



# COMUNE DI LUZZARA

*Provincia di Reggio Emilia  
Servizio "Servizi al Cittadini"*

Luzzara lì, 08/02/2025

AL NUCLEO TECNICO DI VALUTAZIONE  
UNIONE BASSA REGGIANA

AL VICE SEGRETARIO COMUNALE  
Dott. Marco Terzi

OGGETTO: relazione finale in merito all'attività 2024 ai fini della valutazione della performance individuale.

In merito a quanto in oggetto sono a relazionare quanto segue:

- Ricorsi e/o reclami: nel 2024 non sono pervenuti né ricorsi e né reclami per il proprio Servizio.
- Rispetto termini procedurali: si evidenzia il rispetto dei termini procedurali per quanto di competenza, in ossequio al disposto del vigente Regolamento Comunale per la disciplina dei procedimenti amministrativi, adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 52 del 21/06/2010 e relativa modifica approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 56 del 29/12/2014.
- Rispetto standard quali-quantitativi: per quanto attiene allo scrivente Servizio, ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 c. 1 del D. Lgs. 150/2009 e della deliberazione n. 88/2010 della CIVIT, si evidenzia quanto segue:

**Accessibilità:** nel corso del 2024 è stata garantita agli utenti la massima accessibilità a tutti i Servizi offerti. L'accessibilità è stata garantita sia fisicamente che nelle modalità di comunicazione e fruibilità dei servizi. La porta di ingresso al Municipio, negli orari di ricevimento del pubblico, rimane sempre aperta in modo che chiunque possa entrare ed essere correttamente indirizzato, dal personale del centralino/reception, agli uffici di proprio interesse o ricevere le informazioni utili per accedervi. Gli uffici del Servizio al Cittadino sono tutti al piano terra, con accesso privo di barriere architettoniche e con chiare indicazioni logistiche per rendere facilmente individuabili i diversi uffici. Da giugno 2024, con l'assegnazione al ns servizio di una volontaria del Servizio Civile, è stato riattivato il punto di prima informazione, (momentaneamente sospeso da gennaio 2024), con funzioni di orientamento ed ascolto dei cittadini per tutto ciò che riguarda i servizi comunali. Da tale data, è stato altresì riattivato un servizio di "sportello veloce" per: consegna certificati (già prenotati telefonicamente), carte d'identità, tesserini caccia, contrassegno disabili e porto d'armi, ritiro documentazione comprovante la regolarità del soggiorno per i cittadini extracomunitari, consegna modulistica per presentazione pratiche.

Nel 2024 si è proseguito nel curare ed implementare i canali web, il sito istituzionale del Comune di Luzzara, e ad utilizzare l'AppIO per le comunicazioni ai cittadini.

Il servizio è stato strutturato in modo che sia sempre garantito uno "sportello telefonico", in grado di dare tutte le informazioni necessarie e a prenotare l'appuntamento per chi non riesce a farlo in autonomia. Gli uffici proseguono il ricevimento del pubblico su appuntamento, ad eccezione di quegli atti che passano attraverso lo "sportello veloce". In media nel corso del 2024 per gli



# COMUNE DI LUZZARA

*Provincia di Reggio Emilia*  
*Servizio "Servizi al Cittadini"*

appuntamenti presso l'URP ci sono 5 o 6 giorni d'attesa, in periodi di ferie si arriva al massimo 8 o 12 giorni. Sono sempre garantite le urgenze.

**Tempestività:** tutti i servizi e le prestazioni sono stati erogati con la dovuta tempestività. I servizi sono stati erogati con rispetto dei tempi stabiliti, cercando di dare sempre le risposte alle varie esigenze che si sono presentate.

In questi ultimi anni, si è posta la massima attenzione sui tempi di conclusione dei procedimenti di Back office.

**Trasparenza:** Tutti i servizi offerti sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Luzzara e nel 2024 si sta provvedendo ad aggiornare i contenuti e la relativa modulistica nell' "Elenco Servizi offerti" e nella "carta dei Servizi Offerti". Per ogni procedimento sono indicate le modalità di presentazione, orari, modulistica ed il responsabile del Procedimento.

Il Servizio gestisce tutte le richieste di pubblicazione all'Albo Pretorio (carico e scarico con relativa relata, quando espressamente richiesta) e provvede alla tenuta del registro "Accesso Civico e Documentale". Nel 2024 sono state eseguite n. 1.427 pubblicazioni all'Albo Pretorio e n. 188 RegISTRAZIONI al Registro Accesso Civico e Documentale.

**Efficacia:** Le richieste sono state evase nel rispetto dei tempi stabiliti e in modo formalmente corretto, conformemente alle norme di riferimento, grazie all'impegno ed al contributo lavorativo del personale che nel 2024 ha svolto oltre 600 ore di straordinario (di cui 450 circa per elettorale).

I servizi sono stati erogati con un buon livello di efficacia, sia verso il pubblico, che nei confronti dei colleghi della struttura comunale.

Obiettivi di particolare rilevanza, anche se non formalmente assegnati o inseriti nel PDO 2024, sono stati conseguiti nel corso dell'anno:

a) Elezioni del Parlamento Europeo ed Elezioni Regionali: Le Elezioni Europee e Regionali si sono svolte regolarmente: le prime l'8 e 9 giugno le seconde il 17 e 18 Novembre. Le elezioni si sono svolte correttamente e, dopo lo spostamento di alcune sedi di seggio, senza dover sospendere le attività scolastiche di tutte le classi primarie e medie. Le aperture straordinaria degli uffici previste dalla normativa elettorale, sono state utilizzate per organizzare giornate speciali per il rilascio delle carte d'identità elettroniche senza nessun aggravio di costi per l'Amministrazione, dato che gli straordinari per le Elezioni Europee e Regionali non sono a carico dell'Ente.

In tutte le tornate elettorali sono state organizzate serate formative per Presidenti, Segretarie e Scrutatori di seggio, con la predisposizione di slide semplificatrici delle operazioni elettorali.

c) Emergenza Ucraina: a causa del protrarsi dell'emergenza relativa al conflitto in Ucraina, si è proseguito nell'attività di punto informativo per i profughi, alla tenuta del registro dei rifugiati che si trovano sul nostro territorio comunale e del registro dei minori ucraini, con trasmissione periodica dei dati al servizio minori ed ai servizi sociali;

d) Formazione. Tutto il personale del Servizio, oltre ai corsi di formazione propri per il settore demografico, ha frequentato corsi di aggiornamento sulla Privacy e specifici per la Privacy nei servizi Demografici. A fine 2024 tutto il personale del Servizio ha seguito corsi on line in materia di trasparenza e anticorruzione organizzati dal Dipartimento della Funzione pubblica. Tutti test finali sono stati superati da tutto il personale con ottimi punteggi.

## **Dichiarazione sull'individuazione di eventuali eccedenze di personale**

Con riferimento all'anno 2024 non è stata rilevata alcuna eccedenza di personale per quanto di competenza. La dichiarazione resa da ultimo in data 27 Luglio 2024, ai sensi dell'art. 33 del D. Lgs.



# COMUNE DI LUZZARA

*Provincia di Reggio Emilia*

*Servizio "Servizi al Cittadini"*

n. 165/2001 è allegata alla deliberazione della Giunta comunale n. 97 del 23/07/2024, ad oggetto: "APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE (D.U.P.) 2025-2027 AI SENSI DEGLI ARTT. 151 E 170 DEL T.U.E.L.".

In merito alle risorse assegnate al servizio, come già segnalato in passato, si ravvisa la necessità dell'inserimento di un'ulteriore unità di personale a tempo pieno e indeterminato, per permettere una migliore organizzazione del servizio, evitando il continuo ricorso al lavoro straordinario e consentire la fruizione delle ferie al personale.

Si evidenzia che nel servizio, sono presenti due unità di personale part time, che ricoprono entrambe due posizioni lavorative in passato full time. Inoltre, in questi ultimi anni, sono venute ad aumentare notevolmente le competenze in capo al Servizio: divorzio davanti all'ufficiale di Stato Civile, trascrizioni di sentenze Estere, Reddito di Cittadinanza, trascrizioni atti Jure Sanguinis, modifiche delle leggi sull'immigrazione, anagrafe canina e gattili ecc. Oltre a ciò, si aggiunga il forte aumento della popolazione straniera, la crescita della mobilità sul territorio comunale e la complessità della normativa demografica: tutti elementi che han reso ancor più difficoltosa ed impegnativa l'erogazione del servizio ai cittadini ed il controllo del territorio.

Cordiali saluti.

Il Responsabile del Servizio  
Servizi al Cittadino  
(Maria Cecilia Badari)