

INDICE

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUZIONE DEL SINDACO | 7 |
| NOTA METODOLOGICA PER LA COSTRUZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DI MANDATO | 9 |
| LE FINALITÀ | 9 |
| LA METODOLOGIA SEGUITA | 10 |
| <i>Articolazione dei contenuti</i> | 10 |
| <i>Il processo realizzativo</i> | 12 |
| LA CHIAVE DI LETTURA | 13 |
| LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE | 14 |
| <i>I destinatari</i> | 14 |
| <i>Il sistema degli strumenti di rendicontazione sociale</i> | 14 |
| IDENTITA' DELL'ENTE | 17 |
| IL QUADRO SOCIO-ECONOMICO DEL TERRITORIO COMUNALE | 19 |
| <i>Popolazione</i> | 19 |
| <i>Economia insediata</i> | 23 |
| IL COMUNE DI PARMA | 25 |
| <i>La struttura organizzativa comunale</i> | 25 |
| <i>Le società partecipate</i> | 26 |
| <i>Le risorse Umane</i> | 27 |
| <i>Risorse finanziarie e loro utilizzo</i> | 28 |
| AREA STRATEGICA D'INTERVENTO 1: INNOVAZIONE | 33 |
| POLITICA 1.1: POLITICHE PER L'INNOVAZIONE | 33 |
| 1.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 37 |
| 1.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 38 |
| 1.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 39 |
| 1.4 I PROGETTI INNOVATIVI | 41 |
| 1.5 I SERVIZI | 43 |
| <i>Servizi informatizzati al cittadino</i> | 44 |
| <i>Altri servizi al cittadino</i> | 45 |
| <i>Sistema Informativo territoriale</i> | 46 |
| <i>Innovazione tecnologica</i> | 47 |
| AREA STRATEGICA D'INTERVENTO 2: SICUREZZA | 49 |
| POLITICA 2.2: POLITICHE PER LA SICUREZZA URBANA E LA PROTEZIONE CIVILE | 49 |
| 2.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 53 |
| 2.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 54 |
| 2.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 55 |
| 2.4 I SERVIZI | 56 |
| <i>Controlli e autorizzazioni</i> | 57 |
| <i>Sorveglianza</i> | 58 |
| <i>Prevenzione dei rischi</i> | 59 |
| <i>Emergenza</i> | 60 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| AREA STRATEGICA D'INTERVENTO 3: SOCIALE | 61 |
| POLITICA 3.3: POLITICHE ABITATIVE | 61 |
| 3.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 65 |
| 3.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 66 |
| 3.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 67 |
| 3.4 I PROGETTI INNOVATIVI | 68 |
| 3.5 I SERVIZI | 70 |
| <i>Assegnazione alloggi ERP (Edilizia Residenziale Pubblica)</i> | 71 |
| <i>Assegnazione alloggi emergenza abitativa</i> | 72 |
| <i>Agenzia Casa</i> | 73 |
| <i>Altre forme di soluzioni abitative</i> | 74 |
| <i>Fondo sociale affitto</i> | 75 |
| POLITICA 3.4: POLITICHE SOCIALI, PER LA FAMIGLIA E LA PERSONA | 77 |
| 4.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 81 |
| 4.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 82 |
| 4.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 83 |
| 4.4 PRINCIPALI OPERE PUBBLICHE E INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA | 84 |
| 4.5 I SERVIZI | 85 |
| <i>Servizi informativi e Forum famiglie</i> | 88 |
| <i>Sostegno alla genitorialità</i> | 89 |
| <i>Leva giovanile</i> | 90 |
| <i>Ludobus - Acchiappabambini</i> | 91 |
| <i>Giocamico</i> | 92 |
| <i>Oratori</i> | 93 |
| <i>Progetto i minori stranieri non accompagnati</i> | 94 |
| <i>Tutela, curatela e amministrazione di sostegno</i> | 95 |
| <i>Assistenza domiciliare educativa</i> | 96 |
| <i>Semiresidenzialità per minori</i> | 97 |
| <i>Centri aggregativi</i> | 98 |
| <i>Inserimento, con sostegno economico, nei centri estivi comunali</i> | 99 |
| <i>Residenzialità per minori</i> | 100 |
| <i>Affido familiare</i> | 101 |
| <i>Inserimenti lavorativi</i> | 102 |
| <i>Informastranieri</i> | 103 |
| <i>Cooperazione internazionale</i> | 104 |
| <i>Pronto intervento sociale</i> | 105 |
| <i>Progetto carcere e interventi nelle dipendenze e nell'Aids</i> | 106 |
| <i>Assistenza domiciliare</i> | 107 |
| <i>Strutture semiresidenziali assistenziali</i> | 108 |
| <i>Strutture residenziali</i> | 109 |
| <i>Programma accoglienza richiedenti asilo e progetto "Oltre la strada"</i> | 110 |
| <i>Sostegno all'integrazione sociale</i> | 111 |
| <i>Sostegno economico</i> | 112 |
| <i>Supporto per la continuità della domiciliarità e semiresidenzialità</i> | 113 |
| <i>Residenzialità per anziani</i> | 114 |
| <i>Integrazione delle persone disabili</i> | 115 |
| <i>Servizi di supporto domiciliare</i> | 116 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <i>Sostegno economico disabili</i> | 117 |
| <i>Residenzialità per disabili</i> | 119 |
| <i>Sostegno con contributi economici</i> | 120 |
| AREA STRATEGICA D'INTERVENTO 4: EDUCAZIONE, FORMAZIONE, CULTURA | 121 |
| POLITICA 4.5: POLITICHE PER L'INFANZIA E PER I GIOVANI | 121 |
| 5.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 125 |
| 5.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 126 |
| 5.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 127 |
| 5.4 PRINCIPALI OPERE PUBBLICHE E INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA | 128 |
| 5.5 I SERVIZI | 129 |
| <i>Nidi di infanzia e Spazio Bambini</i> | 131 |
| <i>Progetto "Primo anno in famiglia"</i> | 132 |
| <i>Progetto "Contributi per servizi integrativi al nido d'infanzia"</i> | 133 |
| <i>Scuole dell'infanzia</i> | 134 |
| <i>Sostegno alle scuole dell'infanzia private paritarie</i> | 135 |
| <i>Scuole primarie e secondarie di primo grado</i> | 136 |
| <i>Mense scolastiche</i> | 137 |
| <i>Trasporto scolastico – Happy Bus</i> | 138 |
| <i>Sostegno ai servizi pre-post scuola</i> | 139 |
| <i>Progetti educativi ad integrazione dell'offerta formativa delle scuole</i> | 140 |
| <i>Sostegno per il diritto allo studio</i> | 141 |
| <i>Ludoteche</i> | 142 |
| <i>Servizi estivi 6-14 anni</i> | 143 |
| <i>Servizi estivi 15- anni</i> | 144 |
| <i>Informagiovani</i> | 145 |
| POLITICA 4.6: POLITICHE PER LO SPORT | 147 |
| 6.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 151 |
| 6.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 152 |
| 6.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 153 |
| 6.4 PRINCIPALI OPERE PUBBLICHE E INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA | 154 |
| 6.5 I SERVIZI | 155 |
| <i>Gestione impianti natatori</i> | 156 |
| <i>Gestione impianti sportivi all'aperto e coperti</i> | 157 |
| <i>Progetto "1, 2, 3... la ginnastica per te" per scuole elementari</i> | 158 |
| <i>Progetto "Diritto allo sport"</i> | 159 |
| <i>Progetto "Integrazione con lo sport"</i> | 160 |
| POLITICA 4.7: POLITICHE PER LA CULTURA | 161 |
| 7.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 165 |
| 7.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 166 |
| 7.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 167 |
| 7.4 PRINCIPALI OPERE PUBBLICHE E INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA | 168 |
| 7.5 I SERVIZI | 169 |
| <i>Casa della Musica</i> | 170 |
| <i>Musei civici</i> | 171 |
| <i>Archivi e biblioteche</i> | 172 |
| <i>Teatro Regio (Fondazione Teatro Regio)</i> | 173 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <i>Sistema teatrale (Convenzioni con altri teatri)</i> | 174 |
| <i>Mostre ed eventi</i> | 175 |
| <i>Spettacoli</i> | 176 |
| <i>Archivio Giovani Artisti</i> | 177 |
| <i>Attività cinematografiche</i> | 178 |
| AREA STRATEGICA D'INTERVENTO 5: TERRITORIO URBANO | 179 |
| POLITICA 5.8: POLITICHE URBANISTICHE | 179 |
| 8.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 183 |
| 8.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 185 |
| 8.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 186 |
| 8.4 I PROGETTI DI RIQUALIFICAZIONE URBANA (PRU) | 187 |
| 8.5 I SERVIZI | 188 |
| <i>Progettazione ed elaborazione del Piano Strutturale Comunale (PSC)</i> | 189 |
| <i>Disciplina per la riqualificazione architettonica del centro storico e l'eliminazione delle barriere architettoniche</i> | 190 |
| <i>Programmazione urbanistica per l'insediamento di nuovi centri commerciali</i> | 191 |
| <i>Autorizzazioni e controlli sull'edilizia privata</i> | 192 |
| <i>Accesso ai documenti</i> | 193 |
| POLITICA 5.9: POLITICHE PER LA MOBILITÀ ED I TRASPORTI | 195 |
| 9.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 199 |
| 9.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 200 |
| 9.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 201 |
| 9.4 PRINCIPALI OPERE PUBBLICHE E INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA | 202 |
| 9.5 I SERVIZI | 203 |
| <i>Servizi per la mobilità</i> | 204 |
| <i>Servizi per il trasporto pubblico locale</i> | 205 |
| <i>Servizi di manutenzione ordinaria demanio</i> | 206 |
| POLITICA 5.10: POLITICHE PER LA TUTELA AMBIENTALE | 207 |
| 10.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 211 |
| 10.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 212 |
| 10.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 213 |
| 10.4 PRINCIPALI OPERE PUBBLICHE E INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA | 214 |
| 10.5 I SERVIZI | 215 |
| <i>Tutela dell'aria</i> | 216 |
| <i>Gestione e smaltimento dei rifiuti</i> | 217 |
| <i>Azioni volte alla diminuzione dell'inquinamento acustico</i> | 218 |
| <i>Promozione dello sviluppo sostenibile</i> | 219 |
| <i>Tutela e benessere degli animali (Igiene veterinaria)</i> | 220 |
| <i>Bonifica del suolo</i> | 221 |
| <i>Valorizzazione del verde pubblico</i> | 222 |
| <i>Sostegno all'Agenzia per l'Energia</i> | 223 |
| AREA STRATEGICA D'INTERVENTO 6: ATTRATTIVITÀ | 225 |
| POLITICA 6.11 - POLITICHE PER LO SVILUPPO ECONOMICO | 225 |
| 11.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 229 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 11.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 230 |
| 11.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 231 |
| 11.4 PRINCIPALI INVESTIMENTI VOLTI ALLA VALORIZZAZIONE DEL COMMERCIO | 232 |
| 11.5 I SERVIZI | 234 |
| <i>Rilascio titoli per attività commerciali</i> | 235 |
| <i>Promozione di manifestazioni per l'animazione del centro storico</i> | 237 |
| <i>Nuovi mercati rionali in zone periferiche e mercati tematici occasionali</i> | 238 |
| <i>Interventi per facilitare l'insediamento dell'E.F.S.A.</i> | 239 |
| <i>Costituzione Centro Agro Alimentare Parma srl</i> | 240 |
| <i>Costituzione della società di gestione delle farmacie comunali.</i> | 241 |
| <i>Riapertura del macello</i> | 242 |
| POLITICA 6.12: POLITICHE PER L'ACCOGLIENZA, IL TURISMO E IL MARKETING TERRITORIALE | 243 |
| 12.1 INQUADRAMENTO STRATEGICO | 247 |
| 12.2 LE RISORSE IMPIEGATE PER SPESE CORRENTI | 248 |
| 12.3 LE RISORSE IMPIEGATE PER INVESTIMENTI | 249 |
| 12.4 I SERVIZI | 250 |
| <i>IAT (Informazione e Accoglienza Turistica)</i> | 251 |
| <i>Promozione di eventi culturali e della città</i> | 252 |
| <i>Marketing territoriale</i> | 253 |

INTRODUZIONE

Sono passati nove anni dall'inizio del primo mandato. Era il 1998 e da allora molto è stato fatto per far uscire la città dall'immobilismo a cui sembrava costretta, per ridarle quella fiducia in sé stessa necessaria per riprendere il cammino dello sviluppo e della crescita.

Sono state colmate lacune accumulate negli anni, non solo di tipo infrastrutturale. Il primo mandato, dal 1998 al 2002, ha visto in primo piano la "città cantiere": dichiarata volontà di superare i ritardi nella grande viabilità e nelle infrastrutture, nei servizi ai cittadini per l'assistenza e la scuola, per recuperare teatri e realizzare 40 nuovi spazi culturali, per ammodernare la macchina amministrativa. Si è sviluppato contemporaneamente un impegno attento e costante ai servizi alla persona, per innovarli e adeguarli alla domanda di una comunità esigente e in continua evoluzione.

Abbiamo dovuto superare ostacoli e difficoltà. Ma oggi possiamo dire di essere riusciti a proporre innovazioni anche nei servizi, superando schemi consolidati e fornendo soluzioni divenute "di routine" ed adottate da tanti Comuni (penso, ad esempio, all'accreditamento nell'assistenza agli anziani, o all'aver concentrato in un unico spazio - il Duc - i servizi al pubblico). Non ci siamo mai accontentati delle soluzioni già attuate, ma abbiamo sempre cercato di offrire risposte nuove e articolate per soddisfare le esigenze sempre più differenziate che una società complessa ed avanzata come la nostra andava esprimendo. E questo nei servizi per le famiglie, per la scuola, per l'assistenza a chi ha bisogno, per i giovani, per chi lavora.

L'obiettivo che ci siamo prefissi in questi nove anni di amministrazione, di fare di Parma una città moderna, accogliente, aperta sul futuro, credo l'abbiamo raggiunto. Parma oggi è una città dinamica, capace di competere con le più avanzate realtà europee, dotata di tutti gli strumenti necessari per affermarsi nel mondo. Ciò che resta da fare ora è riempire un "contenitore" attrezzato ed efficiente: portare cioè a Parma quelle funzioni che garantiranno alla città la capacità di crescere ancora secondo i propri ambiti di eccellenza. Tanti progetti vanno completati per la formazione, la ricerca, la cultura, per investire in nuove opportunità da offrire ai giovani, per attirare talenti da fuori. Per completare, cioè, il percorso intrapreso verso l'affermazione di una nuova identità adeguata alla città di oggi, europea, efficiente, ma orgogliosa delle proprie tradizioni.

Il bilancio sociale dei due mandati, presentato in questa pubblicazione, è lo strumento che consente di conoscere, in modo completo e il più possibile rigoroso, quanto è stato fatto in questi nove anni, con schede riassuntive per ciascun servizio istituito e informazioni sulle risorse spese. Un riepilogo trasparente dell'operato dell'amministrazione, base conoscitiva utile ed importante per progettare il futuro.

Il Sindaco di Parma
Elvio Ubaldi

NOTA METODOLOGICA PER LA COSTRUZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DI MANDATO

1 Le finalità

Il Bilancio di Mandato del Comune di Parma è il risultato di un processo di ricerca ed elaborazione di dati ed informazioni finalizzato a rappresentare in maniera semplice e tramite uno strumento di facile consultazione, il "Catalogo" esaustivo dei servizi attualmente erogati dal Comune. Tali servizi sono rappresentati alla luce della evoluzione della consistenza e della destinazione delle risorse nell'arco dei 2 Mandati dell'Amministrazione del Sindaco Elvio Ubaldi. Più precisamente, i dati riportati si riferiscono al periodo dal 1998 al 2006, per il quale, al momento della redazione del documento, erano disponibili i bilanci consuntivi (per il 2006, i valori si riferiscono ad una previsione di consuntivo al 31 dicembre 2006, elaborata nel mese di ottobre 2006).

Lo scopo è permettere al portatore di interesse che oggi vive la Città una trasparente valutazione dell'Offerta di servizi comunali. Una visione ordinata e omogenea di tale offerta è, infatti, un pre-requisito essenziale per la sua agevole e integrata fruizione. Ciascun servizio, di conseguenza, rappresenta una potenziale "Opportunità" per il portatore di interesse, nelle sue differenti vesti (cittadino, turista, imprenditore, professionista, etc.).

Il documento, inoltre, illustra, sulla base dell'impiego delle risorse, l'evoluzione delle strategie attuate lungo i due Mandati.

L'obiettivo strategico prioritario del primo Mandato (1998-2002), sotto lo slogan "Parma Città Cantiere" è recuperare il *gap* tra situazione ereditata e standard minimi di partenza per la costruzione dello sviluppo

L'obiettivo strategico prioritario del secondo Mandato (2002-2007), sotto lo slogan "Parma, crescono le Idee", è preparare e cominciare ad implementare lo sviluppo programmato.



1° mandato 1998 - 2002

LA CITTÀ HA RECUPERATO IL GAP



2° mandato 2002 - 2007

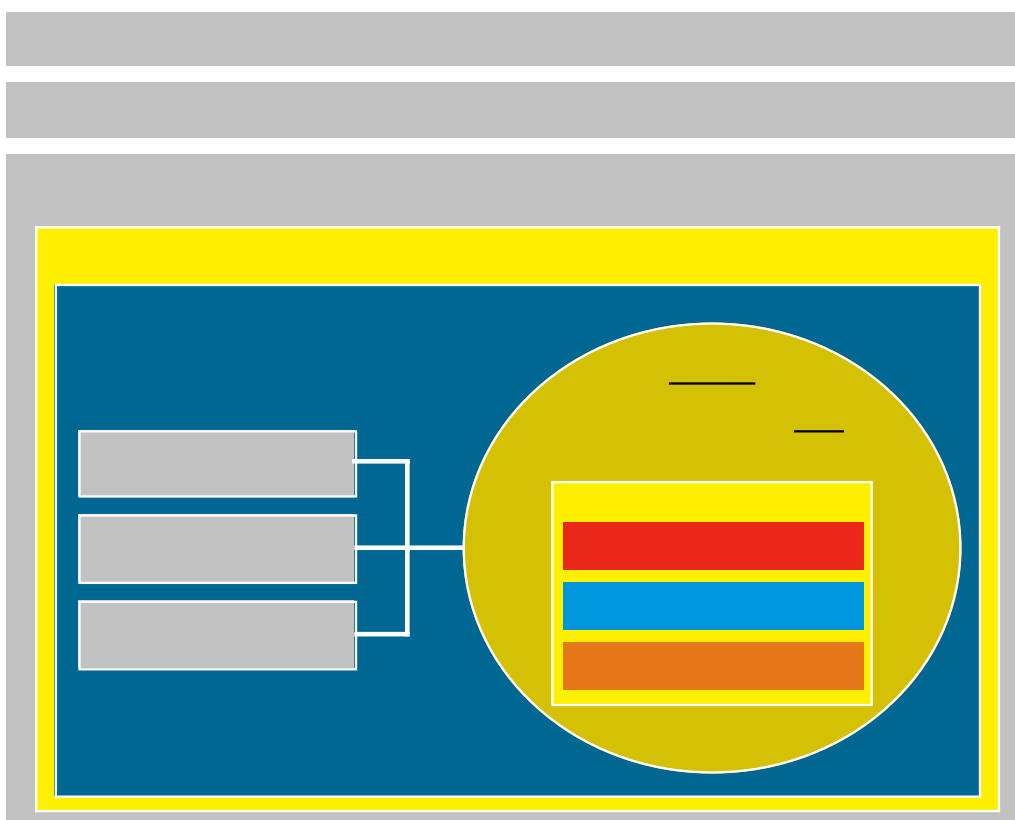
LA CITTÀ HA PREPARATO LO SVILUPPO

2 La metodologia seguita

2.1 Articolazione dei contenuti

Il documento è articolato nelle sezioni raccomandate dalla *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla Rendicontazione sociale nelle Amministrazioni Pubbliche del 17 febbraio 2006*:

- la presente nota metodologica;
- la sezione "**Identità dell'Ente**", che riporta indicazioni utili ad inquadrare il contesto socio economico di riferimento, le dimensioni dell'Ente, la sua struttura organizzativa, le sue risorse finanziarie ed umane;
- la sezione "**Rapporto sociale**", in cui l'Amministrazione rende conto del proprio operato nelle diverse aree di intervento e dei risultati conseguiti in relazione agli obiettivi dichiarati, attraverso l'illustrazione delle Politiche realizzate e dei servizi resi.



Il Rapporto sociale è articolato in Aree strategiche di intervento e Politiche:

- l'**Area strategica di intervento** indica la sfera di incidenza delle azioni messe in atto, individuata come "strategica" per la realizzazione del Programma di Mandato;
- la **Politica** indica un insieme omogeneo di azioni poste in essere per il perseguimento di uno o più obiettivi strategici correlati.

Tali articolazioni sono state definite a partire dagli obiettivi strategici contenuti nei Programmi dei due Mandati cui fa riferimento l'arco temporale di rendicontazione.

La tavola seguente riporta la corrispondenza tra Ambiti di Intervento e Politiche.

| Aree strategiche di intervento | | Politiche | |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------|
| 1 | Innovazione | 1 | Politiche per l'innovazione |
| 2 | Sicurezza | 2 | Politiche per la sicurezza urbana e la protezione civile |
| 3 | Sociale | 3 | Politiche abitative |
| | | 4 | Politiche sociali, per la famiglia e la persona |
| 4 | Educazione, formazione e cultura | 5 | Politiche per l'infanzia e i giovani |
| | | 6 | Politiche per lo sport |
| | | 7 | Politiche per la cultura |
| 5 | Territorio | 8 | Politiche urbanistiche |
| | | 9 | Politiche per la Mobilità e trasporti |
| | | 10 | Politiche per la Tutela ambientale |
| 6 | Attrattività | 11 | Politiche per lo sviluppo economico |
| | | 12 | Politiche per il Turismo, l'accoglienza e il marketing territoriale |

Per ciascuna Politica il Bilancio di Mandato riporta:

- l'**inquadramento strategico**, in termini di principali obiettivi e indirizzi;
- le **risorse impiegate**: l'andamento della spesa di gestione corrente e per investimenti nell'arco dei due Mandati (anni 1998-2006);
- l'**incidenza delle principali linee di servizio** sull'ammontare totale della spesa di gestione corrente e per investimenti di ciascun anno;
- le principali **opere pubbliche** o interventi di manutenzione straordinaria avviati, nonché i **progetti innovativi** e i Progetti di Riqualificazione Urbana (**PRU**).
- i **Servizi** che il Comune attualmente eroga, con indicazione del costo che annualmente sostiene per ciascun servizio, prendendo a riferimento la spesa di gestione sostenuta nell'anno 2006.

Per ciascun Servizio all'interno della singola Politica, si riporta:

- l'**esigenza che si è rilevata** e si intende soddisfare tramite l'erogazione del servizio;
- una sintetica **descrizione**, finalizzata ad illustrare le concrete **opportunità** per l'Utente correlate al servizio;
- i **"numeri del servizio"**. Si tratta dei principali indicatori utili a "rendere conto" della dimensione attuale del servizio: la spesa di gestione 2006, la spesa per utente e/o prestazione, la spesa per cittadino, il numero di utenti o l'andamento dell'utenza nel corso dei due Mandati di riferimento.

2.2 Il processo realizzativo

La definizione dei contenuti del Bilancio Sociale di Mandato 1998-2006 del Comune di Parma è stata conseguita tramite un processo articolato che ha visto il coinvolgimento dei Settori e Servizi di linea (Area Opere pubbliche, Area Cultura e Innovazione Urbana, Area Pianificazione) e di quelli di erogazione dei Servizi al Cittadino (Area Sviluppo economico e Area Servizi).

Tale coinvolgimento è stato realizzato attraverso la definizione di una struttura organizzativa di progetto:

- **Gruppo di Indirizzo:** composto dal Direttore Generale e dai Direttori di Area, ha definito gli indirizzi per il lavoro dei Gruppi Tecnici e validato le proposte puntuali da essi predisposte.
- **Gruppi tecnici di redazione:** composti dai dirigenti di Settore/Servizio/Progetto, hanno predisposto la proposta di contenuti di dettaglio del documento, in termini di servizi finali per i portatori di interesse, all'interno di ciascuna Politica.
- **Responsabile del Coordinamento:** il Servizio Programmazione e Controllo (staff della Direzione Generale) ha coordinato i lavori dei tavoli tecnici di redazione, presidiando l'omogeneità di applicazione dei criteri e indirizzi elaborati dal Gruppo di Indirizzo. Il Servizio, inoltre, con la collaborazione del Servizio Bilancio, ha fornito i dati finanziari per la elaborazione delle serie storiche per gli esercizi di riferimento del documento. L'attribuzione del ruolo di Coordinamento al Servizio Programmazione e Controllo è in linea con le prassi più evolute. Tale modalità, infatti, permette la valorizzazione, in termini di rendicontazione sociale, degli strumenti tradizionalmente dedicati al controllo interno direzionale, come la contabilità analitica per centri di costo.

Nell'implementazione del processo, inoltre, l'Amministrazione si è avvalsa della consulenza specialistica della società Lattanzio e Associati s.r.l.

L'articolazione presentata ha permesso di conseguire tre principali obiettivi:

- la **partecipazione** attiva di tutta la struttura organizzativa comunale;
- l'**universalità** nel censimento dei servizi che, ad oggi, costituiscono le opportunità create a fronte delle esigenze delle diverse tipologie di portatori di interesse;
- la possibilità di **rileggere e raggruppare i servizi prodotti non alla luce delle strutture organizzative di produzione/erogazione, ma in termini di Politiche pubbliche di riferimento.**

3 La chiave di lettura

I contenuti del documento e la modalità realizzativa sopra illustrata lo rendono uno strumento di conoscenza dei risultati dell'azione amministrativa.

Consapevolmente si è scelto di rappresentare i risultati in termini di servizi prodotti (*output*), non di impatti finali (*outcome*) per le seguenti motivazioni di trasparenza:

- presidiare l'oggettività della rappresentazione;
- garantire la libera valutazione al lettore.

Proprio a questi scopi è importante definire e fornire al lettore una chiave di lettura unitaria.

Il documento, infatti, per ciascuna Area strategica di intervento (Innovazione, Sicurezza, Sociale, Educazione, Formazione e Cultura, Territorio, Attrattività), definita alla luce dei Programmi dei due Mandati, individua specifici ambiti di indirizzo (Politiche) per l'attuazione degli obiettivi strategici.

Per ciascuna Politica, inoltre, il documento riporta le schede dedicate a ciascun servizio, inteso come il risultato, a consuntivo, delle azioni per il perseguimento degli obiettivi strategici correlati alla Politica.

Il Servizio è presentato come risposta ad una esigenza e/o ad un bisogno specifico del Cittadino/Utente, direttamente esplicitato o comunque rilevato. Questo permette al lettore di avere uno strumento di valutazione della capacità di *percezione da parte dell'Amministrazione dei bisogni della propria Utente*, nonché di rispondere a tali bisogni, destinando opportunamente le risorse umane e finanziarie ad azioni specifiche.

Allo scopo di fare apprezzare la dimensione relativa e assoluta di uno specifico Servizio nel complesso della Politica di riferimento, nella scheda dedicata si riporta un **box informativo**, che reca i principali "numeri del servizio", quali: la spesa di gestione corrente 2006 sostenuta dal Comune, il numero di utenti, la spesa per ciascun Utente e/o per ciascun Cittadino.

La capacità dell'Amministrazione di perseguire le Politiche, in termini di gestione e di sviluppo dei servizi, può essere, inoltre, meglio valutata dal lettore alla luce della presentazione, per ciascuna linea di servizio della serie storica della spesa corrente e per investimenti negli anni oggetto di rendicontazione, nonché dell'illustrazione delle principali opere pubbliche realizzate o potenziate e dei progetti innovativi pensati e promossi.

4 Le modalità di comunicazione

4.1 I destinatari

Il presente documento si rivolge a tutta la cittadinanza, ma in particolare alle diverse categorie dei portatori d'interesse (Cittadini, Enti, Istituzioni, Associazioni, ecc.), che fossero interessati ad un approfondimento in merito all'articolazione dell'offerta complessiva del Comune (o suoi aspetti di dettaglio), con particolare attenzione allo "sforzo finanziario" sostenuto nell'arco dei due mandati per l'ampliamento e la diversificazione dei servizi, nonché al costo annuo che l'Ente attualmente sostiene per l'erogazione di ciascun servizio (prendendo a riferimento la spesa sostenuta nel 2006).

4.2 Il sistema degli strumenti di rendicontazione sociale

Il Bilancio sociale di Mandato si inserisce in un sistema diversificato (per finalità, canali di distribuzione e destinatari) di strumenti di rendicontazione sociale, la cui articolazione è rappresentata di seguito.



Il sistema di rendicontazione sociale sopra illustrato attribuisce al Bilancio di Mandato del Comune di Parma (1998-2006) un ruolo centrale.

Il documento, infatti, funge da "base dati" per due ulteriori strumenti di rendicontazione.

Le **Opportunità** si articolano in 6 opuscoli distinti destinati alle seguenti categorie di Portatori di interesse:

- *Adulti*: opportunità per chi lavora e per la famiglia;
- *Genitori*: opportunità per i genitori e per i loro figli;
- *Giovani*: opportunità per i giovani;
- *Anziani*: opportunità per la terza età;
- *Imprenditori e professionisti*;
- *Commercianti ed artigiani*.

La finalità di ciascun opuscolo è fornire ad una categoria determinata di portatori di interesse il catalogo delle proprie opportunità, in termini di servizi e di prodotti principali che il Comune di Parma offre per la soddisfazione delle sue esigenze distintive.

Il documento si presenta, anche nel formato, come un taccuino per il cittadino, contenente anche indicazioni concrete sulle modalità di accesso alle informazioni e ai servizi (numeri utili, orari di apertura, pagine web dedicate, etc.), oltre che, ove rilevante, le tariffe attualmente applicate.

Le **eccellenze** sono evidenziate in un documento che, per ciascun Ambito tematico (Ambiente, Sociale, etc.), illustra le eccellenze, in termini di risultato, conseguite nel corso del Mandato 2002-2007.

Al contrario del Bilancio di Mandato, quindi, questo documento ha un approccio selettivo e una veste e un registro stilistico più orientati alla comunicazione di largo raggio.

