

2.2 – PERFORMANCE

2.2.1 – Premessa alla sottosezione

Le riforme del settore pubblico hanno introdotto strumenti e logiche che focalizzano l'attenzione verso il raggiungimento dei risultati mediante l'utilizzo e l'analisi di criteri di efficienza, efficacia ed economicità e quindi, la misurazione della performance.

Elementi costitutivi di questa logica metodologica sono la programmazione degli obiettivi che si traduce in organizzazione dell'attività, volta al raggiungimento di risultati che sono oggetto di successiva misurazione e valutazione.

La **performance** rappresenta il contributo recato, in un arco temporale preso a riferimento, da un soggetto o da un determinato ambito organizzativo, al raggiungimento dei risultati dell'organizzazione complessivamente considerata e al perseguimento delle sue finalità di fondo.

La performance riguarda quindi il contributo dei singoli e dei settori al raggiungimento dei risultati complessivi dell'ente.

La **disciplina normativa** sulla misurazione e valutazione della performance è contenuta nel Decreto legislativo 150/2009 (Decreto Brunetta) di attuazione della Legge 15/2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza della Pubblica Amministrazione. Si segnalano inoltre le **Linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica** che forniscono alle pubbliche amministrazioni utili indicazioni.

Per performance si intende qui un insieme complesso di risultati quali la produttività, l'efficienza, l'efficacia, l'economicità e l'applicazione e l'acquisizione di competenze; la performance tende al miglioramento nel tempo della qualità dei servizi, delle organizzazioni e delle risorse umane e strumentali. La performance organizzativa esprime la capacità della struttura di attuare i programmi adottati dall'Ente, la performance individuale rappresenta il contributo reso dai singoli al risultato.

Occupava un ruolo centrale il concetto di ciclo della performance, un processo che collega la pianificazione strategia alla valutazione della performance, riferita sia all'ambito organizzativo che a quello individuale, passando dalla programmazione operativa, dalla definizione degli obiettivi e degli indicatori fino alla misurazione dei risultati ottenuti.

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, attuativo della legge 4 marzo 2009 n. 15, introduce il concetto di performance nella Pubblica Amministrazione, indica le fasi in cui articolare il ciclo della performance ed individua i meccanismi da attivare per misurare, gestire e valutare la performance di un'amministrazione pubblica. Le pubbliche amministrazioni devono quindi gestire la propria performance:

- pianificando e definendo obiettivi e collegandoli alle risorse;
- definendo un sistema di misurazione ovvero individuando gli indicatori per il monitoraggio, gli obiettivi e gli indicatori per la valutazione delle performance dell'organizzazione e del personale;
- monitorando e gestendo i progressi ottenuti misurati attraverso gli indicatori selezionati;
- ponendo in essere azioni correttive per colmare tali scostamenti.

Nell'organizzazione del lavoro, propria di una moderna amministrazione pubblica, la definizione degli obiettivi e delle strategie è affidata agli organi politici: Sindaco, Giunta Comunale e Consiglio Comunale, secondo le rispettive competenze.

Gli stessi organi esercitano un ruolo di successivo controllo e valutazione dei risultati raggiunti. Il Segretario Comunale e gli incaricati di funzioni dirigenziali provvedono alla gestione operativa di natura finanziaria, tecnico e amministrativa, compresa l'adozione di provvedimenti che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno.

Per il **principio di autonomia organizzativa** sancito dalla Costituzione agli articoli 114 e seguenti, Regioni ed enti locali, sono tenuti ad adeguare i loro ordinamenti ai **principi contenuti negli articoli 3, 4 e 5 comma 2, 7, 9 e 15, comma 1**. Per l'attuazione delle restanti disposizioni si procede tramite accordo da sottoscrivere in sede di Conferenza Unificata. Si tratta delle norme relative ai principi generali, al ciclo di gestione della performance, ai requisiti degli obiettivi, al sistema e agli ambiti di misurazione e valutazione della performance, alle previsioni per le quali l'organo di indirizzo politico-amministrativo promuove la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità.

Le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale, adottando e aggiornando, previo parere vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione, il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

La Legge 213/2012 intervenne in tema di documenti a supporto del ciclo della performance con una previsione sintetica ma di portata potenziale elevata. Stabilisce infatti all'art. 3, lett. g-bis, ad integrazione dell'articolo 169 del D.Lgs. 267/2000, che *“al fine di semplificare i processi di pianificazione gestionale dell'ente, il piano dettagliato degli obiettivi di cui all'articolo 108, comma 1, del presente testo unico e il piano della performance di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sono unificati organicamente nel Piano Esecutivo di Gestione”*.

Oggi tale unificazione è stata abolita in quanto il Piano Performance è confluito nel PIAO.

Il ciclo di gestione della performance si compone essenzialmente di tre fasi logiche:

1. La misurazione, intesa come definizione dei risultati che si intendono misurare e del valore target che essi assumeranno per effetto della gestione.
2. La gestione, intesa come monitoraggio del valore assunto in itinere dagli indicatori e comprensione del significato gestionale, delle cause e delle conseguenze, che determinati valori comportano.
3. La valutazione, infine, intesa come fase di giudizio circa l'adeguatezza del livello di performance raggiunto rispetto a quanto programmato e alle circostanze organizzative e di contesto determinatesi.

La performance è il risultato che si consegue svolgendo una determinata attività. Costituiscono elementi di definizione della performance il risultato, espresso ex ante come obiettivo ed ex post come esito, il soggetto cui tale risultato è riconducibile e l'attività che viene posta in essere dal soggetto per raggiungere il risultato. L'insieme di questi elementi consente di distinguere tra: performance organizzativa (cioè dell'amministrazione considerata nel suo complesso o in riferimento ad una sua unità organizzativa) e performance individuale (cioè di un singolo soggetto).

La misurazione della performance è il processo che ha per esito l'identificazione e la quantificazione, tramite indicatori, dei progressi ottenuti, la valutazione invece si realizza nel momento in cui le informazioni relative a risorse, attività, prodotti e impatti vengono interpretati alla luce degli obiettivi che l'amministrazione aveva il compito di raggiungere. Il monitoraggio infine consiste nel confronto periodico e sistematico dei dati rilevati e degli obiettivi definiti, finalizzato a incorporare le informazioni nel processo decisionale.

Il Piano della Performance è un documento programmatico che dà avvio all'intero ciclo di gestione della Performance dove, in coerenza con le risorse assegnate, vengono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i risultati attesi circa le attività dell'amministrazione, su cui si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione dei risultati.

Il Piano della *performance* previsto dall'art. 10, comma 1, lettera b), del D.Lgs. 150/2009 costituisce lo strumento mediante il quale l'Amministrazione individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori. Si tratta di un documento triennale con cui, in coerenza alle risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi e gli indicatori ai fini di misurare, valutare e rendicontare la performance dell'Ente. Illustra ai cittadini e a tutti gli altri *stakeholders*, interni ed esterni, gli obiettivi finali e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione.

La funzione di comunicazione verso l'esterno è riaffermata dalle previsioni dell'art. 11, comma 8, del medesimo decreto che prevede la pubblicazione dello stesso sul sito istituzionale nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" (oggi Amministrazione trasparente).

Attraverso questo documento il cittadino è reso partecipe degli obiettivi che l'ente si è dato. Al Piano viene data ampia diffusione in modo da garantire trasparenza e consentire ai cittadini di valutare e verificare la coerenza dell'azione amministrativa con gli obiettivi iniziali e l'efficacia delle scelte operate ma anche l'operato dei dipendenti e le valutazioni dei medesimi. Il Piano, infatti, costituisce lo strumento sulla cui base verranno erogati gli incentivi economici.

La presente sezione della performance è stata elaborata per perseguire le seguenti finalità:

- omogeneizzazione delle attività di competenza, nel rispetto della differenziazione degli enti aderenti al protocollo;
- adozione di un regolamento unico in materia di performance;
- definizione di un modello condiviso e omogeneo di valutazione;
- definizione di un sistema di standard legati al territorio;
- facilitazione del principio della trasparenza;
- contenimento dei costi applicativi;
- risparmio di spesa in una finanza locale in via di trasformazione.

Questo strumento diviene quindi parte integrante dell'intero ciclo di programmazione finanziaria che partendo dalla Mission e dalla Vision dell'ente contenute nel Programma di Mandato e formalizzate nel Documento Unico di Programmazione giunge, a cascata, all'individuazione dei singoli obiettivi attraverso il Piano dettagliato degli Obiettivi e all'allocazione delle risorse tramite il Piano Esecutivo di Gestione. Grazie all'unificazione di questi tre strumenti in un unico documento, il ciclo di gestione della performance diviene più snello, permettendo all'amministrazione locale di pianificare in maniera lineare la propria politica strategica di mandato e al tempo stesso rendicontare in maniera trasparente il proprio operato. Inoltre con un comunicato della A.n.ac (Autorità nazionale anticorruzione e per la valutazione e trasparenza delle amministrazioni pubbliche) è stata sottolineata la necessità di integrare il ciclo della performance con gli strumenti e i processi relativi a qualità dei servizi, trasparenza, integrità e prevenzione della anticorruzione. Le amministrazioni nell'adottare il Piano della Performance dovranno quindi prevedere esplicitamente il riferimento a obiettivi, indicatori e target relativi ai risultati da conseguire tramite la realizzazione dei Piani triennali di prevenzione della corruzione e dei Programmi triennali della trasparenza.

La Relazione conclude il "Ciclo di gestione della performance" mostrando, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi

programmati nonché in relazione alle risorse disponibili, con evidenziazione di eventuali scostamenti.

Nello specifico, la Relazione sulla Performance permette di indagare:

- il contesto di riferimento, sintetizzando le principali informazioni di interesse per cittadini e stakeholder;
- lo stato di salute dell'ente in termini economico finanziari, di benessere organizzativo e delle relazioni;
- l'effettiva realizzazione dei programmi e progetti strategici previsti per l'anno in corso;
- lo stock di attività e servizi che il comune mette a disposizione di cittadini e utenti;
- gli impatti delle politiche sul territorio e sulla popolazione unitamente ad un'analisi di benchmark spazio temporale.

Al pari del Piano delle Performance, la Relazione deve essere approvata dall'organo esecutivo. Ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c) e comma 6, del D. Lgs. 150/2009, la Relazione deve essere validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) quale condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti premiali di cui al Titolo III del decreto in oggetto.

2.2.2 – Lo SMIVAP

Il sistema di misurazione e valutazione della performance (SMIVAP) del comune di Copparo è stato adottato dall'Unione Terre e Fiumi cui il comune fa parte ed è stato approvato con Delibera di Giunta n.15 del 24/04/2019, poi modificato con le Delibere di Giunta n. 27 del 09/09/2019, n. 59 del 03/08/2020 e n.71 del 05/10/2020. Esso si caratterizza per un collegamento strettissimo fra la performance organizzativa e la performance individuale. La valutazione dei risultati conseguiti da ciascun settore e risultante dalla Relazione sulla performance validata (Performance organizzativa) è posta alla base della valutazione del personale che vi lavora e dei rispettivi Responsabili.

L'Ente si prefigge di assicurare la piena integrazione tra tutti documenti finalizzati alla programmazione.

A tal fine, il sistema si articola nei seguenti ambiti:

- a) **POLITICHE/INDIRIZZI STRATEGICI**, che esprimono gli ambiti istituzionali omogenei di intervento dell'Ente che fanno riferimento al Programma politico dell'Ente;
- b) **PROGRAMMI**, intesi come articolazione delle politiche e possono avere durata pluriennale (p.es: incremento della raccolta differenziata, miglioramento della viabilità, ecc.) con riferimento al Documento unico di programmazione DUP e si distinguono in:
 1. **TRASVERSALI**, che assolvono la previsione contenuta nell'articolo 5, comma 01, lettera a) del decreto legislativo 150/2009 e s.m., con riferimento agli "obiettivi generali" ed esprimono la "performance organizzativa";
 2. **SETTORIALI**, che assolvono la previsione contenuta nell'articolo 5, comma 01, lettera b) del decreto legislativo 150/2009 e riguardano il complesso di obiettivi per la realizzazione di specifiche finalità, da attribuire a singole Unità organizzative e a Responsabili;
- c) **OBIETTIVI**, intesi come declinazione operativa dei programmi, sia trasversali che settoriali, la cui attuazione è attribuita in modo specifico a Responsabili e/o Unità organizzative e hanno durata annuale, cioè riguardano azioni da compiere entro l'anno di valutazione e si suddividono in:

1. Obiettivi individuali attribuiti a Dirigenti o Responsabili di settore;
2. Obiettivi settoriali riferiti ad azioni richieste a specifiche Unità organizzative.

In caso di mancata adozione del documento della performance è fatto divieto di erogazione della retribuzione di risultato e l'amministrazione non può procedere ad assunzioni di personale o al conferimento di incarichi di consulenza o di collaborazione comunque denominati.

La performance nel Comune di Copparo si sviluppa attraverso un **ciclo di gestione annuale**, come previsto dall'art. 4 del D. Lgs 150/2009, che si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori tenendo conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente, anche con riferimento alle risorse attribuite;
- b) monitoraggio, in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- c) misurazione e valutazione della performance, organizzativa, settoriale e individuale;
- d) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- e) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

2.2.3 – Gli strumenti di programmazione

Il ciclo di gestione della performance prende quindi avvio dalla programmazione attraverso la quale si definiscono e si assegnano gli obiettivi e le risorse per realizzarli.

La programmazione rappresenta il processo di analisi e valutazione che, comparando e ordinando coerentemente tra loro le politiche e i piani per il governo del territorio, consente di organizzare, in una dimensione temporale predefinita, le attività e le risorse necessarie per la realizzazione di fini sociali e la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità di riferimento.

Il processo di programmazione, che si svolge nel rispetto delle compatibilità economico-finanziarie e tenendo conto della possibile evoluzione della gestione dell'ente, si conclude con la formalizzazione delle decisioni politiche e gestionali che danno contenuto a programmi e piani futuri riferibili alle missioni dell'ente.

Attraverso l'attività di programmazione, le amministrazioni concorrono inoltre al perseguimento degli obiettivi di finanza pubblica definiti in ambito nazionale, in coerenza con i principi fondamentali di coordinamento della finanza pubblica emanati in attuazione degli articoli 117, terzo comma, e 119, secondo comma, della Costituzione e ne condividono le conseguenti finalità.

I caratteri qualificanti della programmazione, propri dell'ordinamento finanziario e contabile delle amministrazioni pubbliche, sono rappresentati dalla valenza pluriennale del processo, dalla lettura non solo contabile dei documenti nei quali le decisioni politiche e gestionali trovano concreta attuazione e dalla coerenza ed interdipendenza dei vari strumenti della programmazione.

La programmazione negli enti locali prende avvio dal Programma di mandato che il Sindaco, sentita la Giunta, presenta al Consiglio, prosegue con il Documento Unico di Programmazione (DUP), il Bilancio di Previsione Finanziario, il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) nel quale è ricompreso il Piano dettagliato degli obiettivi/Piano della Performance.

Nelle altre sezioni sono stati già illustrati:

- il Programma di mandato 2019-2024 e le linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del nuovo mandato amministrativo;
- il Documento Unico di Programmazione 2024-2026.

Oltre ai documenti sopra elencati e già descritti, l'attività di programmazione, che definisce gli obiettivi ed i percorsi mediante i quali conseguirli, è realizzata attraverso i seguenti documenti:

- il ***Bilancio di Previsione Finanziario 2024-2026*** approvato dal Consiglio Comunale con Delibera n. 107 del 27/12/2023. Il Bilancio di previsione finanziario è il documento nel quale vengono rappresentate contabilmente le previsioni di natura finanziaria riferite a ciascun esercizio compreso nell'arco temporale considerato nei Documenti di programmazione dell'ente, attraverso il quale gli organi di governo di un ente, nell'ambito dell'esercizio della propria funzione di indirizzo e di programmazione, definiscono la distribuzione delle risorse finanziarie tra i programmi e le attività che l'amministrazione deve realizzare, in coerenza con quanto previsto nel Documento Unico di Programmazione.

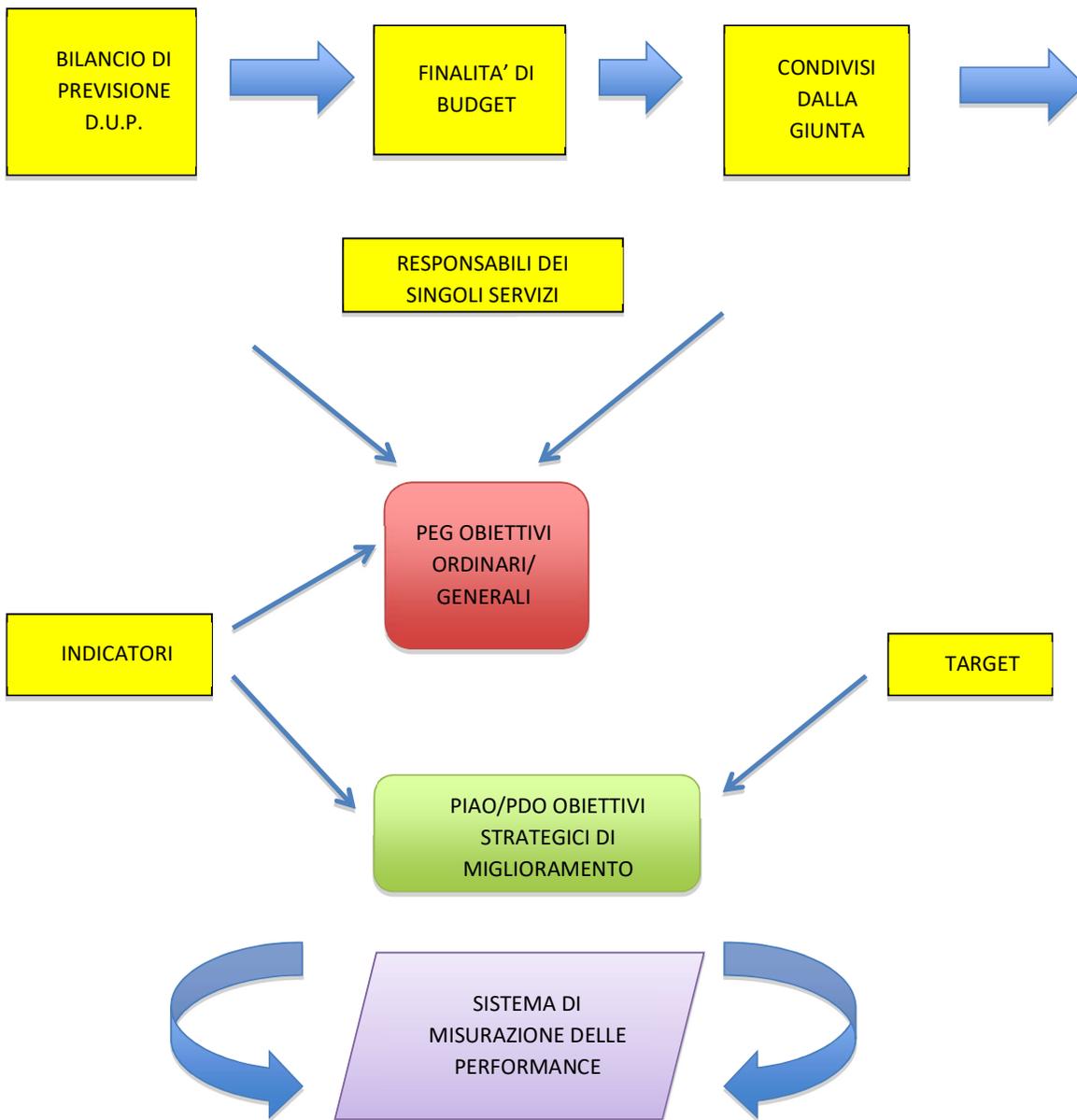
La funzione politico amministrativa di indirizzo e controllo è svolta dal Consiglio, che la esercita attraverso l'approvazione del Bilancio autorizzatorio per missioni, programmi e titoli e che ripartisce le risorse disponibili tra le funzioni e i programmi.

- ***Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026***: la Giunta Comunale ha approvato il PEG 2024-2026 con delibera n. 5 del 16/01/2024. A seguito dell'introduzione da parte dell'articolo 6 del D.L. n. 80/2021 "Decreto Reclutamento" del "Piano integrato di attività e organizzazione-PIAO", nonché della soppressione del terzo periodo del comma 3-bis dell'art. 169 del TUEL, il Piano dettagliato degli obiettivi di cui all'art. 108 del TUEL, e il Piano della performance, di cui all'articolo 10 del D.Lgs 150/2009, non risultano più organicamente unificati nel Piano Esecutivo di Gestione, ma sono confluiti nel PIAO. Il PEG pertanto assume una valenza esclusivamente finanziaria.

Attraverso i documenti più importanti dell'Ente (D.U.P., Bilancio di Previsione, PEG, sezione performance del PIAO) l'Amministrazione Comunale entra in possesso di strumenti che le consentono di sviluppare appieno l'attività gestionale.

In particolare:

- Il D.U.P. (Documento Unico di Programmazione) mette in rilievo la condivisione delle finalità tra la Giunta e la Direzione Amministrativa a premessa di una adeguata suddivisione del budget disponibile;
- La sezione performance del PIAO/PDO (Piano degli Obiettivi) costituisce l'elemento centrale dell'attività di programma gestionale, controllo e valutazione. Con il PEG si analizza il budget e le finalità del DUP per il raggiungimento degli obiettivi gestionali cui le finalità trovano realizzazione. Gli obiettivi a loro volta vengono dettagliati e parametrati attraverso gli indicatori e le scadenze nel PIAO.
- Sviluppo dell'attività gestionale: si veda schema seguente.



- Indicatore è il fenomeno individuato per rendere possibile l'attività di acquisizione delle informazioni collegate ad obiettivi, quindi a valori reali;
- Target rapporta il valore atteso;
- Sistema di misurazione è rapportato dai sistemi di acquisizione, selezione, analisi, interpretazione e differenziazione dei dati.

2.2.4 – Il Piano degli obiettivi e delle performance

Il piano degli obiettivi e della performance declina gli obiettivi strategici dell'Ente derivanti dagli indirizzi strategici fissati nel DUP in obiettivi di Ente che possono essere trasversali o di area, unitamente agli obiettivi della gestione ordinaria.

Le indicazioni contenute nel Piano dettagliato degli obiettivi ed il Piano della Performance sono oggetto, nel corso dell'esercizio, di monitoraggio in termini di progressivo raggiungimento dei risultati attesi, anche al fine di poter realizzare eventuali interventi correttivi qualora si prefigurasse un possibile mancato raggiungimento dell'obiettivo.

A consuntivo si procede alla misurazione dei risultati e alla valutazione della performance individuale e organizzativa cui sono connessi i sistemi premianti ispirati a criteri di valorizzazione del merito.

Il Piano è redatto con la finalità di assicurare i principi fondamentali previsti dall'art. 10, c. 1, del citato D.Lgs.: *“trasparenza e comunicazione; semplicità e chiarezza; veridicità e verificabilità; partecipazione e coinvolgimento; coerenza interna o di attuabilità in relazione alle risorse; esterna o di contesto; riferimento temporale triennale; qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance”*.

I principi enunciati caratterizzano gli obiettivi che a loro volta dovranno essere:

- rilevanti e pertinenti ai bisogni della collettività;
- specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- riferibili ad un arco temporale determinato;
- commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale o comparazioni con amministrazioni analoghe;
- confrontabili rispetto al triennio precedente;
- correlati alla quantità e qualità delle risorse disponibili.

Gli obiettivi sono individuati dall'Amministrazione Comunale attraverso i bisogni della collettività, la *mission* istituzionale, le priorità e strategie politiche, in stretto collegamento col documento programmatico dell'Amministrazione che garantisce la coerenza con i contenuti ed il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio.

Inoltre il Piano, oltre a verificare il rispetto dei requisiti metodologici e a definire gli obiettivi, deve assicurare la comprensibilità cioè garantire una facile e comprensibile lettura dei suoi contenuti, e l'attendibilità cioè la verificabilità della correttezza metodologia di pianificazione (principi, tempi, fasi), alle sue risultanze (obiettivi, indicatori, target).

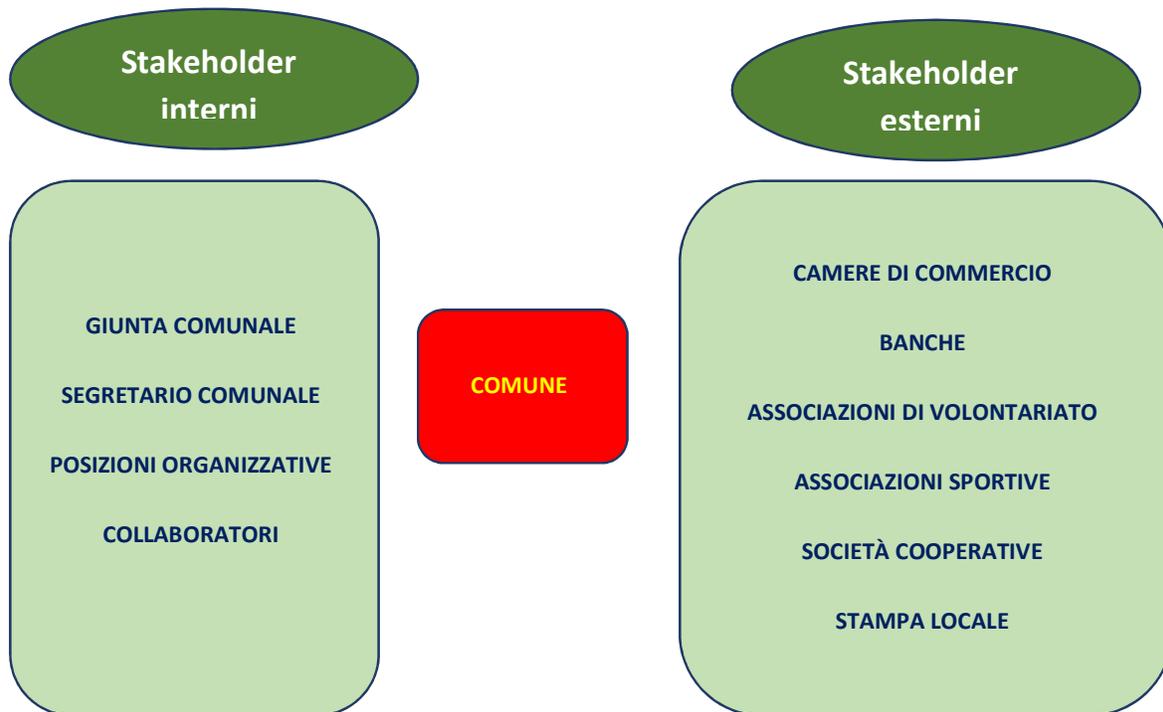
Il collegamento con gli strumenti di programmazione è fornito dal Documento Unico di Programmazione (DUP) che costituisce supporto fondamentale per il processo di previsione triennale coerente rispetto agli indirizzi di mandato. Infatti, il DUP definisce in primo luogo le finalità triennali dei programmi e progetti e le relative modalità di finanziamento. Introduce la valutazione economica in sede di formulazione delle scelte in termini di effettiva disponibilità delle risorse prelevate dal sistema economico sociale di riferimento e di reale consumo delle stesse in relazione all'impiego delle risorse acquisite.

I sopracitati elementi del Piano sono di immediato interesse sia dei cittadini che degli “stakeholders”, cioè di quei soggetti presenti sul territorio comunale che hanno un interesse nei confronti di un'organizzazione e che con il loro comportamento possono influenzare l'attività del comune o ne vengono da questo influenzati.

Gli “stakeholders” possono essere identificati nei seguenti soggetti:

- Associazioni di volontariato;
- Associazioni sportive;
- Società;

- Cooperative;
- Stampa locale



Sulla scorta della condivisione delle scelte programmatiche e la negoziazione fra amministratori e struttura direttiva dell’Ente, si definisce il PEG/PDO in merito all’assegnazione degli obiettivi e alle modalità per il loro raggiungimento o meglio ai valori che misurano il loro rapporto, alle dotazioni finanziarie e di personale assegnati a ciascun responsabile e ai tempi di realizzazione fino alla valutazione del loro raggiungimento.

Nel corso dell’esercizio vengono effettuate delle verifiche allo scopo di:

- Controllare l’andamento della gestione annuale, l’avanzamento dei programmi ed individuare eventuali correzioni, delle quali gli stessi necessitano;
- Coordinare gli interventi che richiedono l’apporto compiuto da più settori funzionali, e per evitare che l’organizzazione si settorializzi, perdendo la visione complessiva delle visioni unitarie alle quali l’Ente è preposto;
- Coinvolgere l’organo preposto al monitoraggio sull’andamento della gestione, tenendo presente che il PEG costituisce l’atto fondamentale di riferimento per la verifica ed il controllo di gestione.

Tutto ciò al fine di assicurare una migliore fornitura dei servizi alla cittadinanza, e la piena soddisfazione della stessa.

2.2.5 – Obiettivi e piani operativi: le schede per gli obiettivi di performance

Di seguito si riassumono le politiche e i programmi attivati nell’ente per il triennio 2024/2026.

Per il dettaglio si rimanda all’allegato 1 al presente piano.

INDIRIZZI STRATEGICI	PROGRAMMI/OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI SETTORIALI	OBIETTIVI TRASVERSALI	
01. RIORGANIZZAZIONE E RECUPERO DI EFFICIENZA (FUNZ. DELL'ENTE E POLITICHE FINANZIARIE)	01.01. FUNZIONAMENTO DELL'ENTE - Servizi amministrativi: miglioramento dei servizi amministrativi, qualità e customer satisfaction	Realizzazione carta dei servizi demografici Garantire il mantenimento degli standard di efficienza dell'ufficio contratti e del servizio messi in carenza di personale assente per pensionamento e per maternità con successivo spostamento ad altro ufficio	PIANIFICAZIONE FERIE	
	01.02. FUNZIONAMENTO DELL'ENTE - Servizi tributari: analisi forma gestionale e adeguamento strumenti regolamentari	Analisi forme gestionali e scelta della modalità di gestione dei servizi del settore Nuove regole certe tra l'ente impositore e il contribuente nel rispetto dei principi voluti dal legislatore		RISPETTO INDICATORE DI PAGAMENTO
	01.03. POLITICHE FINANZIARIE - Adeguamento strumenti regolamentari e formazione	Nuovo regolamento di contabilità Nuovo regolamento per le spese di rappresentanza		
	01.04. POLITICHE FINANZIARIE - Efficientamento delle spese	Formazione sistema unico di contabilità economico-patrimoniale ACCRUAL Verifica contratti e consumi		
	02. RIORGANIZZAZIONE E RECUPERO DI EFFICIENZA (VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO)	02.01. GESTIONE AFFIDAMENTI E MANUTENZIONE EDIFICI COMUNALI	Aggiornamento modulistica al nuovo codice dei contratti	
		02.02. PATRIMONIO STRADALE E ARREDO URBANO	Intervento di realizzazione percorso ciclo pedonale viale Idris Ricci	
Manutenzione straordinaria viabilità comunale				
Ponte Coccanile				
02.03. CENSIMENTO PATRIMONIO COMUNALE, STRUMENTI NORMATIVI DI GESTIONE, VALORIZZAZIONE E/O ALIENAZIONE		Studio e approfondimento strade vicinali		
		Controlli sul territorio arredo urbano		
		Verifica vincoli patrimonio pubblico Nuovo regolamento per alienazione dei beni immobili e dei beni mobili		
Valorizzazione dei beni immobili comunali - Ricerca finanziamenti esterni				
03. RIORGANIZZAZIONE E RECUPERO DI EFFICIENZA (LEGALITA' E TRASPARENZA)			TRASPARENZA AMMINISTRATIVA	
			ANTICORRUZIONE	
04. CITTADINI: Scuola, cultura e formazione (POLITICHE PER LA FAMIGLIA E IL SOCIALE)	04.01. SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	Sportello psico pedagogico dentro i nidi e le scuole dell'infanzia 2a edizione		
		Implementazione attività di integrazione scolastica e di inclusione		
		Realizzazione centri estivi (valido ai fini Performance personale scolastico)		
		Nuova stagione teatrale		

	04.02. SVILUPPO DEL SISTEMA CULTURALE ED EVENTI	Un nuovo mondo di libri	
	04.03. INTEGRAZIONE SOCIALE GENERAZIONALE	Nuovo Parco Villa Zardi	
05. CITTADINI: Sport, giovani, tempo libero, volontariato e associazionismo	05.01. SPORT E TEMPO LIBERO	Riqualificare il Palasport attraverso nuove attrezzature e una nuova immagine.	
		Ci vediamo fuori	
		Eventi sportivi nei parchi	
06. GESTIONE DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE	06.01. GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO COMUNALE	Pianificazione sfalci aree verdi non appaltate	
		Pianificazione interventi di piccole e grandi potature	
	06.02. TUTELA DEGLI ANIMALI E ANAGRAFE CANINA	Aggiornamento banca dati anagrafe canina	
		Adozione regolamento sulla tutela degli animali	
06.03. GESTIONE EMERGENZE E PROTEZIONE CIVILE	CONDIVISIONE PIANO DI PROTEZIONE CIVILE		
07. CRESCITA ECONOMICA E SVILUPPO DELL'ECONOMIA LOCALE	07.01. PROMOZIONE ECONOMICA, DEGLI EVENTI E DEL TERRITORIO	Promozione cicloturismo e villa Mensa	
		Promozione economica territoriale in sinergia	

2.2.6 – Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali

Al fine di adempiere alla normativa in materia di controlli interni disciplinata dal Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174, convertito con modifiche dalla Legge 7 dicembre 2012 n. 213, contenuta nell'art. 147 del D.Lgs 267/2000 e dal Regolamento comunale dei controlli interni, approvato con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 30 gennaio 2013, viene predisposto il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali per il triennio in oggetto.

Il valore strategico del Piano per il controllo della qualità dei servizi si trova nei chiari obiettivi che esso persegue:

- Monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi;
- Sviluppare sempre di più una cultura della qualità nell'Ente;
- Strutturare un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi stessi;
- Introdurre iniziative di miglioramento della qualità dei servizi.

La gestione della *Customer Satisfaction* (*customer satisfaction management*) attraverso il perseguimento degli obiettivi enunciati consente di individuare il potenziale di miglioramento dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi (attraverso l'analisi dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Ente è in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere), allineare le azioni ai bisogni, porre costante attenzione al giudizio del cittadino-utente, sviluppare e migliorare la capacità di ascolto, dialogo e di relazione.

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi per il triennio 2024/2026 è articolato nei seguenti punti:

1. Indagini di *customer satisfaction* sui Servizi comunali;
2. Verifiche carte dei servizi specifiche adottate;
3. Progetto “Esprimi la tua opinione”.

I giudizi degli utenti sulla qualità dei servizi erogati dall’Ente e raccolti attraverso le Indagini di customer satisfaction interne ed esterne confluiscono nella *Relazione annuale sulla Performance* ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance attualmente vigente e concorrono, insieme ad altri elementi, a valorizzare la *Performance di Ente* in sintonia anche con le previsioni del D.Lgs 150/2009.

2.2.6.1 - Indagini di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali: il progetto “EsprimiTi”

Nel corso del 2024 è prevista la realizzazione di quattro indagini di *Customer Satisfaction* su altrettanti servizi (già in essere nel 2023 o nuove), finalizzate a valutare il livello di qualità percepita dagli utenti. Tra le diverse modalità di effettuazione delle indagini è stato privilegiato il questionario anonimo somministrato online (o nella forma autocompilata dall’utente al termine dell’erogazione del servizio), quale strumento in grado di rappresentare, attraverso indicatori appositamente costruiti, i vari aspetti che compongono la percezione di qualità degli utenti.

Gli uffici realizzeranno le indagini con il coordinamento del segretario generale, utilizzando indicatori costruiti sulle specificità del servizio analizzato nell’ottica del fruitore oltre a seguire le disposizioni regolamentari che stabiliscono: l’analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano l’accessibilità, la capacità di risposta, gli aspetti tangibili. In tutti i questionari proposti all’utente sarà sempre reso disponibile uno spazio di ascolto rappresentato dalla possibilità di fornire suggerimenti sul miglioramento del servizio appena ricevuto oltre a rilevare il profilo socio - demografico: sesso, età, nazionalità e titolo di studio.

Il progetto “EsprimiTi” prevede che venga mantenuto uno spazio sul sito internet comunale con un link ad apposita sezione per la compilazione on line dei questionari.

Il progetto prevede, nei successivi anni, salvo aggiornamento, di pubblicizzare i risultati dei sondaggi e introdurre ulteriori questionari.

2.3 – RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA

2.3.1 – Premessa

Il Parlamento Italiano il 6 novembre 2012 ha approvato la legge numero 190: “**Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione.**”

Questa legge è entrata in vigore il 28 novembre 2012; successivamente è stata più volte modificata ed integrata.

È stata poi emanato il D.Lgs. 14-3-2013 n. 33: “**Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni**”, anche questa norma è stata profondamente innovata, da ultimo con una riforma che è entrata definitivamente in vigore il 23 dicembre 2016.