

RELAZIONE ANNUALE DELL'ORGANISMO DI VALUTAZIONE, DI CUI ALL'ART. 14, COMMA 4, LETT. A) DLGS. 150/2009 SULLO STATO NEL 2015 DEL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA COMPLESSIVO DELLA VALUTAZIONE, DELLA TRASPARENZA ED INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI DEL COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

La presente relazione è stata elaborata dal Nucleo di Valutazione, con il coinvolgimento degli uffici preposti alle tematiche in oggetto, coerentemente con quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g) del D. Lgs. n. 150/2009 (d'ora in avanti "decreto") e con le linee guida di cui alla delibera CiVIT n.4/2012 e n. 23/2013.

Il documento si suddivide in nove sezioni e traccia una descrizione sintetica e il più possibile completa del funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e di Valutazione adottato dall'amministrazione comunale di Tempio Pausania evidenziandone, anche attraverso l'esame dei risultati, i suoi punti di forza, le aree di debolezza e le possibili azioni di miglioramento. Ciò al fine di assicurarne la comprensibilità dei contenuti (richiamata dall'art. 10, comma 1 del D. Lgs n. 150/2009) e di favorire quel controllo sociale diffuso del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità che sono alla base anche della trasparenza in ogni Pubblica Amministrazione.

L'obiettivo ultimo del documento, nell'ottica del miglioramento continuo e dell'impegno per l'assicurazione della qualità dei servizi erogati, è quello di continuare a promuovere il cambiamento anche attraverso forme di partecipazione, comunicazione e controllo sociale. Tanto premesso, il Nucleo di Valutazione ha ricostruito le tappe principali che il Comune ha realizzato nell'ambito del monitoraggio e della valutazione della performance, della trasparenza e dei controlli interni nel tentativo di impostare una struttura e un modello di comportamento dell'azione amministrativa in linea con quanto previsto in materia dalla legge e dalle indicazioni della ex CiVIT, sia pure nella consapevolezza che si tratta di un complesso processo tuttora in fase di continua evoluzione.

Innanzitutto, è doveroso precisare che l'art. 169 del D.lgs n. 267/2000 modificato dal DL 174/2012 ha previsto al comma 3 bis che *"il piano esecutivo di gestione è deliberato in coerenza con il bilancio di previsione e con la relazione revisionale e programmatica. Al fine di semplificare i processi di pianificazione gestionale dell'ente, il piano dettagliato degli obiettivi di cui all'art.108, comma 1 del TUEL e il piano della performance di cui all'art.10 del D.lgs 27 ottobre 2009, n. 150, sono unificati organicamente nel piano esecutivo di gestione"*.

A seguito di questa "razionalizzazione" degli strumenti di programmazione, il Piano esecutivo di gestione, approvato sulla base del bilancio di previsione annuale deliberato dal consiglio, contiene anche il piano della performance.

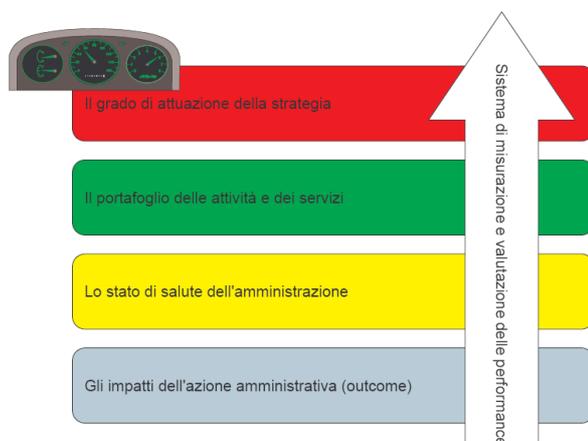
Nel corso del 2015 il Piano Esecutivo di Gestione (comprensivo del piano della performance) è stato approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 79 del 26/05/2015.

CRITERI GENERALI DEL S.M.V.P

Definizione di obiettivi, indicatori e target

Il Sistema di Misurazione e valutazione della performance, in ossequio a quanto previsto dalla delibera n.89/2010 e successive, è stato approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 273 del 29/12/2011; dopo un periodo di sperimentazione, l'Amministrazione, di concerto con il Nucleo di valutazione, ha introdotto alcune specificazioni riguardanti gli indicatori di performance organizzativa ed ha previsto sanzioni economiche in caso di mancato rispetto di particolari obblighi normativi, oltre ad altri adeguamenti prettamente operativi dell'iter valutativo. Il Nucleo di Valutazione, nella seduta del 15/10/2013 ha espresso il proprio parere positivo al testo così modificato che è stato approvato dalla Giunta Comunale con la deliberazione n.200 del 12/11/2013. Il sistema vigente risulta pubblicato sul sito web istituzionale, nella sezione "Amministrazione trasparente".

Il Sistema è stato elaborato con l'obiettivo di definire preliminarmente, partendo dalla disamina di un'analisi di contesto e coerentemente al sistema della direzione per obiettivi, le dinamiche gestionali, rappresentate secondo i seguenti **macroambiti**:



- **Attuazione della strategia:** l'amministrazione ha identificato, sulla base delle priorità degli organi di indirizzo, gli obiettivi strategici e le attività rilevanti con la relativa articolazione. Scopo di tale "macro-ambito" è consentire di rappresentare *ex ante* quali sono le priorità dell'amministrazione e di valutare *ex post* se l'amministrazione ha saputo tradurre i propri obiettivi strategici in risultati in linea con quanto previsto. Grazie a tale modalità di rappresentazione dei livelli di performance attesi, la valutazione della performance organizzativa avviene in modo non discrezionale, selettivo e con procedure automatiche di determinazione delle misure utili alla valutazione.

- **Il portafoglio delle attività e dei servizi:** il Sistema è strutturato sulla base delle attività e dei servizi attraverso i quali l'amministrazione esplica la propria azione rispetto all'ambiente di riferimento, e, laddove le funzioni istituzionali dell'amministrazione lo prevedano, rispetto agli utenti. Mediante l'articolazione di tale "macro-ambito" viene data indicazione *ex ante* dell'insieme programmato di attività e servizi che l'amministrazione mette a disposizione degli utenti e, comunque, della collettività ed *ex post* del livello di attività e servizi effettivamente realizzati. Il monitoraggio ed il controllo del portafoglio delle attività e dei servizi consente, in ultima analisi, di mantenere il polso del quadro erogativo dell'amministrazione sul fronte della attività istituzionale ed ordinaria, completando il quadro fornito dal grado di attuazione della strategia.

- **Lo stato di salute dell'amministrazione:** l'amministrazione ha indicato le condizioni necessarie a garantire che il perseguimento delle strategie, lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali, con particolare riferimento a:

- un utilizzo equilibrato delle risorse;
- lo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, ed il mantenimento di un buon clima organizzativo interno;
- il miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (stakeholder);

- **Gli impatti dell'azione amministrativa (outcome):** il Sistema di misurazione di valutazione della performance considera gli impatti prodotti nell'ambiente esterno in termini di risposta ai bisogni. In particolare, occorre identificare *ex ante* gli impatti che l'attività si propone di produrre sull'ambiente di riferimento e sui bisogni della collettività. È, inoltre, necessario fornire *ex post* elementi utili a valutare se gli impatti previsti sono stati realmente conseguiti. Tale ambito però non è stato ritenuto rilevante nel corso del 2015 per la valutazione della performance organizzativa.

Nel corso del 2015 per ognuna delle dimensioni di rappresentazione delle performance sopraindicate, l'Amministrazione ha definito obiettivi, indicatori e valori-target. Questi elementi hanno trovato compiuta rappresentazione nel Piano della Performance.

Il S.M.V.P., oltre ad individuare correttamente gli attori del procedimento, indica gli elementi che compongono congiuntamente la misurazione e valutazione complessiva ed i criteri di collegamento con il sistema premiante elencati nelle sezioni che seguono.

Il Nucleo di valutazione ritiene che nel corso dell'anno 2015 l'Amministrazione abbia dato continuità al lavoro intrapreso negli anni precedenti, interpretando correttamente le modalità riferite alle disposizioni normative vigenti in materia e compiendo uno sforzo collegiale e corale della componente politica e di quella gestionale per l'applicazione di un sistema innovativo e in continuo miglioramento.

A. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Entrando nel merito, in tema di misurazione della *performance organizzativa dell'Ente*, il Sistema di misurazione di valutazione della performance ha stabilito che oltre agli ambiti indicati nella precedente sezione, l'attività debba tenere conto anche dell'ambito che riguarda i **confronti con altre amministrazioni (benchmarking)**.

Con tale "macro-ambito", che risulta trasversale ai precedenti, l'amministrazione deve identificare i soggetti rispetto ai quali intende svolgere una comparazione della propria performance. Il Sistema di misurazione di valutazione della performance deve, quindi, permettere di fornire un quadro del posizionamento dell'amministrazione rispetto a soggetti che svolgono attività simili. L'analisi del posizionamento consente ex post di valutare quali sono i punti di forza e le principali carenze da colmare. Tale ambito però non è stato ritenuto rilevante nel corso del 2015 per la valutazione della performance organizzativa.

a 1. Misurazione e valutazione della performance organizzativa

Il Sistema è stato progettato per rappresentare in modo completo, integrato, immediato e di facile comprensione:

- ex-ante, la performance che il Comune si propone di attuare;
- ex-post, quella effettivamente realizzata, con evidenziazione degli eventuali scostamenti.

Come stabilito dal Sistema di misurazione di valutazione della performance, il Nucleo di Valutazione ha individuato alcuni criteri di dettaglio cui attenersi in sede di valutazione della performance organizzativa. In particolare ha stabilito che, a ciascuno dei macroambiti in cui si articola la performance sia assegnato il seguente peso ponderale:

- **Il grado di attuazione dei programmi e connessi impatti sui bisogni – peso 35%**
 - a) media dei valori standardizzati ottenuti sui target attesi per ogni obiettivo di settore/servizio
- **Il portafoglio dei servizi – peso 30%**
 - a) media dei valori standardizzati rilevati sui target attesi della dimensione della qualità per ogni settore /servizio;
 - b) media dei valori standardizzati delle *customer satisfaction* rilevate;
- **Lo stato di salute dell'Amministrazione – peso 30%**
 - a) *rispetto patto di stabilità: (on /off)*
 - b) *Medie standardizzate relative alle rilevazioni sugli equilibri di bilancio*
 - c) *medie standardizzate relative alle rilevazioni sul benessere organizzativo*
- **I confronto con altre amministrazioni (benchmarking) – non rilevante ai fini della valutazione della performance organizzativa per l'anno 2015.**

a2. Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

L'anno 2015 è stato caratterizzato da un più adeguato sistema di programmazione per la realizzazione delle strategie dell'amministrazione, non solo in relazione all'introduzione del nuovo sistema di programmazione economico-finanziaria disciplinato dal D. Lgs. n.118/2011, ma anche dal cambio dell'Amministrazione a seguito delle elezioni amministrative e quindi della presentazione del programma di governo per i successivi 5 anni.

I risultati della performance organizzativa esplicano i loro effetti sulla valutazione dei dirigenti e delle posizioni organizzative per un 20% del totale e sono misurati dal Nucleo di Valutazione tenuto conto dei dati rilevati dall'attività gestionale.

B. PERFORMANCE INDIVIDUALE

b1. Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

La definizione e l'assegnazione degli obiettivi è stata formalizzata attraverso momenti di confronto e condivisione con i dirigenti per la negoziazione "partecipata" degli obiettivi e dei target.

La declinazione degli obiettivi individuali ha poi condotto alla definizione degli obiettivi individuali attribuiti al personale di comparto.

L'attribuzione formale degli obiettivi sconta in ogni caso i tempi di approvazione, in relazione al ciclo di programmazione economico-finanziaria, del Piano esecutivo di gestione.

b2. Misurazione e valutazione della performance individuale

Per quanto attiene alla competenza per la valutazione della *performance individuale* bisogna distinguere tra dirigenti, Posizioni Organizzative e personale dipendente; il Nucleo di valutazione, ai sensi del Sistema vigente, ha il compito di proporre la valutazione finale dei dirigenti al Sindaco, mentre per il restante personale sono competenti i dirigenti di settore, come risulta dalla tabella seguente:

Ruoli e responsabilità nella valutazione del personale			
	Dirigenti	PO	Restante personale
Performance organizzativa	NdV	NdV	Dirigente
Risultati individuali	NdV	NdV	Dirigente
Comportamenti organizzativi	NdV	Dirigente	Dirigente

Per quanto riguarda i dirigenti, la proposta della valutazione finale complessiva, riassunta su apposita scheda, è stata portata a conoscenza del Sindaco che, condividendo le conclusioni riportate, ne ha trasmesso copia a ciascun valutato.

Per quanto riguarda le posizioni organizzative, la valutazione finale è stata portata a conoscenza del valutato, da parte del Dirigente, nella sua globalità e nelle sue componenti (scheda di valutazione della performance di ente e/o scheda di valutazione dei risultati individuali e scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi).

La valutazione del personale del comparto è stata effettuata inizialmente dal responsabile per via gerarchica e successivamente condivisa e fatta propria dal Dirigente.

La valutazione finale complessiva, riassunta su apposita scheda, è stata illustrata dal responsabile di riferimento che ha partecipato alla valutazione, mentre per i responsabili di servizio il colloquio valutativo, con la consegna della relativa scheda, è stato svolto da ciascun dirigente di riferimento.

Il Sistema prevede, inoltre, una tutela di riesame per tutti i soggetti, da esercitare entro termini precisi, con obbligo dei valutatori di evadere, in positivo o in negativo, le osservazioni formulate.

Come si evidenzia dalla tabella, la valutazione complessiva del personale è caratterizzata da un forte legame tra *risultati individuali*, *comportamenti organizzativi* e *performance organizzativa*.

DIMENSIONE	AMBITI	PONDERAZIONE				
		CAT. B	CAT. C	CAT. D	PO	DIRIGENTI
Performance Organizzativa	Grado di att.ne programmi ed impatti					
	Portafoglio attività e servizi	0	0	0	20	20
	Stato salute amm.ne benchmarking					
Risultati individuali	Obiettivi Settore	40	50	60	50	50
	Portafoglio servizi del Settore					
Comportamenti organizzativi	Area organizzativa gestionale					
	Area relazionale	60	50	40	30	30
	Area professionale					

C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Di seguito sono descritte nel dettaglio le fasi, i tempi e i soggetti coinvolti dal sistema di misurazione e valutazione del Comune di **Tempio Pausania**

Il grafico illustra sinteticamente il processo



FASI della Programmazione e di definizione degli obiettivi

Le prime tre fasi del sistema sono costituite dalla programmazione finanziaria e gestionale. Esse, dunque, sono "esterne" al sistema di misurazione e valutazione strettamente inteso, e tuttavia fondanti lo stesso per essere funzionali perchè definiscono gli obiettivi strategici e gestionali e la correlazione con il sistema di programmazione economico-finanziaria.

Output di queste fasi sono: il bilancio di previsione con tutti i suoi allegati, il PEG ed il Piano della performance.

Soggetti coinvolti sono gli organi di indirizzo politico amministrativo, il segretario generale, ed i dirigenti dell'ente.

Compatibilmente con il ciclo di programmazione economico-finanziaria, gli organi di indirizzo politico-amministrativo, e segnatamente la Giunta Comunale, ha definito gli indirizzi strategici e gestionali dell'anno attraverso il piano esecutivo di gestione e l'allegato piano delle performance che nel 2015 ha approvato con la deliberazione n. 79 del 26/05/2015. Facente parte del suddetto piano, il portafoglio delle attività e dei servizi dell'ente che individua i livelli di servizio e ne definisce i target per ciascuno degli indicatori ricompresi nello stesso.

FASE di Setting della valutazione

Questa fase del sistema è funzionale all'impostazione del ciclo di monitoraggio e valutazione e segnatamente alla esplicitazione della performance attesa a livello di ente e delle performance del singolo dipendente.

In altre parole favorisce, oltre i momenti formali di negoziazione interni al ciclo di programmazione economica e gestionale, la corretta comunicazione dei contributi attesi da ciascun individuo dell'organizzazione.

Output di questa fase sono le schede individuali di valutazione, che saranno soggette ad una valutazione finale, come di seguito specificato.

Soggetti coinvolti sono: il Nucleo di Valutazione, il segretario, i dirigenti dell'ente ed il personale dipendente.

La metodologia impiegata è quella del confronto tra Nucleo di valutazione e Dirigenti, funzionale ad esplicitare gli standard prestazionali attesi sia a livello di organizzazione nel suo complesso sia a livello di singolo Settore. Analoghi confronti vedono impegnati i dirigenti dell'ente con il personale assegnato alle proprie strutture.

Fase dei Monitoraggi intermedi

I monitoraggi in corso d'anno sono funzionali a rilevare eventuali scostamenti tra gli obiettivi intermedi programmati ed il risultato di performance allo stato raggiunto e attivare, ove necessario, interventi correttivi da inserire nel Piano annuale della performance e negli altri documenti di programmazione economica e gestionale approvati.

L'Output è costituito da un report sugli andamenti gestionali del periodo (mediamente quadrimestre) e dalla elaborazione delle eventuali proposte di modifica del quadro della programmazione economica e gestionale vigente.

La fase di monitoraggio intermedio ha una rilevanza squisitamente gestionale.

I soggetti coinvolti sono individuati come di seguito specificato:

- a) gli organi di indirizzo politico amministrativo, responsabili per espressa previsione normativa del monitoraggio intermedio della performance organizzativa ed individuale;
- b) il Nucleo di valutazione per il presidio del processo di misurazione e valutazione della performance;
- c) i dirigenti e le posizioni organizzative dell'ente, responsabili del monitoraggio della performance individuale del personale assegnato ai propri uffici

Fase della Valutazione anno n-1 e rendicontazione dei risultati

La valutazione finale conclude il ciclo di programmazione e controllo dell'anno n-1 ed attiva il raccordo tra gli strumenti di monitoraggio e valutazione ed i sistemi di incentivazione.

L'Output è:

- a) la relazione sulla performance dell'ente nella quale sono indicati i risultati de:

- la valutazione della performance organizzativa;
 - la valutazione dei risultati individuali e dei comportamenti organizzativi dei dirigenti e del personale dipendente;
 - la valutazione del personale dipendente, con informazioni di sintesi e aggregate.
- b) La distribuzione dei premi individuali in conformità a quanto stabilito dalla correlazione tra la valutazione annuale ricevuta e le premialità economiche di cui alla contrattazione collettiva e decentrata dell'Ente.

Soggetti coinvolti nella fase sono:

- gli organi di indirizzo politico amministrativo, responsabili per espressa previsione normativa del monitoraggio intermedio e della valutazione finale della performance organizzativa ed individuale;
- il Nucleo di valutazione per il presidio del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa nel suo complesso e la proposta all'organo di indirizzo politico, della valutazione individuale dei dirigenti;
- i dirigenti dell'ente, responsabili della misurazione e valutazione della performance individuale del personale assegnato ai propri uffici.

Alla Relazione sulla Performance, è assicurata la massima visibilità interna ed esterna, con il ricorso alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione;

A supporto delle attività descritte e per lo svolgimento dei compiti di cui all'art.14 del D.Lgs. n.150/2009 il Nucleo di Valutazione Associatosi avvale della struttura tecnica presso l'Unione dei Comuni e, nell'ambito del Comune di Tempio, del dirigente del settore affari istituzionali e personale che cura la verbalizzazione delle sedute e ne fornisce il supporto operativo. Il Nucleo di valutazione ritiene ampiamente positivo il supporto fornito e tale da garantire la correttezza e l'efficacia delle azioni propedeutiche e funzionali alla gestione del ciclo della performance.

D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

Il comune non è dotato di un apposito sistema informativo che consenta la raccolta, l'analisi dei dati e la loro comunicazione. Tutte le informazioni vengono gestite attraverso l'utilizzo dei pacchetti di *office*. Il Nucleo di Valutazione prende atto di tale situazione anche se auspica per il futuro l'implementazione di un sistema dedicato per una gestione sempre più efficace dei dati.

d1. integrazione con il ciclo di bilancio

Il Nucleo di valutazione non ha registrato significative criticità in termini di integrazione e coordinamento tra soggetti, tempi e contenuti, per garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione della performance con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e quella di bilancio.

Con il decreto legislativo n.118 del 23 giugno 2011, recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili, si prevede una maggiore integrazione tra la *programmazione gestionale* e la *programmazione economico-finanziaria*. Alla luce di ciò le informazioni strategiche e gestionali, come previste dagli allegati al D. lgs. n. 118/2011, si rivelano sempre più necessarie per impostare efficacemente il ciclo di programmazione, pianificazione, gestione, rendicontazione periodica, variazione, rendicontazione finale e rispetto dei numerosi vincoli di finanza pubblica.

d2. integrazione con gli altri sistemi di controllo

Il Nucleo di valutazione prende atto del positivo percorso avviato dal Comune di Tempio Pausania per dare continuità al processo di miglioramento del coordinamento tra soggetti, tempi e contenuti e per garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione della performance con gli altri sistemi di controllo esistenti ed in particolare con quelli afferenti la prevenzione della corruzione, l'integrità e la trasparenza dell'azione amministrativa e in generale il corretto funzionamento del sistema dei controlli interni, con particolare attenzione al controllo di regolarità amministrativa successiva.

Questa attività si svolge con regolarità in conformità ai tempi e ai modi stabiliti dal regolamento sui controlli interni approvato con la deliberazione consiliare n. 9/2013 in vigore dal 04/04/2013.

Il report annuale sui controlli amministrativi successivi, che sintetizza gli altri controlli intermedi effettuati con cadenza quadrimestrale, dimostra come l'attività di controllo sia avvenuta con scrupolo e nel rispetto delle incompatibilità individuali relativamente agli atti in esame, come risulta dalle tabelle che seguono:

ATTI ESTRATTI SOTTOPOSTI AL CONTROLLO PER L'ANNO 2015: 99	
TIPOLOGIA	NUMERO
IMPEGNI	24
ACCERTAMENTI	4
LIQUIDAZIONI	27
DETERMINE A CONTRARRE	16
DETERMINE DI CONFERIMENTO INCARICHI	3
CONTRATTI PUBBLICI E PRIVATI > €10.000,00	4
AFFIDAMENTI DIRETTI	11
PERMESSI A COSTRUIRE	3
DUAP	2
CONTRIBUTI ECONOMICI EX L. 241/1990	2
CONTRATTI DI LAVORO	1
INCARICHI DI COLLABORAZIONE	2
TOTALE	99

r

I QUADRIMESTRE	NUM	II QUADRIMESTRE	NUM	III QUADRIMESTRE	NUM	TOT ATTI 2015
ATTI ESAMINATI	24	ATTI ESAMINATI	25	ATTI ESAMINATI	50	99
CONFORMI	19	CONFORMI	18	CONFORMI	42	79
CONFORMI CON LEGGERI RILIEVI	2	CONFORMI CON LEGGERI RILIEVI	3	CONFORMI CON LEGGERI RILIEVI	2	7
NON CONFORMI	0	NON CONFORMI	0	NON CONFORMI	0	0
SEMPLICI OSSERVAZIONI	3	SEMPLICI OSSERVAZIONI	4	SEMPLICI OSSERVAZIONI	6	13

E. SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'

L'amministrazione comunale ha inteso costituire un vero e proprio sistema di informazione trasparente e continua su alcune questioni principali riguardanti il comune, promuovendo un sistema di informazione costante rivolto a tutta la Comunità e agli stakeholders.

Ha quindi deciso di "rendere conto" della propria azione nel territorio avvalendosi di diversi canali, non solamente concentrati nella sezione del sito istituzionale dedicata a "Amministrazione trasparente" ma anche in altre sezioni del sito istituzionale.

In sintesi, è convinzione dell'Amministrazione che la trasparenza non sia da intendersi come un obbligo imposto dall'alto al quale adeguarsi, ma come uno strumento eccezionale per monitorare costantemente l'efficacia della propria azione.

Il sito web, anche alla luce del recente D.Lgs. n.33 del 14.3.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", offre molte informazioni utili all'utenza e richieste dalla legge. Alla luce delle nuove disposizioni legislative il Nucleo di valutazione ha svolto il monitoraggio dei nuovi obblighi di pubblicazione, secondo gli indirizzi operativi forniti dall'ANAC.

F. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il processo di gestione degli standard di qualità è stato introdotto nel sistema di gestione delle performance fin dall'inizio con la predisposizione, per ciascun servizio/centro di costo, di schede descrittive in relazione alle modalità di accesso ai servizi, agli orari di apertura al pubblico praticati ed altri dati utili di conoscenza del personale impiegato.

Le schede contengono soprattutto indicatori descrittivi e numerici delle seguenti dimensioni di qualità:

- accessibilità fisica e multicanale
- tempestività
- trasparenza
- efficacia (conformità, affidabilità e completezza).

Per ciascun indicatore sono riportati i valori conseguiti nell'ultimo biennio, il target previsto nell'anno di valutazione e, alla fine dello stesso, i risultati realizzati.

Come già evidenziato nell'apposita sezione, i dati qualitativi conseguiti da ciascun settore costituiscono a loro volta uno degli indicatori di performance organizzativa che incide nella valutazione della singola posizione di vertice.

Si sottolinea, inoltre, che nel corso del 2015 si è data continuità al servizio "segnalazioni e reclami", utilizzato dalla comunità locale per la gestione delle osservazioni/segnalazioni/suggerimenti in merito ai servizi utilizzati.

Da segnalare, infine, quale elemento di presidio degli standard di qualità, la tutela, in termini di riservatezza, del dipendente che indica illeciti al responsabile anticorruzione prevista nel codice di comportamento e consolidata nel 2015 con apposite direttive gestionali.

G. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

La finalità dell'introduzione del ciclo della performance e del relativo Sistema di misurazione di valutazione della performance è stato quello di innescare un processo cumulativo di miglioramento della performance del comune, sia a livello organizzativo che individuale.

Il nuovo sistema di misurazione di valutazione della performance ha contribuito a rendere i dirigenti più consapevoli del loro ruolo quali responsabili diretti dell'attività gestionale della struttura organizzativa dell'ente.

Obiettivo del sistema integrato della programmazione è quello di restituire informazioni e report ai decisori politici.

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Ai fini della presente relazione e dell'esame complessivo del funzionamento del Sistema di misurazione di valutazione della performance, il Nucleo di Valutazione ha effettuato il

monitoraggio dei diversi ambiti di misurazione e di valutazione della performance, mediante differenti modalità di indagine:

- a. raccolta di informazioni specifiche ed evidenze documentali, presso gli uffici coinvolti dai diversi processi;
- b. indagini per il reperimento delle informazioni sui canali di comunicazione via web dell'Amministrazione comunale, in modo da valutarne anche il grado di trasparenza e di coinvolgimento degli utenti esterni;
- c. incontri con i responsabili dei settori;
- d. resoconti sull'attività svolta e verifica, a campione, delle dichiarazioni rese.

Si è cercato di fondare il giudizio su ciascuno degli elementi esaminati, ove possibile, sulla base di evidenze documentali, supportate anche dalla conoscenza diretta dei "fatti gestionali" riferiti dal Segretario Generale, quale elemento di congiunzione fra le attività del Nucleo nel suo ruolo di presidente e quello di posizione di vertice della struttura burocratica con funzioni di coordinamento dell'attività dei dirigenti e di raccordo con l'organo politico.

Certamente le modalità di raccolta delle informazioni presentano ampi margini di miglioramento, ma occorre sottolineare che un sicuro punto molto positivo va riconosciuto nel campo della comunicazione dei risultati delle attività e del contatto con l'utenza, compiuto attraverso la pubblicazione dei dati sul sito web.

I. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Nell'ambito delle azioni di miglioramento del ciclo di gestione delle performance è necessario sempre più realizzare il collegamento logico e l'integrazione tra la pianificazione della performance e il processo di programmazione economico-finanziaria (ed i suoi relativi documenti), nonché il bilancio d'esercizio, così come previsto dall'art.5, comma 1, e dall'art. 10, comma 1, lett. A) del Dlgs n. 150/2009.

Si tratta di un principio di fondamentale importanza perché una direzione per obiettivi è effettivamente sostenibile solo se è garantita la congruità tra le risorse effettivamente disponibili e le azioni da porre in essere per raggiungere gli obiettivi fissati.

Il collegamento e l'integrazione vanno garantiti su tre livelli:

- a. coerenza del calendario con cui si sviluppano i due processi;
- b. coordinamento degli attori e delle funzioni organizzative rispettivamente coinvolte;
- c. coerenza dei contenuti.

Il mancato funzionamento a regime del controllo di gestione ha impedito all'Amministrazione di dotarsi finora di un adeguato sistema di rilevazione dei dati finalizzati anche ad attuare in modo coordinato ed efficace il sistema di misurazione e valutazione delle prestazioni.

In ogni caso si ritiene che il processo di miglioramento continuo debba essere perseguito per i seguenti ambiti:

- 1) implementare un progressivo impiego di indicatori multidimensionali e perseguire una progressiva messa a punto di un sistema di indicatori delle prestazioni e dei livelli di servizio comprendenti aspetti di efficacia, efficienza, economicità e qualità;
- 2) introdurre indicatori di outcome tra gli indicatori relativi ad obiettivi che hanno un impatto su stakeholder esterni;
- 3) introdurre una catalogazione puntuale degli indicatori di performance, anche alla luce di quanto stabilito dal D. Lgs. n.118/2011;

Tempio Pausania, 21/03/2017.

I COMPONENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE ASSOCIATO
F.to Silvano C. Aisoni – F.to Mario Caldarini – F.to Claudio Geniale