

CONCLUSIONI

CONCLUSIONI

Il bilancio sociale "anno zero" non è solo l'inizio di un processo di rendicontazione dell'attività del Comune di Suzzara che proseguirà in futuro, ma è anche un grande laboratorio di idee, azioni, metodologie e "buone pratiche". Durante il progetto che ha portato alla realizzazione del presente documento, il Comune di Suzzara ha sicuramente migliorato la propria capacità di "raccontarsi", di informare e comunicare non solo verso il pubblico esterno, ma anche all'interno dell'amministrazione. In realtà esistono ancora spazi di miglioramento in tal senso.

Il miglioramento del bilancio sociale

Gli indicatori utilizzati per illustrare l'attività svolta dal comune nei diversi ambiti di rendicontazione possono essere ancora implementati. In questa edizione del bilancio sono stati utilizzati dati e indicatori che fossero facilmente reperibili e comprensibili, ma l'ampliamento o il miglioramento del **set di indicatori** utilizzati potrebbe essere di supporto anche ai fini del controllo di gestione attuato dall'ente. Inoltre la descrizione di dati di bilancio potrebbe essere ulteriormente arricchita, utilizzando tecniche di analisi che permettano non solo di illustrare l'andamento tendenziale nel corso del tempo, ma eventualmente anche di confrontare i dati di bilancio con le altre realtà, per esempio comuni limitrofi o medie nazionali. Ovviamente l'**analisi di bilancio** in questi termini presenta alcuni limiti dovuti alla disponibilità e tempestività dei dati forniti da altri enti, ma la realizzazione di comparazioni territoriali potrebbe essere fonte di utili spunti per l'attività.

Il Comune di Suzzara ha già avviato in passato indagini conoscitive per verificare la **soddisfazione dei cittadini** e/o di specifiche categorie di utenti rispetto ad alcuni servizi, cosiddette analisi di *customer satisfaction* (lett. "soddisfazione del cliente-utente", anche se nel caso di un ente locale è più corretto parlare di *citizen satisfaction*, lett. "soddisfazione del cittadino"). Fra le attività sottoposte ad analisi negli anni recenti si segnalano il servizio Tributi, l'Asilo nido "Primavera", la Biblioteca Comunale, la Scuola di Musica, la Polizia Municipale. Nel presente Bilancio Sociale sono stati riportati i risultati delle indagini realizzate per l'analisi di soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e del Servizio Reclami (si rinvia ai capitoli relativi per i dettagli). Un proposito per il futuro è sicuramente quello di proseguire nella verifica della soddisfazione dei cittadini, ampliando i servizi e le attività sottoposte a indagine, e di arricchire sempre più la rendicontazione del Bilancio Sociale con i dati che risultano dalle indagini effettuate.

Un ulteriore impegno per le prossime edizioni del Bilancio Sociale si riferisce al **coinvolgimento dei destinatari** dell'attività del Comune. In questa prima edizione è stato già compiuto un piccolo passo, divulgando le bozze del bilancio, prima della stesura definitiva, presso le risorse umane del Comune. Infatti le varie parti che componevano il documento sono state rese disponibili in formato elettronico sul server centrale dell'amministrazione e quindi il personale collegato in rete ha potuto consultare il documento comodamente dalla propria postazione di lavoro. Certamente per il futuro è opportuno elaborare nuove e più efficaci modalità di coinvolgimento, non solo delle risorse umane del Comune, ma anche e soprattutto delle diverse categorie di cittadini, attraverso incontri pubblici e altre forme di partecipazione.

Gli obiettivi per il futuro

Fra gli obiettivi per il futuro, il Comune di Suzzara dedica particolare attenzione a tutte le azioni utili per la **promozione del territorio** e la **tutela dell'ambiente**, soprattutto in una dimensione sovracomunale di ampio respiro. In questo senso si inseriscono due iniziative che sono ancora in fase progettuale ma che avranno presto piena realizzazione e visibilità.

Suzzara ha aderito infatti al progetto "**Vie d'acqua e vie di terra**" che coinvolge 10 comu-

ni del distretto e il Parco del Mincio e riguarda la valorizzazione del patrimonio ambientale ed architettonico, a fini turistici e culturali, nell'area compresa tra i fiumi Po, Secchia e Mincio. Si tratta di un progetto nell'ambito del programma comunitario Interreg III B Medocc, che si riferisce ad iniziative di cooperazione, nell'area del Mediterraneo occidentale, volte ad incentivare uno sviluppo armonioso ed equilibrato del territorio. Il progetto "Vie d'acqua e vie di terra" persegue appunto l'obiettivo della promozione di una maggiore integrazione territoriale, non solo fra regioni ma anche nell'ambito del bacino mediterraneo, in quanto le zone interne del territorio costituiscono una sorta di interfaccia tra le regioni litoranee e le regioni continentali.

È stato avviato inoltre il progetto "iniziative per Suzzara sostenibile in Europa" con l'obiettivo di intraprendere il percorso di **Agenda 21 locale**. Il progetto Agenda 21 Locale riguarda gli obiettivi di sostenibilità del territorio, ovvero l'impegno di una comunità locale verso l'integrazione di obiettivi non solo economici e sociali ma anche e soprattutto ambientali. Le fasi del progetto riguardano la creazione di una visione dello sviluppo sostenibile, l'istituzione di forum e gruppi tematici, la predisposizione di un quadro diagnostico attraverso il bilancio ambientale territoriale, l'individuazione delle priorità e la definizione degli obiettivi. Lo scopo non è solo la sensibilizzazione delle imprese su strumenti e politiche di gestione ambientale, ma anche l'attuazione di un sistema di controllo della performance ambientale nell'area del distretto, con particolare riferimento ai sistemi di contabilità ambientale, a supporto dei processi decisionali.

In conclusione, il presente Bilancio Sociale non è solo il risultato di un progetto complesso e articolato. Più che un punto d'arrivo o un traguardo, è una tappa nel lungo e proficuo percorso che questo Comune ha avviato per migliorare la qualità della vita nella città e nel territorio, a beneficio della comunità e delle generazioni future.



Contatti
bilanciosociale@comune.suzzara.mn.it

Consulenza per la realizzazione



www.sernetspa.it

Immagini
Galleria del Premio Suzzara
www.premiosuzzara.it

Progetto grafico
Giulia Porcelli
www.giuliaporcelli.it

Stampa
Arti Grafiche Bottazzi
Suzzara

Finito di stampare nel settembre 2004

Il presente Bilancio Sociale è disponibile sul sito
www.comune.suzzara.mn.it