



CITTÀ DI MESAGNE

(PROVINCIA DI BRINDISI)

ORIGINALE DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: Linee guida per la definizione del sistema di misurazione e valutazione della "Performance Organizzativa" del Comune di Mesagne - Art. 7, D.Lgs. 150/2009.

Responsabile del servizio: Dott. TAMBURRANO Mauro

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE

L'anno 2012 il giorno 20 del mese di aprile alle ore 09:30, nella sede Comunale, in seguito a convocazione disposta dal Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

N.	Cognome e Nome	FUNZIONE	Presenti	Assenti
1	SCODITTI Franco	Sindaco	X	
2	CANUTO Giancarlo	Vice Sindaco	X	
3	DE GUIDO Maria	Assessore	X	
4	PASTORE Alessandro	Assessore	X	
5	VIZZINO Luigi	Assessore	X	
6	ZEZZA Walter	Assessore	X	

Partecipa, il Segretario Generale Dott. TAMBURRANO Mauro.

Il Presidente dichiara aperta la discussione sull'argomento in oggetto regolarmente iscritto all'Ordine del Giorno, premettendo che: sulla presente proposta di deliberazione, il Responsabile del Servizio, per quanto concerne la regolarità tecnica, ha espresso parere: Favorevole

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott. Mauro Tamburrano Segretario Generale

Il Responsabile dei Servizi Finanziari ha espresso :

per quanto concerne la regolarità contabile : **parere Non necessario**

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott. Francesco Siodambro

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che il Decreto Legislativo n. 150 del 27/10/2009 ha recato nuove disposizioni in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni;

Dato atto che per raggiungere i sopra menzionati obiettivi e finalità il Comune di Mesagne ha iniziato un percorso con il Formez con lo scopo specifico di realizzare un progetto formativo/attuativo sulle linee indicate dal succitato decreto;

Considerato che la Giunta Comunale con deliberazione n. 10 del 24/01/2012 ha approvato il Regolamento di Organizzazione degli Uffici e Servizi con adeguamento ai principi contenuti nel Decreto Legislativo 150, all'interno della quale è disciplinato il ciclo della performance;

Rilevato che la suddetta disciplina regolamentare è stata redatta sulla base di linee guida finalizzate ad assicurare una visione integrata dell'Ente per il governo complessivo della città, ad avvicinare l'azione del Comune ai bisogni ed alle esigenze dei cittadini, migliorando l'orientamento del servizio al cittadino;

Atteso che ai sensi dell'art. 3 del D. L.vo 150/2009:

- le Amministrazioni Pubbliche, nell'ambito della loro autonomia normativa ed organizzativa adottano metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi;

- la misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e di doveri, trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento;

- ogni Amministrazione Pubblica è tenuta a misurare e a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti;

Visto l'allegato documento (Allegato A) denominato "Linee Guida per il *sistema di misurazione e valutazione della performance*" in cui si vanno a declinare le caratteristiche generali del sistema di misurazione e valutazione che dovranno essere attuate nel documento della performance da approvarsi;

Dato atto che per quest'ultimo documento, relativamente alle parti di competenza, devono essere avviate le relazioni sindacali, all'esito delle quali avverrà l'adozione definitiva;

Ritenuto di approvare il succitato documento sub. A, quale atto prodromico e generale per l'avvio del ciclo della performance;



Città di Mesagne

Allegato UNICO alla deliberazione

di n. 6 - c.

R. B. 30 del 20.04.2012

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. MAURO BURRANO)

**LINEE GUIDA PER IL
SISTEMA DI MISURAZIONE E
VALUTAZIONE DELLA
"PERFORMANCE ORGANIZZATIVA"
DEL COMUNE DI MESAGNE (BR)**

(Art. 7, D.Lgs. 150/2009)

Sommario

Introduzione	3
Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa	4
La programmazione	14
Modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo esistenti	22
ALLEGATO A	23
ALLEGATO B	28
ALLEGATO C	31

Introduzione

La Legge Delega n. 15/09 e il Decreto Legislativo n. 150/09 (di seguito "Decreto") introducono il concetto di "performance organizzativa". L'articolo 7 del Decreto dispone, in particolare, che le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e che, a tal fine, le stesse adottano, con apposito provvedimento, il "Sistema di misurazione e valutazione della performance".

L'articolo 45 del Decreto Legislativo n. 165/01 – nel testo novellato dall'articolo 57, comma 1, lettera b), del Decreto n. 150/09 – collega la performance organizzativa "all'amministrazione nel suo complesso e ai servizi quali centri di responsabilità in cui si articola l'amministrazione".

La funzione di misurazione e valutazione della performance organizzativa è attribuita dal Comune di Mesagne al Nucleo di Valutazione/Organismo Indipendente di Valutazione.

Il presente Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa – nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 7 del Decreto, alla luce delle direttive adottate dalla "Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT)" di cui all'articolo 13 del Decreto, con Delibere nn. 88 e 89 del 24 giugno 2010 e n. 104 del 2 settembre 2010, e sulla base delle linee guida dell'ANCI – individua:

- le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa;
- le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa

1.1 Programmazione e raccordo con la struttura.

Nella programmazione del progetto politico di questa Amministrazione vengono individuati i campi di azione e le aree strategiche che meglio valorizzeranno e consentiranno di realizzare il proprio mandato istituzionale e la propria "mission"

Le possibili aree strategiche di un Comune sono le seguenti:

1. Attività istituzionale ordinaria
2. Sviluppo economico
3. Sicurezza e legalità
4. Welfare
5. Sostenibilità ambientale e sviluppo urbanistico
6. Trasparenza e partecipazione
7. Cultura e tempo libero
8. Federalismo fiscale

Si precisa che l'area strategica denominata "Attività istituzionale ordinaria" fa riferimento (Delibera CiVIT 112/2010) a "quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo ... Nell'attività ordinaria vengono ricompresi generalmente quei processi di lavoro che hanno come finalità il funzionamento dell'organizzazione" (a prescindere dai Settori che svolgono le attività).

Nella logica di quanto innanzi, ciascuna area strategica contiene -- ove possibile -- l'individuazione degli impatti (*outcome*) desiderati che rappresentano i "risultati finali" attesi delle politiche dell'Ente sull'ambiente esterno, in termini di miglioramento della qualità della vita dei cittadini. Gli *outcome* attesi devono essere coerenti con il Programma amministrativo di mandato del Sindaco.

Dagli *outcome* discendono logicamente uno o più obiettivi strategici, funzionali al conseguimento dei primi. Si noti come gli obiettivi strategici si ricolleghino all'attuazione dei programmi triennali della "Relazione previsionale e programmatica (RPP)" del Comune e rappresentino il "risultato immediato" atteso dei programmi stessi¹. Un obiettivo strategico può essere espresso in termini di "prodotti" (*output*) da erogare (ad esempio, opere pubbliche, iniziative socio-culturali, incremento di *standard* quantitativi e qualitativi dei servizi, ecc.), se il relativo programma della RPP prevede la realizzazione di un'opera pubblica, un'innovazione di servizio, l'innalzamento dei "volumi di produzione" dei servizi esistenti, il miglioramento degli *standard* di qualità attesa dei servizi stessi, ecc.

La tabella successiva fornisce un esempio di *outcome* relativi a tre ipotetiche Aree strategiche e dei connessi obiettivi strategici espressi in termini di *output*.

Aree strategiche	<i>Outcome</i>	Obiettivi strategici espressi in termini di <i>output</i>
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> - Riduzione dei reati commessi - Riduzione dei delitti e dei danni connessi ai reati - Riduzione dell'entità dei danni patrimoniali o dei furti 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento delle ore di pattugliamento - Riduzione dei tempi di risposta alla chiamata di intervento - Incremento del numero dei reati investigati
Viabilità	<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento del flusso del traffico - Riduzione dei tempi di percorrenza - Riduzione del numero di incidenti stradali nel territorio urbano 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di una circonvallazione - Incremento dei km di strada ammodernata - Aumento dell'estensione del territorio a traffico limitato
Giovani	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento del numero dei ragazzi che conseguono più elevati livelli di istruzione - Aumento del numero dei ragazzi che frequentano la scuola - Aumento del numero dei ragazzi che trovano un lavoro - Riduzione del numero dei ragazzi coinvolti in attività criminali 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzare iniziative di recupero per giovani a rischio di dispersione - Aumentare il numero di programmi educativi - Potenziare l'attività di reinserimento

¹ In generale si può affermare che l'*output* corrisponde con l'esito finale di un "procedimento amministrativo", più o meno complesso e articolato.

È appena il caso di notare che gli obiettivi strategici dell'Area "Attività istituzionale ordinaria" possono essere espressi anche in termini di "risorse" (*input*) da acquisire/migliorare (ad esempio, recupero di tributi, miglioramento dei livelli di benessere organizzativo, riduzione dei *gap* formativi, contenimento dei costi, ecc.), se la RPP prevede specifici programmi finalizzati al miglioramento della capacità dell'Ente di riscuotere i tributi, allo sviluppo di un clima di lavoro positivo, all'innalzamento delle competenze del personale, alla riduzione dei costi, ecc. Ciò che caratterizza, in ogni caso, un obiettivo strategico è il fatto che richiede di norma, un orizzonte temporale di realizzazione non breve (almeno due/tre anni).

Da ogni obiettivo strategico discendono uno o più schede del "Piano esecutivo di gestione" che prevedono il raggiungimento di specifici obiettivi "operativi" annuali/infrannuali. Le schede del Peg illustrano, tra l'altro, gli obiettivi operativi, le attività che si rendono necessarie per raggiungerli, nonché le risorse finanziarie, umane e strumentali dedicate (Allegato A).

2.2 Gli ambiti di analisi della *performance* organizzativa

Com'è noto, l'attività di misurazione della *performance* organizzativa si traduce nella raccolta di dati e informazioni, mediante indicatori, da parte del sistema informativo aziendale. La misurazione, inoltre, si fonda sulla raccolta di dati e informazioni di natura qualitativa che consentono di cogliere ulteriori aspetti della *performance* stessa (multidimensionalità del concetto di *performance*). Il sistema informativo aziendale deve produrre i dati e le informazioni necessarie con periodicità. Se il sistema in parola non appare in grado di produrre tali informazioni, deve essere necessariamente potenziato.

L'attività di misurazione è propedeutica alla valutazione. Quest'ultima si fonda sulle informazioni raccolte dal sistema informativo e si traduce in un'attività di analisi e interpretazione delle stesse. Tale attività si conclude nella formulazione di un giudizio di sintesi con riferimento ai vari aspetti della *performance*.

Il risultato finale dell'attività di misurazione e valutazione della *performance* è la produzione di *report* periodici che consentono ai soggetti responsabili delle decisioni aziendali – a vari livelli (politico e amministrativo) – di svolgere al meglio le loro funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo.

Nel caso del Comune di Mesagne:

1. Il Sindaco e la Giunta, sulla base delle indicazioni programmatiche espresse dal Consiglio e con il supporto del Segretario comunale, secondo le rispettive competenze:
 - a) aggiornano annualmente, sulla base dei risultati della revisione periodica e consuntiva, gli indirizzi strategici pluriennali;
 - b) definiscono gli obiettivi per ogni servizio ed assegnano, attraverso il PEG, le risorse necessarie per la loro realizzazione;
 - c) valutano, periodicamente e alla fine di ogni esercizio, il grado di realizzazione degli obiettivi fissati in rapporto alle risorse impiegate per il loro conseguimento;
 - d) riferiscono al consiglio in ordine al conseguimento degli obiettivi fissati in sede di programmazione;
 - e) controllano periodicamente i risultati ottenuti attraverso gestioni diverse da quella in economia al fine di garantire la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa;
2. Il Segretario comunale/direttore generale:
 - a) coordina e presenta alla Giunta la proposta di PEG elaborata dal Responsabile del Servizio Finanziario;
 - b) verifica il grado di realizzazione degli obiettivi e ne relaziona periodicamente alla Giunta, in particolare in merito alle cause di eventuali scostamenti;
 - c) coordina l'attività dei responsabili per la predisposizione della relazione finale di gestione;
3. I responsabili di servizio:
 - a) elaborano la proposta dettagliata di obiettivi da inserire nel PEG;

- b) valutano periodicamente il grado di realizzazione degli obiettivi fissati a livello di Servizio e il conseguente utilizzo delle risorse;
- c) valutano periodicamente il grado di realizzazione degli obiettivi fissati a livello di servizio e d'ufficio e il conseguente utilizzo delle risorse.

Si passa di seguito alla descrizione di alcuni degli ambiti della misurazione e valutazione della *performance* organizzativa, richiamati in precedenza:

a) ATTUAZIONE DELLE POLITICHE ATTIVATE SULLA SODDISFAZIONE FINALE DEI BISOGNI DELLA COLLETTIVITÀ

Il sistema di misurazione deve fornire informazioni utili per valutare gli impatti (*outcome*) effettivamente prodotti dall'azione amministrativa dell'Ente nell'ambiente esterno in termini di risposta ai bisogni della collettività (delibera CiVIT n. 112/2010, p. 5). In particolare, si rende necessario identificare *ex ante* gli impatti attesi che l'attività si propone di produrre sull'ambiente di riferimento e occorre fornire *ex post* elementi utili a valutare se gli impatti previsti sono stati realmente conseguiti.

Si ricorda che gli impatti sono gli esiti finali delle politiche pubbliche attuate, ovverosia i cambiamenti espressi in termini di miglioramento della qualità della vita dei cittadini. Gli impatti devono essere osservati, mediante il ricorso ad appositi indicatori².

b) ATTUAZIONE DI PIANI E PROGRAMMI, OVVERO LA MISURAZIONE DELL'EFFETTIVO GRADO DI ATTUAZIONE DEI MEDESIMI, NEL RISPETTO DELLE FASI E DEI TEMPI PREVISTI, DEGLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEFINITI, DEL LIVELLO PREVISTO DI ASSORBIMENTO DELLE RISORSE

Si riporta di seguito la scheda anagrafica da compilare per ciascun indicatore strategico e operativo (si vedano la delibera n. 89/2010 della CiVIT e la Linea Guida *Bis* dell'ANCI in materia di ciclo della *performance* del 22 dicembre 2010).

² Esistono "fattori esterni" che contribuiscono - positivamente o negativamente - al conseguimento dei risultati finali. Si intende fare riferimento, ad esempio, ai fenomeni ambientali, economici e sociali (mutamenti climatici, crisi generale dell'economia, cambiamento degli stili di vita, ecc.), al sistema economico, giuridico e sociale che caratterizza l'area territoriale di riferimento del Comune (dimensione del c.d. "capitale sociale", competitività delle imprese locali, ecc.) e all'azione di altri attori pubblici e privati (Governo nazionale, regionale e provinciale, enti locali limitrofi, enti non profit, imprese private, famiglie, ecc.)

Scheda anagrafica dell'indicatore

Nome dell'indicatore	Titolo dell'indicatore
Descrizione dell'indicatore	Per evitare ambiguità nell'interpretazione dell'indicatore, come si può descrivere più dettagliatamente l'indicatore?
Razionale	Perché si vuole misurare questo aspetto?
Obiettivo (di riferimento)	A quale obiettivo si riferisce questo indicatore?
Tipo di calcolo / Formula / Formato dell'indicatore	Se quantitativo, come è calcolato? Qual è la formula (scala, se qualitativo)? Qual è l'unità di misura?
Fonte/i dei dati	Dove è possibile reperire i dati necessari alla costruzione dell'indicatore?
Criticità della rilevazione dei dati	Quali sono i problemi nella raccolta e nell'analisi dei dati che pensiamo emergeranno?
Frequenza e oneri della rilevazione	Quanto spesso deve essere rilevato l'indicatore? Quanto onerosa è la misurazione dell'indicatore?
Target da raggiungere (valore desiderato)	A che livello di <i>performance</i> puntiamo?
Responsabile dell'attività di misurazione dell'indicatore all'indicatore	Chi è responsabile di raccogliere i dati, di aggiornarli e di controllarne l'attendibilità?
Responsabile della <i>performance</i> legata all'indicatore	Chi è responsabile della <i>performance</i> misurata tramite l'indicatore?
Reportistica	A chi vengono comunicate le informazioni relative alla misura dell'indicatore? In quale documento vengono inserite tali informazioni?
Note:	

Si ricorda che gli indicatori per essere validi devono superare alcuni *test*, così come previsto al paragrafo 4.2. della delibera n. 89/2010 della CIVIT e nella Linea Guida *Bis* dell'ANCI in materia di ciclo della *performance* del 22 dicembre 2010.

Di seguito, si riportano due tabelle utili al fine di testare la "fattibilità informativa" e di validare la "qualità" di ciascun indicatore.

Test per l'affidabilità informativa degli indicatori

<i>Lista degli indicatori da valutare</i>		Indicatore 1	Indicatore 2	Indicatore n
Responsabile dell'alimentazione dati				
Dato reperibile internamente (I) o esternamente (E)				
all'Ente				
Periodicità di rilevazione (giorni)				
Tempestività del dato (giorni)				
Verificabilità del dato (SI/NO)				
Esattezza ex ante del dato (Scala 0-10)				
Supporto informativo (cartaceo o elettronico)				
Applicativo a supporto				

Test di validazione della qualità degli indicatori

Attributi degli indicatori (valutazione su scala 0-10)		Indicatore 1	Indicatore 2	Indicatore n
Comprensibilità	Chiaramente definito			
	Contestualizzato			
	Concreto (misurabile)			
	Assenza di ambiguità circa le sue finalità			
	Si riferisce ai programmi			
Rilevanza	Utile e significativo per gli utilizzatori			
	Attribuibile alle attività chiave			
	Permette comparazioni nel tempo tra diverse organizzazioni, attività e <i>standard</i>			
Confrontabilità	Fattibile a livello finanziario			
	Fattibile in termini temporali			
	Fattibilità in termini di sistemi informativi alimentanti			
Fattibilità	Rappresenta accuratamente ciò che si sta misurando (valido, esente da influenze)			
	Completa il quadro della situazione integrandosi con altri indicatori			
Giudizio complessivo	Si basa su dati di qualità			

Nelle schede PEG occorrerà inserire eventuali obiettivi di qualità (attesa) dei servizi.

Con particolare riferimento all'attività di programmazione si fa riferimento, di seguito:

1. Il ciclo di gestione della performance, di cui all'art. 3 del D. Lgs. 150/2009, si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi e di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

2. Nello specifico, il Comune sviluppa in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, il seguente ciclo di gestione della performance:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi, conformi alle caratteristiche definite dal secondo comma dell'art. 5 del D.Lgs. 150/2009, attraverso il Piano esecutivo di gestione (PEG) approvato dalla Giunta Comunale sulla base di quanto contenuto in atti fondamentali adottati dal Consiglio Comunale quali ad esempio: Bilancio di previsione, Relazione Previsionale e Programmatica, Piano generale di sviluppo, Programmazione Triennale del Fabbisogno di personale, Programmazione Triennale del Piano delle Opere Pubbliche;
- b) identificazione delle risorse collegate ai singoli obiettivi in due specifiche modalità:
 - Relazione previsionale e programmatica: analisi dei programmi e dei progetti con particolare attenzione alle fonti di finanziamento;
 - Piano esecutivo di gestione (PEG): assegnazione delle risorse alle aree, ai servizi e agli uffici per la piena operatività gestionale;

c) monitoraggio in corso di esercizio entro il 30 settembre di ciascun anno: nell'ambito della deliberazione che verifica lo stato di attuazione dei programmi e dei progetti, attraverso appositi report e analisi da parte dei Responsabili dei servizi e dei competenti Assessori;

d) misurazione della performance:

- organizzativa: attraverso l'Organismo indipendente di valutazione ed il controllo di gestione;

- individuale: attraverso il sistema di valutazione appositamente approvato e disciplinato nei principi generali dagli articoli 53, 54 e 55;

e) utilizzo dei sistemi premianti: gli strumenti sono definiti dai Contratti nazionali di lavoro e dai principi, tempi, modalità e fasi del sistema di valutazione di cui al presente regolamento;

f) rendicontazione: l'attività viene riassunta nella relazione al rendiconto della gestione da approvarsi entro il 30 aprile dell'anno successivo. In tale sede viene dato atto del raggiungimento degli obiettivi precedentemente fissati, dei vantaggi acquisiti per la comunità amministrata e degli indicatori relativi all'efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa. La fase del rendiconto e la relativa relazione vengono pubblicate, così come ogni fase del ciclo di gestione della performance sul sito internet del Comune, fatte salve diverse e più specifiche attività informativa di volta in volta stabilite.

3. Ogni fase del Ciclo di gestione della performance viene inserita nel sito istituzionale dell'Amministrazione nella sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito".

4. Alla luce dei commi precedenti e alla non diretta applicabilità dell'articolo 10 del D. Lgs. n. 150/2009 alle autonomie territoriali, il piano della performance del comune è costituito dall'insieme dei documenti programmatici attualmente vigenti ed obbligatori ai sensi del D. Lgs. n. 267/2000 e precisamente:

- Relazione previsionale e programmatica;

- Bilancio pluriennale;

- Bilancio annuale di previsione;

- Programma triennale dei lavori pubblici;

-Programmazione triennale del fabbisogno di personale;

-Piano esecutivo di gestione.

5. Il piano esecutivo di gestione costituisce sviluppo del piano della performance. Il documento dovrà quindi contenere gli obiettivi, le disponibilità di risorse umane e finanziarie suddivise per settore, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa ed individuale come meglio precisata dal presente regolamento.

6. Il termine del 31 gennaio previsto dall'articolo 10 del D. Lgs. n. 150/2009 ha un valore meramente indicativo, in quanto le scadenze di dettaglio per gli enti locali sono previste dal D. Lgs. n. 267/2000 e dagli eventuali termini di rinvio ministeriali in merito all'approvazione del bilancio di previsione e dei relativi allegati.

7. L'approvazione del bilancio di previsione e degli allegati da parte del Consiglio comunale e del piano esecutivo di gestione da parte della Giunta comunale costituiscono piena esecuzione in attuazione del D. Lgs. n. 150/2009 e non è pertanto necessaria una specifica ed apposita deliberazione relativa al piano della performance.

8. Non si applicano altresì le sanzioni previste dall'articolo 10 del D. Lgs. n. 150/2009 in quanto con riferimento all'attuale contenuto del D. Lgs. n. 267/2000 non può essere imputata ai responsabili titolari di Posizione organizzativa l'eventuale mancata adozione ed approvazione degli strumenti programmatici come sopra evidenziati.

9. Al termine di ciascun esercizio e precisamente nell'ambito dell'approvazione del rendiconto della gestione che le autonomie territoriali approvano entro il 30 aprile dell'anno successivo, la Giunta comunale analizza il grado di raggiungimento della performance organizzativa ed individuale all'interno della relazione al rendiconto prevista dall'ordinamento. Tale analisi costituisce, senza apposita e specifica deliberazione, attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 10 del D. Lgs. n. 150/2009.

1. L'intera attività dell'ente si ispira al principio generale di trasparenza; esso costituisce, ai sensi dell'art. 117 della Costituzione, livello essenziale delle prestazioni erogate.

2. La trasparenza è intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme allargate di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

3. L'ente garantisce la trasparenza di ogni fase di attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance, in primo luogo ai soggetti oggetto della valutazione, il cui coinvolgimento nel procedimento di valutazione è contenuto nel sistema di misurazione e valutazione della performance approvato dalla Giunta.

4. Fermo quanto previsto all'articolo precedente sulla pubblicazione nell'apposita sezione internet denominata "Trasparenza, valutazione e merito" di ogni fase del Ciclo di gestione della performance, l'ente individua nel dettaglio gli ulteriori documenti da pubblicare, tenuto conto delle indicazioni di cui all'art. 11 comma 8 del D. Lgs. 150/2009. L'individuazione del materiale da pubblicare compete al Comitato direzionale, sentito in proposito l'organo politico.

5. Rimane ferma la pubblicazione di documenti, atti e resoconti previsti da specifiche normative, quali ad esempio quelli relativi agli incarichi esterni e quelli relativi alla contrattazione integrativa decentrata.

La programmazione

1. La programmazione intesa come processo di definizione delle finalità da perseguire, dei risultati da realizzare e delle attività da svolgere funzionali alle finalità, degli strumenti finanziari, organizzativi, regolativi da impiegare, si articola nelle seguenti fasi:

a) pianificazione strategica -comprende la fase di definizione degli indirizzi strategici di lungo periodo e delle azioni e progetti per realizzarli e si esplicita nel piano generale di sviluppo e nel piano strategico;

b) programmazione pluriennale – comprende l'elaborazione degli indirizzi a livello pluriennale e della relativa quantificazione finanziaria per mezzo del bilancio pluriennale di esercizio e della relazione previsionale e programmatica;

c) programmazione annuale -attua gli indirizzi politici, individuando gli obiettivi annuali e la relativa quantificazione finanziaria per mezzo del bilancio annuale di esercizio e del piano esecutivo di gestione (PEG). Gli obiettivi di cui innanzi sono:

- a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'Ente;
- b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
- e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- f) confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
- g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

2. Il PEG è articolato a livello di Servizio o di altra struttura equiparata; viene predisposto da ciascun Responsabile di Servizio e trasmesso al Responsabile del Servizio Finanziario ai fini della definizione della proposta di PEG da inoltrare alla Giunta per l'approvazione.

3. Il PEG approvato dalla Giunta è assegnato, per la parte di competenza, ai responsabili di Servizio; in caso di gravi ritardi o inadempienze nel raggiungimento degli obiettivi assegnati al servizio, il responsabile di servizio può proporre alla giunta una modifica al PEG;

4. Il Piano dettagliato degli obiettivi è strumento di pianificazione del lavoro proprio dei responsabili dei servizi.

Il passaggio successivo consiste nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato" in corrispondenza di ciascuna dimensione della qualità. L'obiettivo di qualità si compone di due elementi:

- un indicatore di qualità;
- un valore programmato, che "rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato".

Per un'emplificazione pratica si veda l'Allegato B.

c) LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI ANCHE ATTRAVERSO MODALITÀ INTERATTIVE

In tal caso, si monitora la qualità "percepita" dei servizi pubblici da parte dei vari *stakeholder*, tramite apposite indagini di *customer satisfaction* che focalizzano, in particolare, l'attenzione sui fattori di qualità dei servizi (si veda la Delibera Civit 88/2010).

I risultati di tali analisi sono utili per identificare eventuali criticità nel processo di erogazione dei servizi pubblici al fine di proporre azioni di miglioramento negli anni successivi. Tali azioni si potranno tradurre in modifiche del processo di erogazione dei servizi.

Al fine di attuare le indagini di *customer satisfaction* ci si avvale di appositi questionari (si veda l'Allegato C).

d) EFFICIENZA

L'analisi dell'efficienza viene condotta solitamente tramite il calcolo di appositi indicatori di efficienza e lo studio dei costi sostenuti dagli "oggetti di costo" che, di volta in volta, interessa monitorare (unità organizzative, servizi pubblici, ecc.).

È appena il caso di notare che tale analisi si riferisce alla gestione passata dell'Ente locale e viene condotta per migliorare lo svolgimento futuro delle operazioni aziendali.

Nel caso in cui tale analisi evidenzi criticità gestionali sotto il profilo dei rendimenti dei fattori produttivi e/o dei costi sostenuti, potrebbe essere necessario identificare appositi obiettivi (strategici o operativi) di efficienza da inserire nei programmi/piani operativi degli anni successivi. Tali obiettivi riguardano l'area strategica denominata "Attività istituzionale ordinaria".

Gli indicatori di efficienza sono di due tipi.

1. efficienza tecnica
2. efficienza economica

Nel primo caso si focalizza l'attenzione sul rendimento dei fattori produttivi, mentre nel secondo caso sui costi.

Nello specifico, il rendimento di ciascun fattore (c.d. produttività fisica) viene analizzato rapportando la quantità di *output* (prodotto/servizio, fondi erogati, norme/regolamenti emanati, progetti realizzati) ottenuta in un dato arco temporale alla quantità di risorse produttive consumate (*input*) nello stesso periodo appositamente per ottenere quell'*output*.

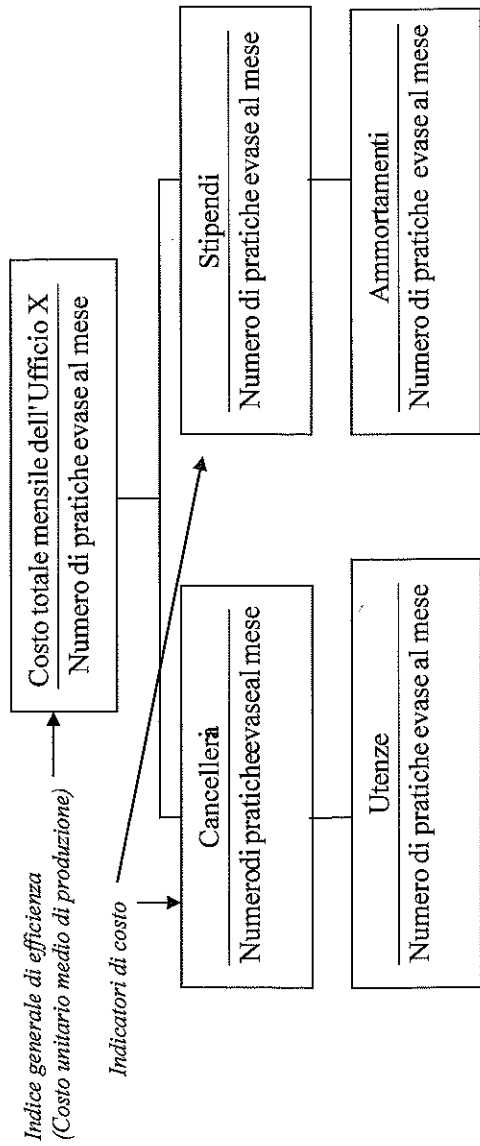
Esempio:

$$\frac{\text{OUTPUT}}{\text{INPUT}} = \frac{\text{Numero di pratiche evase al mese}}{\text{Numero addetti}}$$

Ulteriore esempio:

- Estensione del territorio servito/numero di dipendenti

L'“analisi dei costi” aziendali mediante indicatori si svolge rapportando i costi relativi al consumo dei fattori (*input*) alla quantità di *output* ottenuta con gli stessi fattori in un arco temporale definito.



Ulteriori esempi di indicatori di efficienza economica:

- costo manifestazione X/numero di visitatori
- costo manutenzione verde pubblico/estensione del verde

L'analisi dei costi può avvenire anche tramite la costruzione di appositi "conti economici di dettaglio" per servizi o per centri di costo (art. 229, comma 8, D.Lgs. 267/00).

Di seguito, si illustra un esempio di conto economico di dettaglio relativo al "Servizio Asilo nido".

	Valori assoluti	Valori percentuali (%)
Tariffe/Trasferimenti Altri proventi che afferiscono direttamente al Centro A) Proventi del Centro Retribuzione straordinari Retribuzione personale supplente Alimenti Materiale didattico Materiale per la pulizia <i>B1) Totale costi variabili</i> MARGINE LORDO DI CONTRIBUZIONE (A - B1) Retribuzione personale di ruolo Retribuzione personale ausiliario Utenze Assicurazioni Manutenzioni Affitti Ammortamenti beni mobili e immobili <i>B2) Totale costi fissi</i> B) Costi (diretti) del Centro C) RISULTATO ECONOMICO (A - B)		

e) EQUILIBRI ECONOMICI, FINANZIARI E PATRIMONIALI

Il quinto ambito di analisi della performance organizzativa fa riferimento al conseguimento di determinati equilibri economici, finanziari e patrimoniali.

Anche in tal caso si può ricorrere ad appositi indicatori che devono essere confrontati con i dati storici dell'Ente locale e di altri Enti locali, se questi ultimi sono disponibili e omogenei.

Nel caso in cui dall'analisi emergano criticità gestionali sotto il profilo del conseguimento o del mantenimento delle condizioni di equilibrio aziendale, potrebbe essere necessario avviare idonee azioni di miglioramento negli anni successivi. Tali azioni si tradurrebbero nella

realizzazione di appositi programmi/piani operativi che prevedono, ad esempio, la dismissione di determinati beni immobili, la rinegoziazione del debito, l'emissione di prestiti obbligazionari, la riduzione dell'entità dei residui attivi e il recupero di imposte evase.

Tali programmi/piani operativi sarebbero riconducibili all'area strategica "Attività istituzionale ordinaria".

Di seguito si riportano alcuni esempi di indicatori utili all'analisi degli equilibri aziendali.

Indicatori economici:

Composizione proventi	<i>Come l'ente copre i costi di gestione</i> Es. => Proventi fonte X/Proventi totali => Proventi servizio Y/Proventi totali
Composizione costi	<i>Incidenza delle varie tipologie di costo</i> Es. => Interessi passivi/costi totali
Correlazione proventi/costi	- tasso di copertura dei costi del servizio > X% - margine gestione patrimoniale

Indicatori finanziari

Composizione entrate	<i>Come l'ente finanzia la propria gestione</i> Es. => Grado di autonomia finanziaria
Composizione spese	<i>Incidenza delle varie tipologie di spesa</i> Es. => Spese correnti attività X/Spese correnti complessive
Correlazione entrate/spese	<i>Livello di copertura di alcune tipologie di spesa, con entrate della stessa natura</i> => Spese personale/entrate correnti
Gestione del bilancio	<i>Capacità di "gestire" il bilancio (accertamento, riscossione, impegno, pagamento)</i> => Riscossioni da fonte X/Stanzamenti iniziali fonte X => Riscossione in c.residui/Residui attivi iniziali => Impegni/Stanzamenti iniziali in uscita => Pagamenti/Impegni
Indicatori finanziari "ibridi": rapporto tra dati finanziarie e dati extra-contabili	<i>Proventi unitari servizi</i> => Proventi servizio Y/n.utenti

Indicatori patrimoniali

Solidità patrimoniale	<p><i>Indici di composizione dell'attivo e del passivo</i> Es. => Immobilizzazioni/Totale attività => Passività a breve/Totale Fonti <i>Quozienti di autonomia finanziaria</i> Mezzi propri/mezzi di terzi <i>Indici di copertura</i> Es. => Fonti a m/l termine /Immobilizzazioni</p>
Situazione di liquidità	<p>Correlazione attività e passività a breve Es. => Capitale circolante netto, margine di tesoreria, margine di liquidità</p>

I *report* per le indagini di *customer satisfaction* riportano i risultati che consentono di chiarire la qualità percepita dai cittadini sulla base dei fattori di qualità.

I *report* per l'analisi di efficienza riportano i dati a consuntivo (intermedi e finali) degli indicatori presi in esame al fine di analizzare i costi e i rendimenti dei fattori. Tale analisi può essere condotta a livello di singoli settori/servizi/unità operative, progetti e di Ente locale nel suo complesso.

I *report* per l'analisi economica, finanziaria e patrimoniale riportano i dati a consuntivo (intermedi e finali) degli indicatori selezionati. Come detto in precedenza, a partire verosimilmente dal 2014, la valutazione della *performance* organizzativa potrà arricchirsi di ulteriori specifici elementi (*salute organizzativa, salute relazionale e benchmarking*).

- Struttura tecnica permanente
- Responsabili di Settore che devono trasmettere le

informazioni di loro competenza necessarie alle analisi
- NV/OIV (supervisiona il corretto svolgimento delle operazioni di misurazione)
- NV/OIV
- Responsabili di Settore
- Giunta
- Struttura tecnica permanente
- Responsabili dei singoli programmi (assessori) che devono trasmettere le informazioni necessarie al monitoraggio degli obiettivi strategici di cui sono responsabili
- NV/OIV (supervisiona il corretto svolgimento delle operazioni di misurazione)
- Sindaco e Giunta
- NV/OIV

Modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo esistenti

Allo stato attuale, il Comune di Mesagne dispone di un sistema non evoluto di controlli manageriali (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale).

Ne deriva che occorre dotare l'Ente degli strumenti – materiali (*hardware, software, ecc.*) e immateriali (competenze) – necessari per un'efficace implementazione del Sistema descritto nel presente documento. Si ritiene che il Sistema possa andare a "regime" nel giro di tre anni.

ALLEGATO A

(ESEMPIO DI SCHEDA PEG)

(PRIMA SEZIONE DELLA SCHEDA PEG N. 1)

DENOMINAZIONE CENTRO DI RESPONSABILITÀ (CDR) "XXXXXXXXXXXXXXXXXX"	
Assessore al ramo	XXXXX XXXXX
Titolare del Centro di Responsabilità	XXXX XXX
Denominazione della Scheda PEG	"XXXXXXXX"
	Codice CdR: Codice scheda: 1.2.3.1

Area Strategica cui si riferisce la scheda PEG	Inserire denominazione area di riferimento 1. XXXXXXXXXXXXXXXX
Outcome attesi dell'Area Strategica	Inserire outcome dell'area di riferimento 1.a XXXXXXXXXXXXXXXX

Programma della RPP cui si riferisce la scheda PEG	Inserire denominazione programma della RPP cui si riferisce la scheda PEG 1.2. XXXXXXXXXXXXXXXX
Obiettivo strategico (triennale) del Programma della RPP	Inserire descrizione obiettivo strategico 1.2.3. XXXXXXXXXXXXXXXX

Indicatore/indicatori utilizzati per misurare l'obiettivo strategico e relativi target (valori attesi)	Anno 2012		Anno 2013		Anno 2014	
	Inserire formula indicatore	Inserire target 1° indicatore	Inserire formula 1° indicatore	Inserire target 2° indicatore	Inserire formula 1° indicatore	Inserire target 2° indicatore
	Inserire formula 2° indicatore	Inserire target 2° indicatore	Inserire formula 2° indicatore	Inserire target 2° indicatore	Inserire formula 2° indicatore	Inserire target 2° indicatore

(SECONDA SEZIONE DELLA SCHEDA PEG N. 1 – DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI COLLEGATI ALL'OBIETTIVO STRATEGICO)

Obiettivi operativi (collegati all'obiettivo strategico)	Peso assegnato (%) ³	Attività funzionali al conseguimento dell'obiettivo, che assumono rilevanza per la Giunta ⁴	Attività interna o esterna al CdR (I/E)	Tempi di realizzazione di ciascuna attività (ANNO 2012)	CdR che impegna la spesa (indicare solo se diverso dal CdR responsabile della scheda PEG)	Indicatore		
						Descrizione indicatore	Unità di misura	Livelli di performance più bassi ammissibili e più alti attesi
1.2.3.1.1.								
1.2.3.1.2.								

(TERZA SEZIONE DELLA SCHEDA PEG N. 1 – DESCRIZIONE DELLE RISORSE FINALIZZATE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI)

Risorse umane attualmente a disposizione del CdR, da coinvolgere nel raggiungimento degli obiettivi operativi		Profilo	Note
Nominativo	Cat.		

³ Da ricordare in base al punteggio massimo fruibile dal Dirigente in relazione al grado di raggiungimento degli obiettivi.

⁴ Non si tratta di inserire tutte le attività che si rendono necessarie per conseguire l'obiettivo. Piuttosto, occorre richiamare soltanto le attività che appaiono rilevanti agli "occhi della Giunta", ovvero le attività che assumono rilevanza politica (ad esempio, l'esternalizzazione di servizi, la realizzazione di opere pubbliche, l'elaborazione di studi di fattibilità, la trasmissione di report per la discussione in Giunta, ecc.).

Risorse umane eventualmente da acquisire da parte del CdR nell'esercizio di previsione (come da piano delle assunzioni o a titolo di collaborazione esterna)

Cat.	Profilo	Mese di entrata in servizio	Note

Risorse strumentali attualmente a disposizione del CdR

Tipologia	Quantità	Note
Personal computer	Numero	
Fotocopiatrici	Numero	
Fax	Numero	
Automezzi	Numero	
Locali	Metri quadri	
Macchine operatrici	Numero	
....		
....		
....		

Risorse strumentali eventualmente da acquisire da parte del CdR nell'esercizio di previsione (come da piano degli acquisti)

Tipologia	Quantità	Mese di acquisizione previsto	Note
Personal computer	Numero		
Fotocopiatrici	Numero		
Fax	Numero		
Automezzi	Numero		
Locali	Metri quadri		
Macchine operatrici	Numero		
....			
....			
....			

Spese											
T	F	S	I	Cap.	Descrizione capitolo	Stanziamiento definitivo esercizio in corso (€)	Stanziamiento previsto (€)	Codice del CdR Gestore della spesa (che impegna la spesa)	Codice della scheda PEG del CdR Gestore in cui è inserita la voce di spesa	Codice del CdR di Destinazione della spesa (che beneficia della spesa, nel senso che di fatto la utilizza)	Codice della scheda PEG del CdR di Destinazione in cui è inserita la voce di spesa
1	xxx	xxx	3	Xxx	Spese correnti (dipende dagli obiettivi operativi)	xxxx	yyyyyy				1.2.3.1
2	xxx	xxx	5	Xxx	xxxxxxxx	tttttt	ffffff				1.2.3.1
					xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx						
					Totale						

Entrate									
Descrizione	T	C	R	Cap.	Descrizione capitolo	Stanziamiento definitivo esercizio in corso (€)	Stanziamiento previsto (€)		
Entrate specifiche (A)									
STATO (correnti)	2	1	xxx	Xxx					
STATO (in conto capitale)	4	2	yyy	Yyy					
REGIONE (correnti)									
REGIONE (in conto capitale)									
PROVINCIA (correnti)									
PROVINCIA (in conto capitale)									
UNIONE EUROPEA (correnti)									
UNIONE EUROPEA (in conto capitale)									
CASSA DD.PP.									
ALTRI INDEBITAMENTI (Prestiti da istituti privati, ricorso al credito ordinario, prestiti obbligazionari e simili)									
ALTRE ENTRATE SPECIFICHE (correnti)									
ALTRE ENTRATE SPECIFICHE (in conto capitale)									
Totale (A)									

Proventi dei servizi pubblici (B)					
	3	1	zzz	zzz	
Totale (B)					
Quote di risorse generali assegnate al progetto (C)					
RISORSE TRIBUTARIE	1	1	fff	fff	
TRASFERIMENTI					
ALTRE RISORSE CORRENTI					
ALTRE RISORSE IN CONTO CAPITALE	4	1			
Totale (C)					
TOTALE GENERALE (A+B+C)					

ALLEGATO B

Mapa esemplificativa del servizio di gestione dei rifiuti ordinari

Principali caratteristiche del servizio erogato: Il servizio prevede, oltre alla raccolta dell'incenerizzato, una differenziazione per plastica, legno, carta, vetro e alluminio.

Modalità di erogazione: Il servizio di raccolta di rifiuti ordinari viene effettuato tramite appositi contenitori (cassonetti e campane), distribuiti sul territorio in base alla densità abitativa.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: Tutti i cittadini del territorio di riferimento.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (%)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai contenitori per la raccolta (cassonetti/campane)	Numero di contenitori / Numero di persone residenti) * 100	4
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come differenziare al meglio e su quali contenitori usare	Numero di tipologie di rifiuti differenziabili / quasi esistono sul sito web informazioni relative alla corretta differenziazione	100%
Tempestività	Tempestività	Frequenza di raccolta dei rifiuti (eventualmente un indicatore per tipo: indifferenziato, plastica, carta, ecc.)	Numero di giorni in cui è stata effettuata la raccolta / Numero di giorni in cui la raccolta di tali rifiuti è prevista	95%
	Responsabili	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
Trasparenza	Procedure di contatto	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Tempistiche di risposta	Publicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
Efficacia	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Spesa a carico dell'utente	0
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50
	Completezza	Esecutività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

(*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)

Mapa esemplificativa dei servizi di sportello-anagrafe

Principali caratteristiche del servizio prevede il rilascio degli atti che le leggi in materia affidano ai Comuni e l'aggiornamento dei registri della popolazione residente

Modalità di erogazione Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso del pubblico

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio Tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (%)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello / Numero totale di giornate lavorative (ufficiali)	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o call center / Numero totale dei servizi erogati	80%
	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste di prestazione pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	6
	Tempestività di risposta	Publicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8
Efficacia	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario dalle spese a carico dell'utente	1
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	94%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50
	Completezza	Esclusività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	95%

(*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)

Mappe esemplificative del servizio per il trasporto pubblico urbano

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'erogazione del trasporto pubblico di superficie su gomma

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato mediante autobus

Tipologie di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, turisti e i pendolari

Dimensioni	Sotto-dimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità facilitata autobus	Numero autobus con pianale ribassato / Numero totale autobus circolanti	70%
	Accessibilità multicanale	Informazioni aggiornate attraverso display sulla tempistica di arrivo degli autobus alla fermata	Numero fermate dotate di pannelli informativi (display) / Numero totale numero di fermate	100%
	Tempestività	Puntualità del servizio urbano	Numero di autobus non in anticipo e con un ritardo inferiore a 5 minuti / Numero totale di autobus circolanti	80%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Procedure di contatto	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti le tipologie di casi per i quali è possibile ottenere un indennizzo e le relative modalità di richiesta	Numero di tipologie di indennizzo (con relative modalità di richiesta) pubblicate sul sito web / Numero totale di casi di indennizzo (con relative modalità di richiesta) che l'utente ha diritto di utilizzare	100%
	Tempistiche di risposta	Publicazione su sito web della tempistica programmata per l'accoglimento della richiesta di indennizzo	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
Efficacia	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente / Numero di corse effettuate	1
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di corse programmate / Numero di linee soppresse	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di linee programmate / Numero di linee soppresse	5%
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Rispetto degli obblighi previsti nel contratto di servizio	98%

(*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)

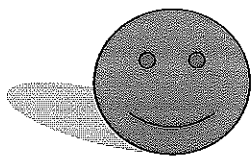
ALLEGATO C

QUESTIONARIO DI *CUSTOMER SATISFACTION*

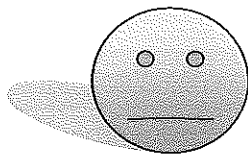
DA UTILIZZARE SOLO PER I SERVIZI DI SPORTELLO
(URP, SERVIZI DEMOGRAFICI, SERVIZIO RISCOSSIONE TRIBUTI, SERVIZIO
BIBLIOTECA, ECC.)

Aiutaci a migliorare il servizio, esprimendo un giudizio. La votazione è anonima

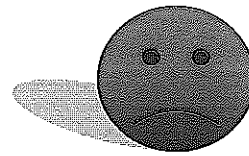
QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?



POSITIVO



NÉ POSITIVO
NÉ NEGATIVO

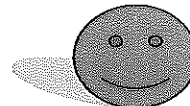


NEGATIVO

SE IL TUO GIUDIZIO È NEGATIVO, QUAL È LA MOTIVAZIONE
PRINCIPALE DELLA TUA INSODDISFAZIONE?
(SELEZIONARE UNA SOLA RISPOSTA)

- DIFFICOLTÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (orario di apertura/chiusura)
- TEMPO DI ATTESA NON RAGIONEVOLE
- SCARSA TRASPARENZA (difficoltà di reperire informazioni sul servizio)
- PROFESSIONALITÀ/CORTESIA DELL'IMPIEGATO/A NON ADEGUATA
- NECESSITÀ DI TORNARE
- RISPOSTA NEGATIVA

GRAZIE PER AVERE ESPRESSO LA TUA OPINIONE. ARRIVEDERCI!



Visto il parere favorevole espresso dal Segretario Generale e Responsabile del Servizio Risorse Umane, ai sensi dell'art.49 del D.L.vo 18 agosto 2000 n.267, in merito alla regolarità tecnica

Richiamata la deliberazione di Giunta Comunale n. 85 in data 22/03/2012, con la quale sono state definite le linee di indirizzo alla delegazione trattante di parte pubblica in ordine alla stipula del contratto collettivo decentrato integrativo e conseguentemente alla procedure di concertazione;

Richiamati gli art. 48 e successivi del vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi;

Dato atto che non è dovuto il parere di regolarità contabile in quanto trattasi di atto che non comporta impegno di spesa o diminuzione di entrate;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000;

Visto il D.Lgs. n. 165/2001;

Visto il D.Lgs. n. 150/2009

Visto lo statuto comunale;

Visto il regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;

Sentito il Segretario Generale.

Con votazione unanime espressa in modo palese e nei termini di legge,

DELIBERA

- 1) di approvare, per quanto motivato in premessa, alla quale espressamente si rinvia, la metodologia permanente per la valutazione organizzativa il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;
- 2) di dare atto che il sistema è coerente con le disposizioni in materia di performance organizzativa di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 150/2009 (Riforma Brunetta)
- 3) di dare atto che sul presente provvedimento sono stati espressi favorevolmente i pareri previsti dall'articolo 49 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, così come dettagliatamente richiamati in premessa.
- 4) di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del D. Lgs. n. 267/2000;

Il presente verbale viene così sottoscritto:

IL SINDACO
SCODITTI Franco



IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. TAMBURRANO Mauro

ATTESTATO DI INIZIO PUBBLICAZIONE

N. 598 di registro di pubblicazione.

Si attesta che copia della presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio di questa Città per giorni consecutivi e contestualmente trasmessa in elenco ai Capi Gruppo Consiliari.

Mesagne, li 11 MAG. 2012

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Mauro TAMBURRANO)

ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione è divenuta esecutiva in data 05.06.12 essendo trascorsi dieci giorni dalla su indicata data di pubblicazione.

Mesagne, li 13 GIU. 2012

IL SEGRETARIO GENERALE
IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Mauro TAMBURRANO)