

CITTA' di SAN SEVERO ^{ALL. A1}

Ufficio Relazioni con il pubblico

Prot. N. 27 /URP

27 marzo 2000

Al Dott. Luigi Cologno
DIRETTORE GENERALE
del COMUNE DI SAN SEVERO

Oggetto: PROGETTO OBIETTIVO PER L'APPLICAZIONE DEL RICCOMETRO E L'ATTRIBUZIONE DELL'ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE E L'ASSEGNO DI MATERNITÀ di cui agli artt. 65 e 66 della legge 469/98 e richiesta autorizzazione PROGETTO OBIETTIVO PER LA EROGAZIONE DELL'ASSEGNO AI BENEFICIARI.

Sommario:

Premessa
L'obiettivo del progetto
Le attività del progetto obiettivo
I tempi del progetto obiettivo
Il personale incaricato del progetto
Compiti svolti dal 23 gennaio al 21 marzo 2000
Gli obiettivi conseguiti
I numeri del progetto
Valutazioni conclusive

Progetto obiettivo per la liquidazione agli aventi diritto dell'assegno richiesto (periodo 22 marzo - 30 giugno 2000)

PREMESSA

A seguito della entrata in vigore del decreto ministeriale n. 306 del 15 luglio 1999, che ha dato applicazione a quanto disposto dagli artt. 65 e 66 della legge finanziaria n. 448 del 23 dicembre 1998, l'Amministrazione del Comune di San Severo, avrebbe dovuto procedere, con inizio dal 21.9.1999, alla applicazione del disposto che prevede l'erogazione di un assegno mensile di L.200.000 per l'anno 1999 a favore delle famiglie i cui genitori avessero a loro carico almeno tre figli, tutti minori dei diciotto anni, e di un assegno mensile di L. 200.000, per il periodo di due mesi, a favore delle mamme che avessero dato alla luce un figlio in una data successiva al 1° luglio 1999.

Ragioni di vario tipo hanno, tuttavia, prodotto un ritardo nella applicazione di tale normativa cui ha posto fine il provvedimento dirigenziale del 25 gennaio 2000 con il quale è stato, infine, affidato l'incarico di provvedervi ad un gruppo di lavoro formato da 5 unità, di diverso profilo professionale, provenienti da vari uffici con attribuzione della fase organizzativa e logistica all'Ufficio Relazioni con il pubblico.

L'OBIETTIVO DEL PROGETTO

L'obiettivo del progetto prevedeva la ricezione delle domande per l'attribuzione dell'assegno per il nucleo familiare e dell'assegno di maternità a favore degli aventi diritto con la contestuale prestazione della consulenza informativa e dell'assistenza nella compilazione della dichiarazione sostitutiva (riccometro) da parte del personale del Comune.

LE ATTIVITA' DEL PROGETTO OBIETTIVO

Per il conseguimento dell'obiettivo, che prevedeva professionalità e competenze non presenti nella cultura e nell'esperienza del personale del Comune di San Severo, è stato necessario procedere secondo le seguenti macro-attività:

- a) Studio e acquisizione della normativa di riferimento;
- b) Organizzazione della procedura interna;

- c) Pubblicizzazione del beneficio alla cittadinanza;
- d) Ricezione domande con contestuale consulenza informativa e assistenza nella compilazione;
- e) Rilascio attestazione provvisoria.

I TEMPI DEL PROGETTO OBIETTIVO

A seguito del ritardo dell'Amministrazione nella definizione della competenza per la ricezione delle domande, risolto, infine, con la nota dirigenziale del 25.01.2000, i tempi per il conseguimento dell'obiettivo del progetto, in considerazione della data di scadenza, fissata al 21 marzo 2000 per le richieste di assegno riferite all'anno 1999, sono risultati estremamente ridotti e, pertanto, l'operatività connessa al risultato da raggiungersi era da esplicarsi in solo 39 giornate lavorative, di cui 14 giorni (dal 26.01.2000 al 14.02.2000) da dedicare alla fase organizzativa e 26 giorni (dal 15.02.2000 al 23.03.2000) alla fase operativa di ricezione delle domande.

Tale limite temporale ha costretto il gruppo di lavoro incaricato di tutti gli adempimenti a protrarre il proprio impegno ben oltre il normale orario di servizio e a espletare servizio, nel periodo considerato, anche il sabato e in tutte le giornate festive.

IL PERSONALE INCARICATO DEL PROGETTO

L'incarico ufficiale per l'assolvimento dei compiti di cui al progetto obiettivo è stato attribuito con la nota dirigenziale del 25.01.2000, con la quale veniva anche individuato il personale da adibirvi nelle persone della sig.ra Maria Vittoria Valoti, Responsabile dei Servizi Sociali del Comune, del sig. Giovannantonio Macchiarola, Responsabile dell'Ufficio Relazioni del Comune di San Severo, del sig. Nazario Ugo Berardi, Ufficiale amministrativo presso l'Ufficio Tributi del Comune e della sig.ra Rosanna Coppola, applicato presso i Servizi Sociali del Comune.

Successivamente, a causa della diversificazione dei compiti richiesti e del particolare afflusso di cittadini, si è aggiunta al gruppo di lavoro la sig.ra Maria Florio, applicato presso l'Ufficio Anagrafe del Comune.

Nel prosieguo dello svolgimento dell'incarico facente capo all'Ufficio Relazioni con il pubblico, si è aggiunta la sig.ra Lucia Cataleta la quale si è integrata egregiamente nel gruppo di lavoro, al di là degli orari e dei compiti di servizio propri della sua posizione di operatore LSU.

COMPITI SVOLTI DAL 23 GENNAIO AL 21 MARZO 2000

L'operatività del nuovo servizio, avviata con la lettera di incarico del 25.01.2000 ha comportato la organizzazione di una serie di operazioni, che non è stato possibile documentare nel corso delle operazioni connesse al progetto e che si ritiene, tuttavia, utile enucleare per dare conto della complessità, varietà e della mole delle attività svolte per il raggiungimento dell'obiettivo.

- 1) Ideazione e stesura del manifesto per pubblicizzare il beneficio e la scadenza dei termini per la presentazione delle domande;
- 2) Studio e acquisizione della normativa di riferimento, approfondita anche con la partecipazione ad un corso tenuto a Bari dalla ISSEL e con contatti avuti con il Ministero degli Affari Sociali;
- 3) Acquisizione delle nascite avvenute successivamente al 1° luglio 1999 tramite specifica richiesta avanzata al responsabile dell'Ufficio Anagrafe e Stato Civile del Comune;
- 4) Acquisizione dei dati richiesti, forniti, tuttavia, in maniera anomala e incongrua;
- 5) Elaborazione di tali dati per adeguarli alle necessità del compito da assolvere;
- 6) Estrapolazione dei dati utili e conversione degli stessi in un database gestibile da parte dell'URP;
- 7) Ideazione lettera informativa a favore delle mamme che abbiano avuto un figlio successivamente al 1° luglio 1999;
- 8) Creazione programma per generazione etichette per invio lettera all'indirizzo dei potenziali aventi diritto all'assegno di maternità;
- 9) Partecipazione a videoconferenza, organizzata dal Ministero Affari Sociali, tenutasi presso l'INPS di Foggia;
- 10) Stampa etichette con indirizzo delle mamme, potenziali destinatarie dell'assegno di maternità;
- 11) Confezionamento e spedizione lettere alle mamme individuate;
- 12) Trasmissione all'Ufficio Anagrafe della lista dei nati dal 2 luglio 1999 al 21 gennaio 2000 con richiesta dei relativi stati di famiglia;
- 13) Memorizzazione dei dati dei componenti i nuclei familiari in cui erano presenti nati successivamente al 1° luglio, per un totale di 1518 persone;
- 14) Digitazione dei dati anagrafici di n. 1518 cittadini per acquisizione relativi codici fiscali;
- 15) Acquisizione dei codici fiscali di n. 1518 cittadini;
- 16) Memorizzazione del codice fiscale per ciascuno dei 1518 cittadini individuati;
- 17) Contatti con la ditta FQ per verificare l'opportunità di acquistare il programma di gestione del ricometro fornito dalla stessa;
- 18) Acquisizione e installazione programma, acquistato dalla ditta FQ per la gestione delle pratiche per l'attribuzione dell'assegno;
- 19) Studio e analisi del manuale esplicativo della procedura di gestione fornito dalla ditta FQ e contatti con la ditta fornitrice per la migliore gestione del programma;
- 20) Immissione dei dati anagrafici e fiscali riferiti a 1518 cittadini nel programma acquisito dalla ditta FQ;
- 21) Istituzione e tenuta protocollo di ricezione delle domande;

- 22) Istituzione e tenuta protocollo delle attestazioni provvisorie rilasciate ai cittadini a seguito della presentazione delle domande;
- 23) Accettazione domande per l'assegno per il nucleo familiare
- 24) Accettazione domande per l'assegno di maternità;
- 25) Partecipazione a ulteriore videoconferenza con il Ministero Affari Sociali presso INPS di Foggia;
- 26) Assistenza e consulenza ai richiedenti l'assegno per il nucleo familiare e l'assegno di maternità, con compilazione della domanda e della dichiarazione prevista dal D. Lgs. 109 del 1998 e contestuale rilascio della attestazione provvisoria previa acquisizione di copia della dichiarazione sostitutiva;
- 27) Ideazione e stesura secondo manifesto per pubblicizzare la data di scadenza dei termini per la presentazione delle domande;
- 28) Verifica delle convocazioni effettuate per l'attribuzione dell'assegno di maternità e replica della convocazione delle mamme che non hanno risposto all'invito del Comune tramite telefonata al loro domicilio, ovvero con invio di cartolina;
- 29) Ideazione e stampa manifestini informativi, distribuiti nelle scuole elementari e medie con la collaborazione dei rispettivi dirigenti scolastici;
- 30) Verifica, in corso di presentazione delle domande, degli aventi diritto all'assegno per il nucleo familiare che avessero inoltrato precedente domanda presso i Servizi Sociali.
- 31) Verifica, in corso di presentazione delle domande, delle domande di assegno già presentate ad alcune associazioni sindacali, e telefonata al domicilio dei richiedenti con invito ad espletare il proprio diritto presso l'ufficio comunale preposto;
- 32) Caricamento, sulla procedura acquistata dalla FQ, dei componenti della famiglia anagrafica degli aventi diritto all'assegno per il nucleo familiare e/o per maternità con completamento della istruttoria parziale di 105 pratiche.

GLI OBIETTIVI CONSEGUITI

Tutti gli obiettivi del progetto - **ricezione delle domande per l'attribuzione dell'assegno per il nucleo familiare e dell'assegno di maternità a favore degli aventi diritto, con la contestuale prestazione della consulenza informativa e dell'assistenza nella compilazione della dichiarazione sostitutiva (riccometro) da parte del personale del Comune** - sono stati efficientemente conseguiti alla data del 21 marzo 2000.

Per la migliore comprensione dell'attività svolta, si riportano alcuni "numeri" utili a dare, dopo il resoconto metodologico e qualitativo, anche una idea quantitativa del lavoro svolto.

I NUMERI DEL PROGETTO

Sono state inviate n. **379** lettere alle mamme che hanno dato alla luce un figlio nel periodo compreso tra il 1° luglio 1999 e il 21 gennaio 2000.

Sono state accolte n. **879** domande, riferentesi ad altrettanti nuclei familiari interessati, di cui **647** riguardanti l'assegno per il nucleo familiare e **191** l'assegno di maternità, mentre solo **41** hanno avuto contemporaneamente per oggetto i due assegni.

Sono state accertate n. **43** domande per le quali il diritto all'assegno decorre dal 1° gennaio 2000.

Tra le potenziali aventi diritto all'assegno di maternità, sono state individuate n. **35** cittadine che non ne avevano titolo in quanto già coperte da assicurazione di maternità.

Nel periodo del progetto, sono state inviate n. **20** cartoline per sollecitare la presentazione delle domande da parte di probabili aventi diritto mentre per **32** famiglie si è provveduto al contatto in via telefonica.

Sono, infine, stati gestiti nel complesso i dati di **2204** cittadini, appartenenti ai nuclei familiari dei richiedenti i due assegni, con memorizzazione dei relativi dati anagrafici e fiscali.

Da tali numeri si rileva che nei **26 giorni di operatività** del gruppo di lavoro sono state ricevute, in media, **34 domande al giorno** per ognuna delle quali si è provveduto a fornire la dovuta consulenza fornendo, contemporaneamente, l'assistenza nella compilazione della dichiarazione sostitutiva, con rilascio, previa acquisizione agli atti di copia, dell'attestazione provvisoria prevista dalla legge.

Se poi si fa riferimento al dato complessivo dei componenti dei nuclei familiari gestiti, si perviene al fantastico numero di **85 posizioni trattate per ogni giorno lavorativo**.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Oltre al conseguimento dell'obiettivo prefissato, ci si consenta di evidenziare che il pieno ed efficiente assolvimento dei compiti attribuiti a questo Ufficio Relazioni con il pubblico - che ha potuto operare grazie al decisivo e determinante apporto di personale proveniente da altri settori, il quale ha offerto un egregio esempio di operosa e motivata efficienza - in un campo nuovo e specialistico di cui non si aveva esperienza nell'ambito degli Uffici comunali, ha validato ampiamente la scelta amministrativa di non affidare ad esterni i compiti derivanti dalla attribuzione dell'assegno per il nucleo familiare e di maternità; è servito a riaffermare il ruolo del Comune quale cardine ineludibile di ogni politica sociale sul territorio; ha consentito la formazione di nuove professionalità all'interno della struttura amministrativa del Comune; ha dimostrato la capacità del personale

del Comune di pervenire, se giustamente motivato e coordinato, a una integrazione operativa di alto livello per il conseguimento di risultati di tutto rispetto (che hanno, tra l'altro, meritato l'apprezzamento del Ministero degli Affari Sociali) a favore dei cittadini i quali, nel caso specifico, hanno apertamente espresso la piena soddisfazione e il compiacimento per il servizio loro offerto dall'Amministrazione Comunale.

La S.V. valuterà la opportunità di comunicare i risultati conseguiti al Sindaco e ai componenti della Giunta cittadina, con i quali potrà compiacersi del lavoro così egregiamente portato a termine in esecuzione delle Sue direttive.

PROGETTO OBIETTIVO PER LA LIQUIDAZIONE AGLI AVENTI DIRITTO DELL'ASSEGNO RICHIESTO (periodo 22 marzo - 30 giugno 2000)

La ristrettezza dei tempi e la mole degli impegni assolti non hanno consentito di procedere ad una serie di altre incombenze necessarie per la liquidazione agli aventi diritto dell'assegno richiesto.

Tali compiti, che saranno oggetto di un ulteriore progetto obiettivo per il quale si attende la necessaria approvazione, possono, al momento, individuarsi nelle seguenti macro-attività:

- a) **Completamento della memorizzazione dei dati di tutti i componenti dei nuclei familiari interessati all'assegno per l'anno 1999**, valutati approssimativamente nel numero di 3.000 (risultato della media del numero dei componenti le famiglie aventi diritto all'assegno di maternità, pari a 4, e aumentata a 5, moltiplicata per il numero delle richieste di assegno per il nucleo, pari a 647);
- b) Controllo dei dati anagrafici e controllo e/o calcolo del codice fiscale per ciascuno dei circa 3000 cittadini interessati;
- c) Creazione database dei dati anagrafici e fiscali;
- d) Memorizzazione dati anagrafici, fiscali e reddituali dei componenti i nuclei familiari interessati, pari a circa 5.204 cittadini (di questi si è proceduto, fin qui, al caricamento di circa 450 cittadini) con verifica dei limiti di reddito e della quota di assegno spettante;
- e) Comunicazione a ciascun richiedente dell'esito della domanda di assegno presentata;
- f) Predisposizione determina dirigenziale di attribuzione degli assegni;
- g) **Trasmissione, per ciascun assegno attribuito dal Comune, di apposite schede all'INPS per la liquidazione dell'assegno;**
- h) Comunicazione a ciascun richiedente dell'invio della richiesta di liquidazione esito della domanda di assegno presentata;
- i) Completamento rilevazione diritto all'assegno di maternità per il 1999;
- j) Accettazione e istruttoria delle domande per il diritto all'assegno di maternità per il 2000 (previsione, nel periodo considerato, di circa 350 domande);
- k) Accettazione e istruttoria delle domande per il diritto all'assegno per il nucleo familiare per il 2000 (previsione, nel periodo considerato, di circa 700 domande)

E' da tener presente che la legge consente al Comune un tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione della domanda per la comunicazione, di cui al precedente **punto g)**, all'INPS che, a sua volta, ha un tempo massimo di 45 giorni per la erogazione degli importi ai beneficiari.

Se ne può evincere come il Comune di San Severo, che ha avviato l'accettazione delle domande a far tempo dal 15 febbraio 2000, si trovi già oltre i termini previsti dalla legge. A parziale rimedio di tale situazione ci si può prefiggere la data del 15 aprile come termine per l'invio delle prime schede all'INPS, in maniera da concludere la trasmissione delle 879 schede entro la fine del mese di aprile e consentire la liquidazione a favore degli aventi diritto, o almeno della maggior parte di loro, entro il prossimo mese di maggio).

Si chiede, pertanto, che la S.V. voglia procedere ad apposita autorizzazione per un ulteriore progetto obiettivo, da portare a termine entro il 30 giugno 2000, con la individuazione della somma da destinarvi e del personale che dovrà farvi fronte.

Il Responsabile
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Giovannantonio Macchiarola
