

2.2 Elementi rilevanti emersi dall'analisi

2.2.1 Matrice problematiche emerse/domanda informativa rilevata

Si riportano di seguito le problematiche rilevate nella fase di analisi e organizzate per settore nell'ambito del quale sono emerse (cfr. 2.1.2 "Mappe delle interviste"). Ogni problematica esprime una domanda informativa che è stata riferita ai moduli tematici proposti per la realizzazione del SIT. Dalle interviste e dai colloqui con l'amministrazione sono emerse, inoltre, una serie di iniziative orientate ai sistemi qualità che sono state classificate con il tema "Gestione in qualità dei servizi comunali" e rientrano in una logica di innovazione organizzativa e di trasparenza verso il cliente cittadino, che è propria del Sistema Informativo Territoriale proposto (cfr. documento "Linee Guida per un Progetto di Sistema Informativo Territoriale, paragrafo 2:Orientamenti Progettuali).

Settore	Problematiche emerse	Domanda informativa espressa	Moduli tematici
Direzione generale	1 Programmazione e gestione degli obiettivi. Il Comune di Arzignano ha attivato una serie di iniziative orientate alla gestione in qualità della macchina comunale. La ristrutturazione interna, a partire dal progetto della direzione generale, ridisegna l'organigramma funzionale, definendo livelli successivi di centri di responsabilità e spostando l'attenzione sulla programmazione e la gestione degli obiettivi, che sono operativi d'area o strategici e che possono coinvolgere più aree per più anni. (Sindaco G. Signorin)	Monitoraggio degli obiettivi strategici e d'area.	Gestione in qualità dei servizi comunali
	2 Mancanza di strumenti automatizzati per il Controllo di gestione. Nell'ambito delle attività relative al Controllo di gestione, manca l'automatismo delle schede PEG. Per sopperire a questa carenza da quest'anno il Consiglio ha chiesto di verificare e rendicontare gli obiettivi ogni 4 mesi: si tratta di una relazione, fatta dal Direttore stesso, sull'attività svolta e sul suo andamento, che si avvale di strumenti non strutturati (incontri e colloqui con dirigenti e responsabili di servizio). (Dott. U. Trevisan – Direttore Generale)	Monitoraggio degli obiettivi strategici e d'area.	Gestione in qualità dei servizi comunali
	3 Mancanza di dati razionalizzati e confrontabili. Il nuovo comparto Ricerca e progetti strategici della Direzione generale si occupa della predisposizione di studi di fattibilità e quindi di attività di pianificazione e programmazione relative al livello strategico. Per la maggior parte delle opere pubbliche, che hanno carattere urbanistico, ogni genere di informazione territoriale è determinante per le attività di valutazione e programmazione. Sono necessari dati cartografati sul patrimonio, sulla disponibilità di strutture e servizi, sulla residenza, sul rapporto tra servizi e popolazione, sulle reti tecnologiche, sulle attività commerciali. Il rischio della predisposizione di studi di fattibilità in mancanza di dati razionalizzati e aggiornati sta infatti nell'azzardare valutazioni errate e rilevazioni di problemi che i cittadini possono non riconoscere in quanto tali. (Dott. L. Pinton – Ricerca e progetti strategici)	Consultazione di dati di sintesi su quanto prodotto e gestito in ogni settore dell'amministrazione.	Gestione in qualità dei servizi comunali
	4 Rischio ambientale. Vista la realtà produttiva che caratterizza il Comune di Arzignano è necessaria la produzione e la gestione di informazioni relative al rischio ambientale. Se si pensa infatti alla sensazione diffusa di rischio a livello di imprenditoria è facile immaginare come interlocutori tutte le associazioni di categoria, che potrebbero essere coinvolte, tramite operazioni di co-finanziamento, nella produzione delle informazioni necessarie. (Dott. L. Pinton – Ricerca e progetti strategici)	Disponibilità ed elaborazione di dati relativi alle problematiche ambientali, al rischio industriale	Sicurezza
Servizi al Cittadino	5 Mancanza di banche dati omogenee. E' difficile estrapolare i dati relativi ad altri settori e necessari per le attività di programmazione senza supporto specifico. Spesso le banche dati relative ad altri settori non sono immediate e quindi non sono di facile fruizione per i non addetti. Inoltre a volte la documentazione è ancora su supporto cartaceo o i dati disponibili su supporto digitale sono recenti e quindi non sufficienti per la gestione dello storico e la predisposizione di analisi opportune. (Dirigente dott.ssa D. Dani)	Consultazione di dati di sintesi su quanto prodotto e gestito in ogni settore dell'amministrazione.	Gestione in qualità dei servizi comunali
	6 Conoscenza delle aree in espansione demografica per le attività relative alla protezione civile. E' necessario predisporre degli strumenti per la condivisione delle diverse banche dati gestite dall'amministrazione comunale. La banca dati dell'anagrafe è utile per tutti i settori dell'amministrazione comunale, per esempio essere a conoscenza delle aree in espansione demografica potrebbe essere fondamentale per le attività relative alla protezione civile. (Dirigente dott.ssa D. Dani)	Disponibilità di dati relativi all'anagrafe riferiti al territorio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sicurezza ▪ Gestione degli strumenti urbanistici
	7 Difficoltà nel reperimento costo complessivo di un servizio che insiste su più settori dell'amministrazione. Più settori possono gestire lo stesso servizio, occupandosi di problematiche diverse. Per esempio, diversi settori (Servizi tecnici, Ufficio scuole) si occupano delle scuole gestendo capitoli di spesa con caratteristiche diverse, ma risulta non immediato avere a fine anno il dato complessivo relativo al costo del servizio. (Dirigente dott.ssa D. Dani; Ass. A. De Sanctis)	Consultazione di dati di sintesi su quanto prodotto e gestito in ogni settore dell'amministrazione.	Gestione in qualità dei servizi comunali
	8 Carenza di strumenti adeguati a gestire l'informazione verso il cittadino sui temi della spesa pubblica. E' necessario fare in modo che il cittadino conosca come e dove l'amministrazione comunale spende, ed è nel pieno interesse del comune far conoscere al cittadino le entità della spesa delle opere e dei servizi comunali. (Dirigente dott.ssa D. Dani)	Strumenti per la diffusione di informazioni verso il cittadino sulla spesa comunale	Qualità urbana Gestione in qualità dei servizi comunali
	9 Assegnazione nuovi civici. Tra i compiti del Settore Servizi al cittadino c'è l'assegnazione dei nuovi numeri civici. L'ufficio preposto non dispone delle cartografie né delle planimetrie del nuovo insediamento, non si conoscono i piani di lottizzazione per cui nell'attribuzione dei civici non si è a conoscenza dell'iter che sarà eseguito per la costruzione dei diversi stralci. (Dirigente dott.ssa D. Dani)	Cartografie aggiornate con le opere in corso di realizzazione	Gestione degli strumenti urbanistici
	10 Mancanza di dati razionalizzati e confrontabili sul patrimonio immobiliare comunale. Per quanto riguarda il Piano di zona dei servizi sociali è necessario, una volta recepito il piano, individuare le risorse economiche e le strutture sulle quali investire: sono quindi necessari i dati del Patrimonio immobiliare. Questi dati non sono sempre facilmente reperibili perché a volte coinvolgono più uffici (ragioneria, servizi tecnici, urbanistica). (Dott.ssa C.Sartori –Servizi sociali)	Disponibilità dei dati complessivi sul patrimonio immobiliare pubblico	Qualità Urbana Gestione in qualità dei servizi comunali
	11 Mancanza di strumenti automatizzati per il Controllo di gestione. A livello informativo all'interno dell'amministrazione per i rapporti con i singoli settori sarebbe necessario un controllo di gestione (è in corso anche la collaborazione con la Bocconi su questo tema) non solo delegato alla disponibilità quotidiana dei soggetti coinvolti (dirigente e amministratori) ma anche ad un livello di attuazione dei PEG con verifiche più ristrette nel tempo, magari trimestrali. Se così fosse infatti si potrebbe arrivare alla definizione degli assestamenti di bilancio, in Consiglio Comunale, con una fotografia dello stato di fatto più congrua alla realtà. (Ass. Cassan)	Monitoraggio degli obiettivi strategici e d'area.	Gestione in qualità dei servizi comunali

Settore	Problematiche emerse	Domanda informativa espressa	Moduli tematici
Servizi al Cittadino	12 Diffusione delle informazioni verso il cittadino. Uno degli obiettivi del settore Servizi al Cittadino è far sì che l'URP si trasformi in un canale di andata e ritorno con il cittadino occupandosi sia della rilevazione della sua soddisfazione che della diffusione delle informazioni a tutti i livelli, in modo che l'amministrazione a seconda delle indicazioni del cittadino possa cambiare il suo indirizzo e il cittadino possa avere un cosiddetto accesso "informato". (Ass. Cassan; dott.ssa L. Franchetto-URP)	Strumenti per la diffusione di informazioni verso il cittadino	<i>Gestione in qualità dei servizi comunali</i>
	13 Promozione delle attività sportive. C'è bisogno di conoscere i profili di chi fa sport per promuovere le attività sportive e le associazioni che collaborano con l'amministrazione comunale. La difficoltà maggiore è la disponibilità di dati sulla popolazione che pratica attività sportiva singolarmente, non frequentando alcun centro sportivo ma magari utilizzando le aree verdi del territorio comunale. In questo caso sarebbe interessante conoscere il fabbisogno e le esigenze espresse anche da questi sportivi. (Ass. R. Fongaro)	Dati e informazioni sulla popolazione sportiva, sugli impianti sportivi e sulle aree per il tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualità urbana ▪ Gestione degli strumenti urbanistici
Gestione del territorio	14 Mancanza di uno strumento per il monitoraggio, la gestione e la valutazione di tutte le operazioni e i servizi territoriali. La costituzione del nuovo settore Gestione del territorio che comprende tutti i settori che si occupano di territorio dai lavori pubblici, all'edilizia, dall'urbanistica all'ambiente richiede la predisposizione di uno strumento adeguato ai propositi di gestione integrata e complessiva di tutti gli aspetti territoriali. (Arch. R. Castagna)	Disponibilità ed elaborazione di dati relativi a tutte problematiche territoriali e ambientali di competenza del settore Gestione del Territorio	Gestione degli strumenti urbanistici Qualità urbana
	15 Mancanza di uno strumento di monitoraggio dello stato di attuazione del PRG. Spesso i cittadini chiedono informazioni sullo stato di attuazione del piano. Al momento solo i tecnici comunali possiedono i dati per fornire le risposte ai cittadini e ai professionisti, sarebbe quindi necessaria l'informatizzazione del PRG e degli altri strumenti urbanistici e quindi l'innescarsi di meccanismi automatici di aggiornamento per il monitoraggio del piano. (Ass. Molon, Arch. S. Poli-Urbanistica)	Informatizzazione di PRG e altri strumenti urbanistici e disponibilità di dati sullo stato di attuazione del piano	Gestione degli strumenti urbanistici
	16 Mancanza di un anagrafe immobiliare completa e aggiornata. (Ass. Molon)	Disponibilità di dati aggiornati e completi sull'anagrafe immobiliare	Gestione degli strumenti urbanistici
	17 Carenza nell'integrazione dei dati tra più settori interessati alla gestione dello stesso servizio. Nel progetto di riorganizzazione l'URP ha assunto il compito di supportare il settore Gestione del territorio per le pratiche edilizie e urbanistiche. Purtroppo l'URP non riesce ad essere autosufficiente nella gestione del rapporto con il pubblico, nonostante abbia accesso al GPE (Gestione pratiche edilizie) in quanto il personale manca delle competenze specifiche del settore tecnico che gestisce la banca dati. Potrebbe essere predisposta per il personale URP un'attività di formazione ad hoc. (Arch. R. Castagna)	Condivisione delle banche dati tra URP e Urbanistica ed Edilizia	<i>Gestione in qualità dei servizi comunali</i>
	18 Integrazione tra gestione delle pratiche edilizie e gestione della fiscalità locale. E' necessario azzerare la situazione ICI (individuazione delle proprietà delle aree edificabili e degli immobili) per poi innescare meccanismi di manutenzione dell'archivio ICI attraverso il rilascio di concessioni edilizie o la chiusura di pratiche edilizie. (Arch. R. Castagna)	Aggiornamento e manutenzione dei dati relativi al tributo ICI	Fiscalità locale <i>Gestione in qualità dei servizi comunali</i>
	19 Mancanza di uno strumento per la programmazione delle attività di manutenzione sul territorio. La mancanza di uno strumento in grado di archiviare e collocare nel tempo e sul territorio i costi di gestione non permette di innescare attività di manutenzione integrata e programmata secondo una scala reale delle priorità. Le attività di manutenzione si riducono alla gestione dell'emergenza che determina oltre che l'esasperazione dei cittadini la realizzazione delle opere a costi eccessivi. (Arch. R. Castagna)	Monitoraggio nel tempo e distribuzione territoriale delle attività di manutenzione e dei relativi costi	Qualità urbana
	20 Mancanza di dati razionalizzati e confrontabili sul patrimonio immobiliare comunale. Ad oggi presso ogni settore si conosce il patrimonio immobiliare di competenza (caratteristiche fisiche e destinazioni d'uso) ma non è razionalizzato, né disponibile un archivio complessivo di facile fruizione. (Ing. E. A. Lovato -Progettazione)	Disponibilità dei dati complessivi sul patrimonio immobiliare pubblico	Qualità urbana <i>Gestione in qualità dei servizi comunali</i>
	21 Mancanza di strumenti adeguati all'archiviazione e alla gestione dei dati. E' assente una banca dati comunale complessiva per la consultazione dei dati gestiti e prodotti dagli altri settori. La ricerca e produzione di dati razionalizzati e aggiornati non è semplice e comporta lavoro aggiuntivo presso i settori che producono e gestiscono i dati oggetto della richiesta. Per esempio per il censimento del verde che è passato di competenza dai LLPP all'Ambiente sono stati necessari 6 mesi per la razionalizzazione dei dati e l'acquisizione delle informazioni, non per indisponibilità alla collaborazione ma soprattutto per la mancanza di strumenti adeguati all'archiviazione e alla gestione dei dati. (Ass. Fracasso)	Condivisione delle banche dati tra settori diversi dell'amministrazione	Gestione in qualità dei servizi comunali
	22 Mancanza di un strumento per la programmazione della manutenzione del verde pubblico. Sarebbe bene utilizzare il censimento delle aree verdi appena aggiornato e informatizzato presso il settore Gestione del Territorio per implementare un sistema di gestione delle aree verdi (manutenzione, costi, fruibilità, ecc.) (Ass. Fracasso)	Disponibilità di dati sulle attività di manutenzione delle aree verdi comunali.	Qualità urbana
	23 Pubblicazione del PUT e della zonizzazione acustica. Sarebbe utile pubblicare in rete per cittadini e professionisti i dati relativi ai flussi di traffico e alla zonizzazione acustica. (Ass. Fracasso)	Disponibilità in rete dei dati relativi al PUT e alla zonizzazione acustica	Gestione degli strumenti urbanistici
	24 Mancanza di uno strumento per la programmazione e la gestione delle attività relative alla raccolta differenziata. Il Comune di Arzignano ha un sistema di gestione rifiuti porta a porta, restano collocate sul territorio le campane relative alla raccolta differenziata del secco recuperabile (carta, vetro...). E' disponibile un censimento cartaceo delle campane che andrebbe informatizzato ai fini della gestione delle attività di manutenzione degli oggetti e programmazione del servizio (Ass. Fracasso)	Disponibilità di dati sulla raccolta differenziata e sullo stato manutentivo delle campane per la raccolta	Qualità urbana
	25 Progetto LIFE Giada-Attivazione dell'Agenzia del Territorio. A partire dagli obiettivi che il progetto LIFE (di cui Arzignano è partner insieme all'Enea e all'ARPAV per la Provincia di Vicenza) si pone in termini di gestione ambientale integrata è necessaria la predisposizione di dati e informazioni sulle attività industriali e sul monitoraggio ambientale del territorio comunale. Inoltre è necessario che le caratteristiche dei dati permettano di creare un protocollo d'intesa, tra i comuni del distretto conciaro, per non aggiungere grossi oneri allo scambio o al giro di dati (Dott. D. Quarti-Ambiente, Ass. Fracasso)	Disponibilità di dati sull'inquinamento ambientale e sulle attività industriali interscambiabili con gli altri comuni del distretto conciaro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione degli strumenti urbanistici ▪ Qualità urbana ▪ Sicurezza
	Servizi economico-finanziari	26 Evasione/elusione ICI nei terreni. Grazie all'operazione in convenzione con il Catasto effettuati nel 1995 è stata azzerata la situazione degli accastamenti arretrati per quanto riguarda i fabbricati (tranne che per i fabbricati industriali che sono di esclusiva competenza del Catasto). Il problema al momento è dato dall'evasione/elusione dei terreni che è possibile risolvere con una stretta collaborazione tra ufficio Tributi e ufficio Urbanistica (Ass. Bonato; Dir. Dott.ssa A. Maule)	Informatizzazione del Catasto Terreni su base CTRN per la sovrapposizione al PRG.
27 Manca una banca dati catastali completa delle proprietà per il tributo ICI. A partire dalla banca dati catastale della SOGEI e dalla banca dati relativa alle dichiarazioni inoltrate dal Ministero delle finanze si sta man mano procedendo alla normalizzazione dei dati e alla predisposizione della lista dei contribuenti ICI. (Ass. Bonato; Dir. Dott.ssa A. Maule)		Predisposizione della base dati di correlazione tra archivi diversi (anagrafe, catasto, altri tributi)	Fiscalità
28 Gestione della spesa in funzione degli obiettivi. Si sta lavorando tramite il controllo di gestione ad istituire nuovi meccanismi per la gestione della spesa il che significa soprattutto cambiare modalità di gestione di tutti gli uffici che non sono abituati a gestire la spesa in funzione degli obiettivi. È difficile ottenere un computo reale sulla gestione del singolo intervento in quanto alla ragioneria arriva l'impegno di spesa generico. (Dir. Dott.ssa A. Maule)		Disponibilità di dati e strumenti per la gestione territoriale della spesa	Qualità urbana