



1. Premessa

- 1.1 Le finalità e l'asseverazione dei dati
- 1.2 La comunicazione
- 1.3 La mappa dei portatori di interesse

1.1. Le finalità e l'asseverazione dei dati

Nell'ultimo decennio profonde trasformazioni sul piano culturale e legislativo hanno indotto la Pubblica Amministrazione a fornire risposte maggiormente adeguate ai bisogni della collettività, attraverso una gestione delle risorse fondata su criteri di equità, efficacia ed efficienza. Nell'ambito di questo processo di trasformazione e di ricerca di maggiore adeguatezza si pone lo strumento del Bilancio Sociale: non un bilancio nuovo o aggiuntivo rispetto a quello obbligatorio per legge, ma un documento che ha l'ambizione, evitando tecnicismi, di mettere a fuoco i grandi obiettivi, le risorse aggregate, i risultati conseguiti e la strategia in cui questi si inquadrano. Un bilancio che, in modo leggibile e sintetico, cerca di mostrare ai cittadini come sono state spese le risorse, nei diversi campi di attività dell'Amministrazione Comunale. Tutto ciò senza dimenticare di "rileggere" gli investimenti effettuati e le spese sostenute in un percorso che pone progressiva attenzione all'impatto che le scelte hanno per garantire l'uguaglianza tra uomini e donne. Dunque, la rilettura dell'attività dell'Amministrazione si arricchisce, per la prima volta, di un'attenzione ai differenti impatti che le scelte hanno sull'uomo piuttosto che sulla donna. Lo scenario che si apre è quello di un approfondimento successivo a tutti gli altri fenomeni di disparità riconducibili al reddito, alla situazione lavorativa e alle condizioni di disagio personale. L'intento è quello di porre un'attenzione alla differenza di genere al fine di creare i presupposti per un progressivo inserimento, nella politica e nella rendicontazione sociale, del rispetto del principio delle pari opportunità.

Chiesa San Pietro e Paolo



Ciò in quanto, nonostante il principio delle pari opportunità sia ormai diffuso in tutto il mondo occidentale, la sua realizzazione pratica e quotidiana si scontra ancora oggi, purtroppo, con atteggiamenti discriminatori che impediscono alla popolazione femminile di contribuire con dignità allo sviluppo sociale, culturale, politico ed economico della nostra società. Conformemente a quanto indicato nelle "Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali" pubblicate nel Giugno 2007 dall'Osservatorio per la finanza e la contabilità negli enti locali, l'Amministrazione Comunale ha deciso di sottoporre a "Giudizio di Asseverazione" il processo di rendicontazione utilizzato nel presente documento attraverso l'emissione di una relazione finale contenente un chiaro giudizio professionale effettuato dall'Organo di Revisione del Comune stesso. Nell'esecuzione del servizio, il revisore deve

agire nel rispetto dei requisiti di indipendenza formale e sostanziale, così come previsto dai principi di revisione nazionali ed internazionali. Allo scopo di preservare il requisito dell'indipendenza del revisore, l'ente locale non può rivolgersi agli eventuali consulenti esterni che abbiano preso parte alla redazione del documento.

1.2. La comunicazione

La volontà di diffondere la propria funzione sociale e la giustificata richiesta dei cittadini di completa trasparenza nella gestione delle risorse pubbliche ha portato alla scelta obbligata di proseguire nella redazione del Bilancio Sociale di Fine Mandato del Comune di Galliate.

Un documento che vuole avvicinare i cittadini all'Amministrazione Comunale attraverso le sue finalità di comunicazione e rendicontazione e si pone come strumento di trasparenza e di partecipazione nei confronti dei cittadini al fine di renderli protagonisti consapevoli della vita pubblica e coinvolgerli in nuove forme di cittadinanza attiva.

Il Comune, quindi, garantisce l'accesso e la partecipazione di tutti i portatori di interesse alle scelte e alla gestione della comunità e promuove occasioni, strumenti di informazione e comunicazione sui programmi, sulle decisioni e sui provvedimenti comunali adottati. Inoltre restando in linea con le raccomandazioni dell'Unione Europea, promuove l'utilizzo di strumenti telematici aprendo nuove opportunità per lo sviluppo sociale, democratico ed economico della società. L'Amministrazione Comunale, nella sua azione amministrativa favorisce la partecipazione dei singoli, delle formazioni sociali, della famiglia e la collaborazione con altri enti locali nello svolgimento di attività di interesse generale per la comunità locale.

I principali strumenti di comunicazione adottati dal Comune di Galliate sono i seguenti:

- o Galliate Informa (Notiziario Comunale);
- o Numero Verde;
- o Sito Internet (www.comune.galliate.no.it);
- o Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

1.2.1. Il notiziario "Galliate Informa"

"Galliate Informa" è il notiziario comunale la cui pubblicazione è trimestrale. È uno strumento diretto e fondamentale che periodicamente dà la possibilità a tutte le famiglie galliatesi di conoscere sia l'attività istituzionale dell'Ente, che i progetti e le iniziative interessanti dal punto di vista sociale, economico e culturale.

Nel 2004 il notiziario aveva come titolo "Galliate – Notizie dal Comune", era a formato "tabloid" e bicolore; nel 2005 l'Amministrazione ha ritenuto di rilanciare questo strumento di informazione, incaricando una società esterna che curasse la stampa e gestisse gli spazi pubblicitari al suo interno, cambiando il formato, i suoi contenuti e la veste grafica. Nasce così, nel 2005, "Galliate Informa", con la copertina e l'ultima pagina a colori, formato rivista e con pubblicità all'interno, raccolta e curata da società esterna, aggiornato negli spazi già esistenti e arricchito di nuovi.

Negli ultimi due anni, a seguito di nuova gara di affidamento, il giornale è stato ulteriormente arricchito, più curato nella ricerca pubblicitaria, divenendo inoltre interamente a colori.



1.2.2. Il numero verde

Il numero verde dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato attivato nel novembre 2001. Ad esso gli utenti si possono rivolgere gratuitamente per richieste di informazioni e per fare segnalazioni e reclami.

1.2.3. Il sito internet

Il sito del Comune di Galliate, all'indirizzo www.comune.galliate.no.it, è ormai un servizio di comunicazione consolidato e sempre più utilizzato dai cittadini anche per le sue caratteristiche di accessibilità ed usabilità. Dal luglio 2003 infatti il sito è accessibile ai disabili e conforme alle linee guida WAI del Consorzio Mondiale del Web (W3C). Ad inizio 2005 è stata attuata una sua revisione complessiva per raggiungere il terzo livello di priorità relativo ad accessibilità ed usabilità. Un più alto livello di conformità agli standard di accessibilità definiti dal consorzio internazionale del W3C, infatti, permette un utilizzo più agevole del sito non solo a tutti i navigatori che usano tecnologie assistive (per disabili), ma anche a chi ha delle difficoltà fisiche temporanee o è dotato di hardware e software poco diffusi o non aggiornati alle ultime versioni.

Parallelamente all'adeguamento relativo all'accessibilità, è stata portata avanti una revisione complessiva dell'usabilità del sito, con analisi della coerenza della struttura e verifiche della facilità di utilizzo e chiarezza dei contenuti. Ad inizio 2005 è stata messa in linea la nuova versione, ampliata e rivista di "Galliate da visitare". Ad aprile dello stesso anno è stato messo in linea il nuovo servizio interattivo di raccolta delle segnalazioni dei cittadini "Filo diretto". A novembre è stata completamente riorganizzata la home page. Ad ottobre dello stesso anno è stata avviata la campagna promozionale "Ci sei? Sei connesso?" per avvicinare ancora di più i cittadini all'utilizzo del sito.



Nell'aprile 2006 è stata completamente rinnovata la sezione "Mappe e vie cittadine" con l'inserimento della pianta cartografica navigabile di Galliate e con la possibilità di ricerca delle vie. Nel settembre 2006 è stata messa on-line la banca dati delle delibere di Giunta e di Consiglio. All'inizio dell'anno scolastico 2006/2007 è stato avviato l'ultimo, in ordine di tempo, dei servizi interattivi, la "Mensa on-line". Relativamente all'utilizzo, da quanto rilevato nel corso degli anni, risulta sempre preponderante la navigazione all'interno della sezione dello "Sportello virtuale del cittadino", con possibilità di accedere alle schede informative ed alla modulistica dell'Ente. Sono aumentati nel corso degli anni gli accessi (e quindi l'interesse) per le pagine sulla struttura politica e amministrativa, l'organizzazione degli uffici, il bilancio, le pagine relative ai servizi sociali del territorio. Aumentato l'interesse anche per i "Servizi on-line", che comprendono le sezioni Gare e appalti, Concorsi e selezioni, Informambiente, Autocertificazione, Sportello Lavoro e SUAP, gestite direttamente sul nostro sito e per gli altri servizi interattivi a cui ci si può collegare partendo dal nostro sito: Pagamenti on-line, Calcolo ICI, Sportello Unico dell'Edilizia e, da fine 2006, il servizio "Mensa on-line", di fatto poi allocati su altri

server. Stazionari i dati degli accessi alla sezione storico-turistica e di utilità sul paese, con particolare interesse per la parte relativa alle “informazioni utili”, mentre sempre più interesse viene riscontrato per le NEWS.

| Anno | 2004 | 2005 | 2007 | 2008 |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Richieste soddisfatte | 305.022 | 397.715 | 602.930 | 665.407 |
| Media giornaliera richieste soddisfatte | 833 | 1.089 | 1.651 | 1.818 |
| Richieste di pagine soddisfatte | 169.373 | 232.754 | 346.641 | 374.958 |
| Media giornaliera di richiesta di pag soddisfatte | 462 | 637 | 949 | 1.024 |
| N° file html richiesti | 144.860 | 197.344 | 296.620 | 312.315 |
| N° file doc richiesti | 29.415 | 35.592 | 56.157 | 73.949 |
| N° file asp richiesti | 16.604 | 21.349 | 26.440 | 29.778 |
| N° file pdf richiesti | 70.722 | 87.636 | 128.869 | 150.177 |

1.2.4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico nasce a Galliate nel 1997, in risposta al processo di rinnovamento della Pubblica Amministrazione. È un punto di incontro tra Comune e cittadino, è il luogo, gli strumenti, le strutture e, soprattutto, le persone, grazie alle quali rendere possibile un “incontro ravvicinato” tra l'Istituzione ed i suoi utenti. La sua attività e i servizi offerti si sono arricchiti ed implementati nel corso degli anni, fino ad arrivare, ad oggi, ad essere un ufficio polifunzionale ed un servizio integrato. Attraverso l'U.R.P. viene garantita la conoscenza dell'organizzazione, delle strutture e delle prestazioni dell'Amministrazione; l'accesso a tutti i servizi comunali viene guidato e facilitato.



Al suo interno, si trovano:

- o Lo Sportello del Cittadino, dove trovare informazioni, orientamento e fare segnalazioni e reclami;
- o Lo Sportello Lavoro, dove poter essere supportati nella ricerca di un'occupazione;
- o Lo Sportello immigrati, dove le persone straniere possono ottenere consulenza per tutte le pratiche burocratiche che li riguardano.

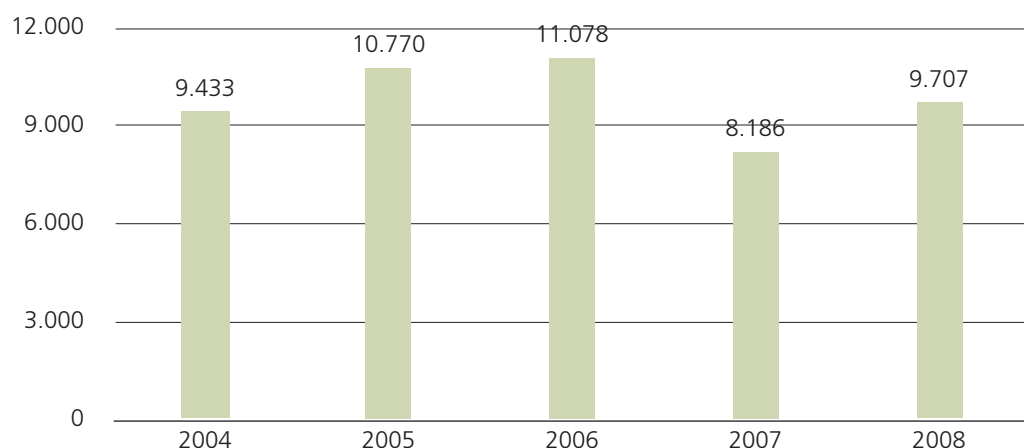
L'U.R.P. cura direttamente i contenuti del sito Internet del Comune e la comunicazione, in generale, dell'ente all'esterno, attraverso strumenti di nuova tecnologia ma pratici e funzionali.

Attiva una serie di iniziative nell'ambito della comunicazione che si concretizzano con:

- o Pubblicazione periodica del notiziario comunale;
- o Campagne di comunicazione esterna per sensibilizzare il cittadino su temi specifici o di pubblica utilità;
- o Pubblicazione di guide;
- o Campagne di promozione dei servizi del Comune.

Nel dettaglio possiamo osservare l'andamento dei contatti presso lo Sportello del Cittadino nel corso del quinquennio.

Sportello del cittadino 2004- 2008



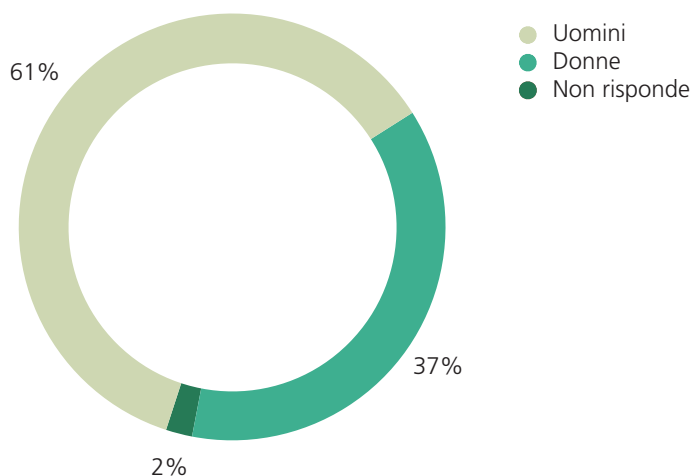
1.2.5. Il riscontro con il documento precedente e gli esiti delle cartoline

La comunicazione non è perfetta se non vi è un riscontro che manifesti quanto il messaggio diffuso sia stato recepito, compreso e gradito. Ecco perché il Comune di Galliate attento e desideroso di avere un dialogo aperto e reciproco con la cittadinanza, già nel precedente Bilancio Sociale, ha adottato come strumento una cartolina preaffrancata contenente un questionario di soddisfazione.

Tale cartolina era e sarà inserita in ogni stampa del documento e recapitata insieme alla copia direttamente a casa dei cittadini. La precedente edizione ha visto un ridotto numero di cartoline reinviolate all'ente. Tuttavia si è ritenuto utile analizzare il campione.

Partendo da una analisi di genere si può subito notare come le cartoline siano state principalmente compilate per il 61% da uomini, per il 37% da donne mentre il 2% non risponde al quesito:

Percentuale di genere delle risposte

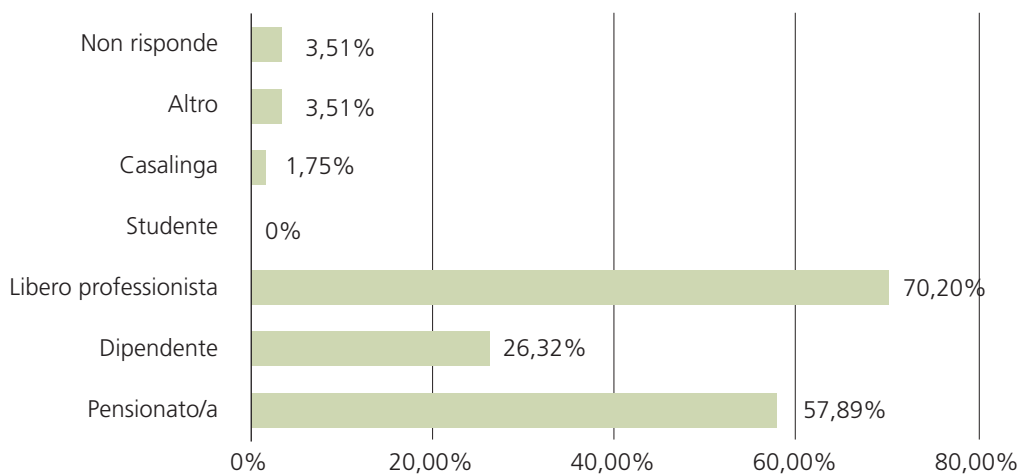




Il fossato del Castello Visconteo Sforzesco

Altro dato rilevabile dalle cartoline è l'età dei galliatesi che hanno risposto: il **63,17%** ha una età superiore ai 55 anni, il **29,82%** è all'interno della fascia dai 35 ai 55 anni, solo il **5,26%** è al di sotto dei 35 anni e l'**1,75%** non risponde al quesito.

Il titolo di studio prevalente è per circa il **63%** degli intervistati il diploma di scuola superiore mentre la professione ha visto questa suddivisione:



Professioni

Infine possiamo ad analizzare i veri e propri risultati che il questionario di soddisfazione ha restituito:



Come si può notare dal grafico i cittadini di Galliate ritengono molto importante, per il **71%**, che l'Amministrazione Comunale comunichi i suoi obiettivi ed i mezzi utilizzati per raggiungerli. Si può quindi desumere che l'iniziativa intrapresa dal Comune sia stata apprezzata.

Il Bilancio Sociale dello scorso anno, come il presente documento, è un semplice libretto informativo, ma rappresenta lo strumento principe per "dar conto" del proprio operato ai portatori di interesse, rendendo trasparenti e comprensibili all'esterno i programmi, le attività ed i risultati raggiunti.

In tal senso i galliatesi alla domanda se il Bilancio Sociale ha permesso di conoscere meglio l'Amministrazione Comunale rispondono per il **30%** dei casi "molto", per il **51%** "abbastanza", per il **14%** "poco" mentre il **5%** "non risponde al quesito". Si ringraziano tutti coloro che hanno trovato il tempo di leggere il Bilancio Sociale 2004-2006, coloro che hanno inviato le cartoline offrendo preziosi spunti e coloro che leggeranno e risponderanno al questionario di soddisfazione del presente Bilancio Sociale di fine mandato 2004-2009.

1.3. La mappa dei portatori di interesse

Già lo scorso anno l'individuazione dei portatori d'interesse aveva costituito un momento importante di discussione e di confronto. La mappa degli stakeholder (portatori di interesse) non è cambiata. Questo per favorire il confronto con il passato Bilancio Sociale 2004 – 2006 e dare uniformità alla rendicontazione. Naturalmente, per gli stessi motivi, sono rimaste tali anche le macro aree di interesse primario.

