



Città di Albignasego

Bilancio Sociale 2020 1° Settore

(dati 2019)



Comunicazione e partecipazione



Indagini di customer / citizen satisfaction

Nel 2019 il Comune di Albignasego ha realizzato sei indagini di customer satisfaction per verificare la soddisfazione dell'utenza in riferimento ad alcuni servizi erogati. I servizi sottoposti ad indagine sono stati: 1) Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dei plessi scolastici, 2) Servizio di Assistenza Domiciliare, 3) Sportello Edilizia Privata, 4) Servizio asilo nido «Marco da Cles», 5) Servizio mensa e trasporto scolastico, 6) Biblioteca Comunale.

SPORTELLO UNICO EDILIZIA PRIVATA	
DOMANDA	VALUTAZIONE
Orari di apertura al pubblico	7
Spazio dedicato a sala d'attesa	7
Facilità di contatto con gli operatori	9
Tempi di attesa prima del contatto con l'operatore dello sportello dell'edilizia	8
Preparazione degli operatori	9
Chiarezza della modulistica	8
Chiarezza nelle spiegazioni da parte degli operatori	9
Tempi di conclusione delle pratiche	8
Univocità interpretativa della normativa e delle informazioni fornite agli operatori	8
Valutazione complessiva dello sportello unico dell'edilizia	8

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI PLESSI SCOLASTICI	
DOMANDA	VALUTAZIONE
Velocità della realizzazione dell'intervento rispetto alla richiesta	8
Puntualità nel servizio nel caso vengano concordate tempistiche di intervento con l'utenza	9
Velocità nell'eseguire l'intervento programmato	7
Completezza dell'intervento eseguito	10
Capacità di risolvere i problemi segnalati dall'Istituto Comprensivo	9
Miglioramento dello stato degli immobili in seguito all'attivazione del servizio di manutenzione	10
Il servizio di manutenzione è migliorato rispetto all'anno precedente	9
Valutazione complessiva del servizio di manutenzione	9

VALUTAZIONE DEI CONTATTI	
DOMANDA	VALUTAZIONE
Cortesia del personale del Comune addetto alla gestione delle segnalazioni	10
Capacità dell'ufficio manutenzioni di rispondere efficacemente ai problemi segnalati	10
Valutazione complessiva del servizio di contatto	10

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI CORTILI ED AREE VERDI	
DOMANDA	VALUTAZIONE
Numero di tagli delle aree verdi	10
Manutenzioni del cortile della scuola	10
Completezza degli interventi manutentivi	10
Valutazione complessiva del servizio	10



Indagini di customer / citizen satisfaction

BIBLIOTECA COMUNALE	
DOMANDA	VALUTAZIONE
Accessibilità alla biblioteca comunale	9
Facilità di consultazione del catalogo online (OPAC)	9
Capacità del personale di consigliare libri o altro materiale	10
Capacità di far rispettare le regole di buon comportamento dall'utenza	9
Pulizia degli spazi comuni (bagni, aule studio)	9
Orari di apertura della biblioteca	9
Orari di apertura delle aule studio (piano inferiore)	9
Professionalità del personale della biblioteca	10
Disponibilità e cortesia del personale della biblioteca	10
Tempi d'attesa per ottenere i libri	9
Chiarezza del sito internet per cercare un libro	9
Utilità dei tavoli tematici (es. esposizione dei libri relativi a tematiche specifiche)	9
Valutazione complessiva del servizio bibliotecario	9

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE	
DOMANDA	VALUTAZIONE
E' soddisfatto dall'educazione e cortesia degli operatori?	MOLTO SODDISFATTO: 20% SODDISFATTO: 70% POCO SODDISFATTO: 5% NON RISPONDE: 5%
E' soddisfatto della professionalità e competenza degli operatori	MOLTO SODDISFATTO: 15% SODDISFATTO: 70% POCO SODDISFATTO: 10% NON RISPONDE: 5%
In generale si ritiene soddisfatto del servizio fruito?	MOLTO SODDISFATTO: 20% SODDISFATTO: 60% POCO SODDISFATTO: 10% NON RISPONDE: 10%
Se gli orari non vengono rispettati, viene avvisato con anticipo?	SI: 50% NO: 40% NON RISPONDE: 10%
Da quanti operatori viene normalmente assistito?	DA 1 A 4: 84,21% DA 5 A 10: 15,79%
Cosa ritiene sia da migliorare nell'erogazione del servizio?	MAGGIOR RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI FISSATI: 20% MAGGIOR PUNTUALITA' DEGLI OPERATORI: 20% MENO OPERATORI CHE CAMBIANO: 33,33% MIGLIORAMENTO DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI: 26,67%

		Domanda	Media
Trasporto scolastico	Se suo figlio utilizza il servizio di trasporto scolastico, utilizzando una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Distanza della fermata da casa	9,47
		Puntualità dello scuolabus	8,76
		Pulizia del mezzo	8,41
		Comfort del mezzo	8,24
		Personale a bordo del mezzo	8,06
		Sicurezza del servizio	8,47
		Se ha avuto contatti con gli uffici comunali, come valuta le informazioni ricevute?	8,36
		Se ha avuto contatti con gli uffici comunali, come valuta l'operatore/operatrice?	8,20
		Costo del servizio	7,94
		Valutazione complessiva del servizio	8,24

		Domanda	Media	
Mensa	Genitore. Come valuta i seguenti aspetti?	Monitoraggio del servizio da parte delle commissioni mensa	7,47	
		Modalità d'acquisto dei buoni pasto	7,36	
	Alunno. Come valuti i seguenti aspetti?	Il cibo che mangi a scuola ti piace?	6,85	
		Ti piace il locale in cui mangi?	7,98	
		Il locale in cui mangi è pulito?	8,20	
	Genitore e alunno. Come valutate il servizio di mensa scolastica?	Gli addetti alla mensa sono cortesi e disponibili?	8,51	
		Valutazione complessiva	7,54	
			Domanda	
	Genitore e alunno. Rispetto allo scorso anno, il servizio mensa è:	Migliorato	24,8%	
		Invariato	62,4%	
Peggiorato		12,8%		



Indagini di customer / citizen satisfaction

SERVIZIO ASILO NIDO «MARCO DA CLES»

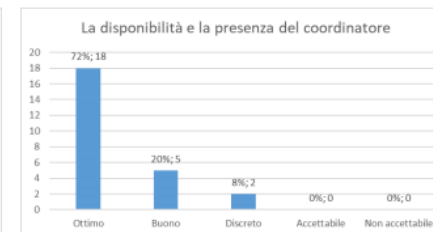
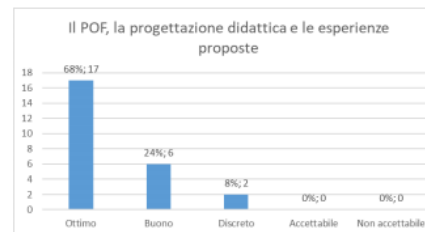
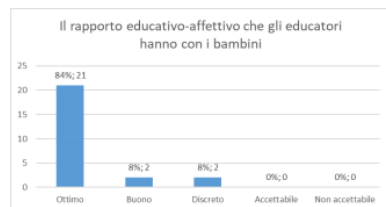
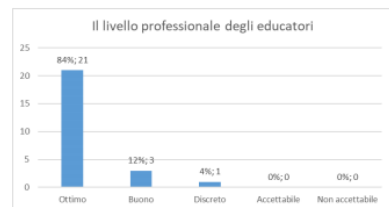
Andando nel dettaglio degli aspetti valutati possiamo notare che vi sia una adeguatezza tra gli orari di apertura e le esigenze delle famiglie che vengono infatti giudicati più che buoni dal 92% degli utenti. Non si rileva inoltre alcun problema relativamente al menù offerto ai bambini giudicato tra ottimo dall'80% degli utenti e buono dal restante 20%.



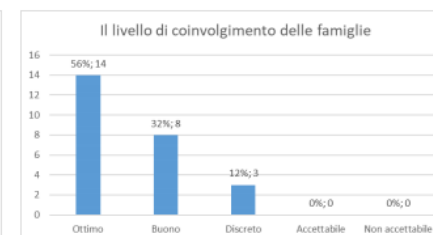
Più che soddisfacenti anche i risultati ottenuti rispetto al personale ausiliario ed il proprio lavoro, misurato in termini di pulizia dei locali.



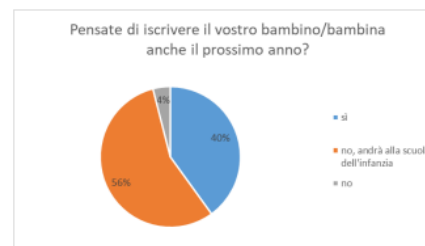
Entrando nello specifico aspetto educativo possiamo vedere che anche in questo caso il livello del servizio sia qualitativamente alto. Il 96% ritiene che il personale dimostri un elevato livello di professionalità. Ottimo il rapporto educativo-affettivo degli educatori con i bambini e più che buona (82%) l'offerta educativa didattica proposta. Giudicata positivamente anche la figura del coordinatore.



In generale sembra che il gruppo di lavoro sia capace di mantenere un buon ed adeguato livello di comunicazione con le famiglie e sappia coinvolgerle nella vita del servizio.



Tranne una famiglia, causa passaggio alla fascia superiore di ISEE e quindi aumento della retta, il resto delle famiglie rinnoverà la propria iscrizione presso il servizio, dimostrando pertanto una buona affiliazione.



I suggerimenti che le famiglie si sono sentite di condividere riguardano:

- la possibilità di installare un impianto di climatizzazione (2 utenti).
- la possibilità di usufruire della frequenza part-time (1 utente)
- la possibilità di avere maggiori incontri sulla genitorialità (1 utente)
- la possibilità di abbassare le rette poiché l'ultima fascia ISEE supera di circa 250 euro al mese i nidi privati o parrocchiali (1 utente).



Portale istituzionale - APP MyAlbignasego

L'utilizzo del portale www.comune.albignasego.pd.it da parte dei cittadini ed imprese registra un continuo aumento evidenziando nel triennio considerato una crescita dovuta all'attivazione di nuovi servizi da parte dell'Amministrazione e all'implementazione della visualizzazione responsive per smartphone e tablet, garantendo così un accesso immediato al sito senza dover utilizzare un computer.

	Sessioni	Utenti	Pagine visualizzate
2017	185.515	105.076	553.171
2018	153.160	102.536	566.108
2019	192.351	110.821	659.728



Con la creazione dell'app istituzionale MyAlbignasego, le comunicazioni tra l'Amministrazione e il cittadino sono ancora più semplici ed immediate: il cittadino avrà quindi la possibilità di scoprire i prossimi eventi programmati e le ultime notizie dell'Amministrazione. L'applicazione è disponibile per gli smartphone con sistema operativo Android e iOS.

my
ALBIGNASEGO

	Sessioni	Utenti	Pagine visualizzate	Notifiche push
2019	8.849	9.689	45.198	109.778

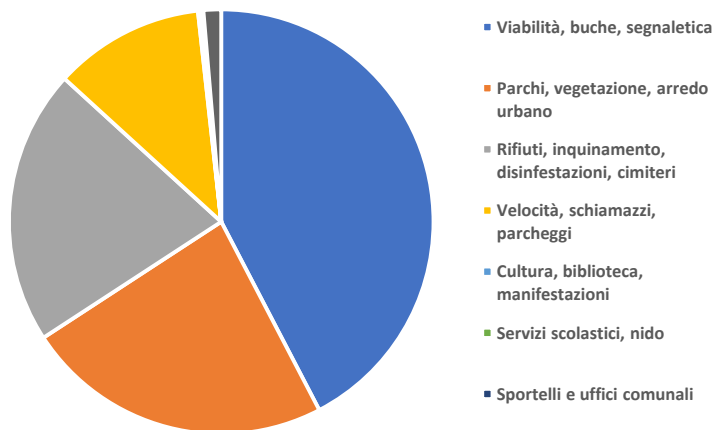


Segnalazioni, reclami, suggerimenti e apprezzamenti

Il Comune di Albignasego ha attivato da anni il servizio segnalazioni, reclami, suggerimenti e apprezzamenti. Diversi sono i canali di trasmissione di questi apporti collaborativi dei cittadini con il Comune (online, WhatsApp, di persona allo Sportello Unico dei servizi al cittadino, posta elettronica). Questo servizio è stato completamente riorganizzato alla fine del 2015. Infatti sono stati aumentati i canali comunicativi, è stato riprogettato il servizio di pronto intervento individuando un'apposita ditta che deve intervenire a seconda dell'urgenza delle operazioni da eseguire, è previsto un monitoraggio permanente con appositi incontri periodici.

Alla fine del 2018, è stato ulteriormente rinnovato il portale online relativo alle segnalazioni, con nuove categorie di segnalazioni.

Segnalazioni totali: 968



Tipologia	Numero	Tempo medio
Viabilità, buche, segnaletica	410	9 giorni 16 ore
Parchi, vegetazione, arredo urbano	227	9 giorni 10 ore
Rifiuti, inquinamento, disinfestazioni, cimiteri	203	3 giorni 12 ore
Velocità, schiamazzi, parcheggi	111	9 giorni 6 ore
Cultura, biblioteca, manifestazioni	1	0 giorni 5 ore
Servizi scolastici, nido	2	3 giorni 0 ore
Sportelli e uffici comunali	1	5 giorni 20 ore
Trasporto pubblico	0	Non calcolabile
Altro	13	8 giorni 3 ore



Lo Sportello Unico dei servizi al Cittadino



Lo Sportello Unico dei Servizi al Cittadino

Dal 2004 lo Sportello Unico dei Servizi al Cittadino è l'interfaccia consolidata ed efficace tra Comune di Albignasego e cittadini. L'obiettivo principale dello sportello è quello di essere un punto di riferimento per i cittadini e le imprese che debbano rivolgersi al Comune di Albignasego per una pratica, istanza, reclamo o semplice richiesta di informazioni indipendentemente dalla materia o dall'ufficio di competenza della richiesta stessa. Presso lo Sportello è possibile ottenere informazioni e modulistica riguardo a vari servizi quali: demografici (compresa l'emissione della Nuova carta d'identità elettronica), scolastici, tributi (compreso il calcolo IMU), servizi sociali e tecnici.

Allo Sportello Unico inoltre ci si può rivolgere per espletare pratiche relative a servizi erogati da altri enti, con cui il Comune ha stretto delle convenzioni:

- > Catasto: è possibile ottenere anche i servizi dello sportello catastale che permettono di ottenere visure aggiornate di terreni e fabbricati oltre che estratti di mappa catastali;

Orario d'apertura

Sede centrale (via Milano 7):

- dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 – 13.00;
- Il martedì e giovedì orario continuato fino alle ore 17.30;

Sede S. Agostino (ex casa Calore):

- Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

Contatti

Tel. 049.8042213

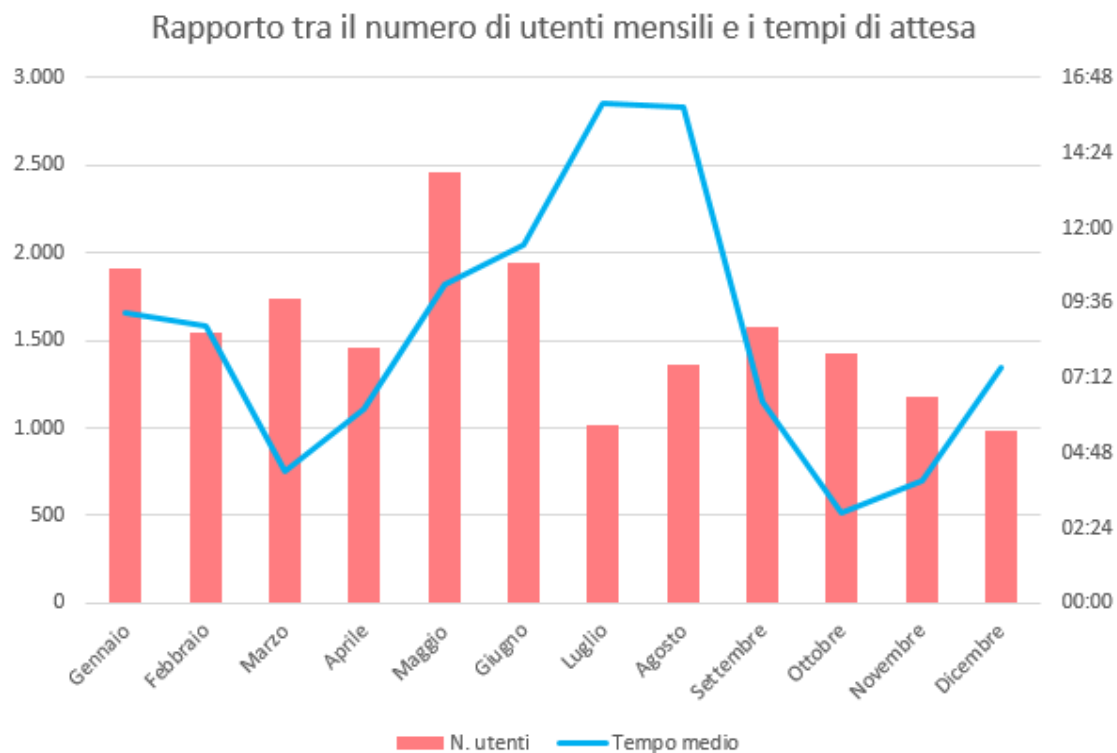
E-Mail: frontoffice@comune.albignasego.pd.it

SERVIZI OFFERTI				
Calcoli IMU	Visure catastali	Bonus energia	Carte d'identità	Carte d'identità elettroniche
224	217	247	145	2.606

Utenza mensile	N. utenti	N. Giorni operativi	Tempo medio
Gennaio	1.912	26	09:17
Febbraio	1.549	24	08:53
Marzo	1.736	26	04:14
Aprile	1.457	24	06:11
Maggio	2.461	27	10:12
Giugno	1.943	24	11:28
Luglio	1.013	16	15:59
Agosto	1.359	26	15:51
Settembre	1.577	25	06:28
Ottobre	1.429	27	02:55
Novembre	1.181	25	03:56
Dicembre	983	24	07:31
TOTALE	18.600	294	08:34



Lo Sportello Unico dei Servizi al Cittadino



Si evidenzia un'affluenza maggiore allo Sportello del Cittadino nei mesi di maggio e giugno, in occasione delle scadenze della TARI e dell'IMU, mentre invece nei mesi di luglio, agosto e dicembre si sono presentate meno persone in occasione delle festività rispettivamente estive e natalizie.

I tempi di attesa allo Sportello del Cittadino risultano essere elevati durante le mensilità estive per un minor numero di operatori addetti.



Gli Amministratori



Gli Organi Politici

Il Sindaco

Filippo Giacinti



A seguito delle Elezioni del 5 Giugno 2016 è stato eletto Sindaco Filippo Giacinti con 8107 voti.

Competenze: Personale – Rapporti con il Pubblico – Sportello del Cittadino – Lavori pubblici



Gli Organi Politici

La Giunta Comunale

La Giunta Comunale collabora con il Sindaco nel governo del Comune ed opera attraverso deliberazioni collegiali. Nel 2019 si è riunita 60 volte approvando 196 deliberazioni.

La Giunta è formata dal Sindaco **Filippo Giacinti** e da altri 5 assessori:

Filippo Giacinti – Sindaco

Personale – Rapporti con il Pubblico – Sportello del Cittadino – Lavori pubblici

Gregori Bottin – Vicesindaco

Sport e tempo libero – Impianti Sportivi – Manifestazioni Sportive – Presidenza Consulta dello Sport – Associazioni – Presidenza del Tavolo delle Associazioni – Casa delle Associazioni – Centro Sociale Anziani – Cultura – Spettacoli – Turismo – Recupero e Valorizzazione delle Tradizioni locali – Attività Produttive e Commerciali – Pubblici Esercizi – Mercati – Agricoltura

Maurizio Falasco

Ambiente e Città Sostenibile – Verde Pubblico – Risparmio Energetico e uso energie rinnovabili – Tutela Assetto Idrogeologico – Acque Pubbliche – Mobilità - Trasporto Pubblico – Traffico – Area dell'ex Polveriera – Rapporti con Acquevenete - Viabilità

Roberta Basana

Politiche Scolastiche ed Educative – Formazione ed Istruzione – Politiche Giovanili – Integrazione, inclusione e cooperazione sociale – Coesione Sociale – Politiche Sociali – Programmazione sanitaria – Famiglia – Rapporti con il volontariato – Convenzioni con le Scuole dell'Infanzia convenzionate e nidi integrati – Asilo Nido Comunale – Iniziative per la legalità e rapporti con l'associazione Avviso Pubblico

Federico Rampazzo

Bilancio – Finanze – Tributi – Comunicazione e Servizio Pronto Intervento Manutenzioni

Valentina Luise

Politiche Abitative – Edilizia residenziale pubblica – Peep – Emergenza Abitativa – Rapporti con l'Ater – Pari Opportunità – Patrimonio e demanio – Riordino del Patrimonio – Espropri – Sistema Catastale comunale – Servizi Demografici – Politiche per il lavoro – Urbanistica – Edilizia Privata – Orti Sociali – Arredi e Manutenzione Parchi Pubblici



Gli Organi Politici

Il Consiglio Comunale

Il Consiglio Comunale è l'organo di indirizzo e controllo politico amministrativo. Il Consiglio è composto dal Sindaco e da 16 consiglieri ed è presieduto dal consigliere Enrico Bado. Nel 2019 il consiglio si è riunito 11 volte approvando 74 proposte di deliberazione.

Nel 2019 il Consiglio era così composto:

Giacinti Sindaco per Albignasego

Marco Mazzucato, Elisa Schiavon, Diego Bevilacqua, Anna Maria Masiero, Gianni Lorenzini e Rossano Moracci;

Barison Civica per Albignasego - Per Albignasego Forza Italia Berlusconi

Denise Barison e Mario Nuvoletto

Città di Albignasego per Giacinti Sindaco

Daniele Maran e Barbara Cocco;

Albignasego dei Cittadini Movimento Civico

Enrico Bado

Paolo Alfier Sindaco PD Partito Democratico - Albignasego Viva Paolo Alfier Sindaco

Paolo Alfier

Paolo Alfier Sindaco PD Partito

Andrea Canton e Cecilia Alfier

Movimento5stelle.it

Gionfriddo Marco

Lega Nord Liga Veneta Salvini

Bertazzolo Massimiliano



Controllo di gestione

Nel corso del 2019 è stato dato compimento a quanto previsto dal regolamento dei controlli interni attraverso la puntuale attuazione di tutte le tipologie di controllo previste dalla norma e disciplinate nel Regolamento (Controllo strategico, Controllo di gestione, Controllo di regolarità amministrativa e contabile, Controllo degli equilibri finanziari, Controllo degli organismi gestionali partecipati non quotati, Controllo di qualità). L'Obiettivo finale dei controlli è quello di garantire che le risorse siano impiegate nel perseguimento degli obiettivi prefissati secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza e allo scopo di utilizzare il rapporto tra obiettivi ed azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati.

Controllo strategico

In data 19/04/2019 è stato trasmesso al Sindaco il Referto annuale del Controllo Strategico riferito al periodo 01/01/2018 – 31/12/2018 (prot. 14364/2019). La Giunta Comunale, con deliberazione n. 65 del 29/04/2020, ha preso atto del succitato report.

In data 23/07/2019 è stato trasmesso al Sindaco il report infrannuale relativo al primo semestre 2019 (prot. 25965/2019). La Giunta Comunale ne ha successivamente preso atto con deliberazione n. 99 del 23/07/2019.

Controllo di gestione

In data 29-30/05/2019 sono stati trasmessi al Sindaco e al Nucleo di Valutazione i 6 report predisposti dall'ufficio Controllo di Gestione, riportanti gli esiti sui risultati raggiunti dai settori, sia relativamente agli obiettivi di sviluppo che in ordine alle attività strutturali (prot. 19094-19101/2019).

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 170 del 28/11/2019, l'Amministrazione Comunale ha preso atto dei succitati referti .

Controllo successivo di regolarità amministrativa

Nel corso dell'anno 2019 sono stati controllati n. 281 atti. Sono stati trasmessi ai Responsabili di settore n. 31 report.

Controllo sulla qualità

Con nota prot. 15196 del 29/04/2019 è stato trasmesso al Sindaco il referto relativo al Controllo sulla qualità dei servizi erogati - Referto anno 2018 dal 01/01/2018 al 31/12/2018. Con deliberazione di Giunta Comunale n. 67 del 07/05/2019, l'Amministrazione Comunale ha preso atto del succitato referto.

Con nota prot. 25953 del 23/07/2019 è stato trasmesso al Sindaco il referto relativo al Controllo sulla qualità dei servizi erogati - Referto anno 2019 dal 01/01/2019 al 30/06/2019. Con deliberazione di Giunta Comunale n. 100 del 23/07/2019, l'Amministrazione Comunale ha preso atto del succitato referto.