercizi finanziari di riferimento;
- 6) di dichiarare il presente atto, a seguito di separata votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134 del TUEL, al fine di dare immediato avvio alle operazioni di analisi organizzativa e di formazione del personale;

(***) PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1) Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della presente proposta di deliberazione

21/11/2016

Il Dirigente
Maria Caterina De Girolamo

2) La presente proposta contiene riflessi finanziari diretti a carico del Bilancio comunale che dovranno concretizzarsi con successivi atti amministrativi. In detta sede, dovranno trovare debito riferimento negli stanziamenti PEG 2016 assegnati, in sede di Bilancio Preventivo 2016.2018, al Responsabile del Settore competente (Direzione generale). Parere favorevole.

21/11/2016

Il Ragioniere Capo
Mario Ficarelli

posta in votazione la suestesa proposta di deliberazione viene approvata con voti unanimi legalmente espressi ed altresì, con successiva unanime votazione, viene dichiarata immediatamente eseguibile

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
F.to Stefania Bonaldi

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Maria Caterina De Girolamo

La presente deliberazione viene:
- inviata ai capigruppo consiliari

La presente deliberazione, viene pubblicata, mediante affissione all'Albo Pretorio il giorno 22/11/2016 rimanendovi per 15 gg. consecutivi, ai sensi e per gli effetti dell'art. 124 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267, e cioè a tutto il 07/12/2016

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Maria Caterina De Girolamo

Copia conforme all'originale.

22/11/2016

www.AlboPretorioonline.it