

# COMUNE DI VERRUA SAVOIA

## Piano della performance

### 1. Presentazione del Piano

#### 1.1 Introduzione

Quello che state leggendo è il documento programmatico con cui il Comune di VERRUA SAVOIA individua:

- gli indirizzi e gli obiettivi che guideranno la sua azione nei prossimi tre anni
- i relativi indicatori che permettono la misurazione e la valutazione della performance ottenuta.

Il Piano garantisce la coerenza tra gli indirizzi strategici (Consiglio e Giunta) pluriennali, gli obiettivi annuali e i sistemi di misurazione e valutazione della performance. Per ottenere questa coerenza, riporta in un unico documento i dati gestiti dagli strumenti di pianificazione, programmazione, controllo e valutazione dell'ente (Bilancio annuale e pluriennale, relazione revisionale e programmatica e sistema di valutazione).

Il presente Piano è rivolto sia al personale, sia ai cittadini. Esso persegue quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità dei dati. Il primo aspetto si rispecchia nella scelta di adottare un linguaggio il più possibile comprensibile e non burocratico. Il secondo aspetto è garantito dalla seguente dichiarazione.

#### 1.2 Dichiarazione di affidabilità dei dati

Tutti i dati qui contenuti derivano dai documenti pubblici del Comune indicati nell'elenco precedente. Tali documenti sono stati elaborati e pubblicati nel rispetto della vigente normativa in materia di certezza, chiarezza e precisione dei dati.

#### 1.3 Processo seguito per la predisposizione del Piano

Dopo l'espressione della volontà elettorale del 7 giugno 2009, l'attuale Amministrazione si è insediata ed ha tradotto il programma elettorale in una serie di linee strategiche che trovano ogni anno nei documenti di Bilancio la loro realizzazione operativa con il collegamento con le risorse disponibili..

La Giunta, il Segretario e il Nucleo di valutazione hanno declinato gli scenari strategici e operativi definiti nei documenti precedenti in obiettivi assegnati alle strutture e ai responsabili dei servizi. Tali sono stati definiti in modo da essere:

- rilevanti e pertinenti
- specifici e misurabili
- tali da determinare un significativo miglioramento
- annuali (salve eccezioni)
- commisurati agli standard
- confrontabili almeno al triennio precedente
- correlati alle risorse disponibili.

I responsabili dei servizi devono tempestivamente condividere gli obiettivi loro assegnati con gli altri dipendenti della loro struttura di appartenenza, al fine di garantire la partecipazione di tutto il personale al perseguimento degli obiettivi stessi.

In ogni momento del Ciclo annuale di gestione della performance è diritto-dovere degli attori coinvolti nel processo di aggiornare gli obiettivi e i relativi indicatori in presenza di novità importanti ai fini della loro rilevanza e raggiungibilità.

La data del 31 dicembre è il termine ultimo per il raggiungimento degli obiettivi annuali.

Nei mesi successivi l'Amministrazione elabora la Relazione sulla performance, che il Nucleo di Valutazione deve validare e trasmettere non oltre il 30 giugno 2012.

#### **1.4 Principio di miglioramento continuo**

Il presente documento è redatto per la prima volta in questa forma. Il Comune persegue il fine di migliorare continuamente e progressivamente affinare il sistema di raccolta e comunicazione dei dati di performance. Pertanto nel corso del 2011 saranno rilevati ulteriori dati che andranno a integrare il presente documento, aggiornato tempestivamente anche in funzione della sua visibilità al cittadino (ved. oltre il capitolo dedicato alla trasparenza).

## **2. Identità**

### **2.1 L'Ente Comune di VERRUA SAVOIA**

Il Comune di VERRUA SAVOIA è un Ente locale dotato di rappresentatività generale, secondo i principi della Costituzione italiana e nel rispetto delle leggi dello Stato. Assicura l'autogoverno della comunità che vive nel territorio comunale, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo e il pluralismo civile, sociale, politico, economico, educativo, culturale e informativo. Cura e tutela inoltre il patrimonio storico, artistico, culturale, linguistico, ecologico, paesaggistico, urbanistico e strutturale in cui gli abitanti di VERRUA SAVOIA vivono e lavorano. Promuove il miglioramento costante delle condizioni di vita della comunità in termini di salute, pace e sicurezza.

Chi volesse approfondire il ruolo, le finalità e i principi generali di funzionamento del Comune, può leggere lo Statuto comunale, disponibile sul sito istituzionale del Comune.

### **2.2 Il Comune in cifre**

Alla data di preparazione del presente Piano i principali dati dimensionali sono i seguenti:

			trend
Territorio	km <sup>2</sup>	33,00	
Altitudine media sul liv. del mare	m	287,00	
Abitanti	n°	1472	in aumento
Abitanti per km <sup>2</sup>	n°	44	in aumento

### **2.3 Come operiamo**

Nella propria azione, il Comune si conforma ai seguenti principi e criteri:

1. agire in base a processi di pianificazione, programmazione, realizzazione e controllo distinguendo con chiarezza il ruolo di indirizzo, controllo e governo degli organi politici dal ruolo di gestione della dirigenza e dei responsabili dei servizi;

2. garantire legittimità, regolarità, efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, nonché la congruenza tra risultati conseguiti ed obiettivi predefiniti dagli organi politici;
3. favorire la partecipazione dei cittadini alle scelte politiche e amministrative, garantire il pluralismo e i diritti delle minoranze;
4. garantire la trasparenza e l'imparzialità dell'Amministrazione e dell'informazione dei cittadini sul suo funzionamento;
5. riconoscere e promuovere i diritti dei cittadini-utenti, anche attraverso adeguate politiche di snellimento dell'attività amministrativa;
6. cooperare con soggetti privati nell'esercizio di servizi e per lo svolgimento di attività economiche e sociali, garantendo al Comune adeguati strumenti di indirizzo e di controllo e favorendo il principio di sussidiarietà;
7. cooperare con gli altri enti pubblici, anche appartenenti ad altri Stati, per l'esercizio di funzioni e servizi, mediante tutti gli strumenti previsti dalla normativa italiana, comunitaria e internazionale.

## **2.4 Cosa facciamo: Albero della performance**

La ragion d'essere generale descritta nel paragrafo 2.1 si articola nei seguenti aspetti, che costituiscono l'impianto dell' Albero della performance:

- Servizi esterni, rivolti ai cittadini, alla collettività, al territorio e all'ambiente:
  - Controllo e sviluppo del territorio e dell'ambiente
  - Gestione dei servizi demografici
  - Sviluppo dell'economia
  - Sviluppo e tutela della cultura e dell'educazione
  - Sviluppo e tutela della società e della salute
  - Controllo e sviluppo della sicurezza
- Servizi interni di supporto ai precedenti:
  - Relazioni con il pubblico
  - Affari generali
  - Economia e finanza
  - Capitale umano
  - Sistemi informativi
  - Sicurezza sul lavoro

Ogni ramo dell'albero della performance può essere misurato da uno o più indicatori che diano informazioni su come si sta operando per il raggiungimento di obiettivi apprezzabili per i Cittadini, volti al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

È interessante e fondamentale confrontare tali indicatori con quelli di Comuni analoghi (benchmarking), per potere individuare aree di forza e di debolezza, per impostare progetti di miglioramento.

Per questa ragione, il presente Piano inizia per il 2011 con l'individuare gli indicatori attualmente previsti dall'attuazione della Legge 42/09 nel D.Lgs 216/2010<sup>1</sup> e li implementerà progressivamente secondo il programma di lavoro definito dal governo nel citato decreto.

Nell' Allegato 1 il lettore può trovare tali indicatori.

## **3. Obiettivi strategici 2011-2013**

<sup>1</sup> Decreto Legislativo del 26 novembre 2010, n. 216 - (G.U. n. 294 del 17 dicembre 2010) "Disposizioni in materia di determinazione dei costi e dei fabbisogni standard Comuni, Città metropolitane e Province"

L'Amministrazione considera il proprio programma elettorale un vero contratto con i cittadini di VERRUA SAVOIA. Pertanto, fin dal proprio insediamento, ha tradotto tale programma in una serie di linee strategiche che hanno trovato di anno in anno la propria esposizione puntuale nella relazione Previsionale e Programmatica. La relazione revisionale vigente riguarda il periodo 2011-2013. Ogni responsabile, titolare di posizione organizzativa, è chiamato al perseguimento di uno o più obiettivi strategici.

**4. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi**

Ogni obiettivo strategico è stato collegato alle risorse disponibili e tradotto in una serie di obiettivi operativi.

Essi si possono distinguere tra

- obiettivi di mantenimento, volti a garantire la continuità e la qualità dei servizi;
- obiettivi di miglioramento e sviluppo, più circoscritti e mirati.

Ovviamente, ogni responsabile dei servizi ha prima il ruolo basilare di garantire la continuità e la qualità di tutti i servizi di sua competenza, sulla base delle risorse (economiche, finanziarie, di personale e tecniche) assegnate. Essa dovrà essere interpretata tenendo presente le linee strategiche e gli obiettivi operativi descritti nella Relazione revisionale e programmatica.

Ai fini della corresponsione degli strumenti premiali previsti dall'attuale normativa<sup>2</sup>, ogni responsabile dei servizi verrà valutato dal Nucleo di Valutazione sulla base degli obiettivi di miglioramento e sviluppo riportati nell'allegato 2. A sua volta ogni responsabile, di concerto con il Segretario comunale, assegna e valuta obiettivi specifici di miglioramento e sviluppo ad ogni dipendente.

Nel complesso, il ciclo della performance funziona nel modo descritto nella figura a lato:



<sup>2</sup> D.Lgs 150/09

## 5. Trasparenza e comunicazione del Ciclo di gestione delle performance

Il presente Piano e la Relazione relativa al grado di raggiungimento degli obiettivi (che verrà redatta nel 2012 a consuntivo del 2011) sono comunicati tempestivamente ai dipendenti, ai cittadini e a tutti gli stakeholders del Comune.

La comunicazione avviene nell'ambito di quanto previsto dal Programma comunale per la trasparenza e l'integrità cui si rinvia.

In aggiunta da quanto da esso previsto, è compito assegnato ad ogni responsabile di servizio quello di informare i collaboratori da loro dipendenti in merito al presente Piano e alla relativa Relazione, rendendosi disponibili a soddisfare eventuali esigenze di chiarimenti al fine di migliorare la comprensione e facilitare e supportare il raggiungimento degli obiettivi.

## 6. Glossario dei termini tecnici richiamati nei documenti che riguardano la performance e la trasparenza

Benchmarking	Confronto sistematico che un'organizzazione effettua con organizzazioni analoghe (e specialmente con le migliori tra esse) allo scopo di migliorarsi continuamente
Citizen satisfaction	"Soddisfazione del cittadino"- i sistemi di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei cittadini sono importanti strumenti di ascolto per misurare il livello di qualità delle funzioni in essere e per darne trasparenza
Customer satisfaction	"Soddisfazione del cliente": nel caso dell'ente locale si tratta prevalentemente dei cittadini utenti e in generale della collettività in quanto destinataria di servizi; i sistemi di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti/utenti sono importanti strumenti di ascolto per misurare il livello di qualità dei servizi in essere e per darne trasparenza;
Efficacia	In campo organizzativo, si tratta della capacità di un'organizzazione di raggiungere gli obiettivi per i quali esiste e opera. La sua valutazione è dunque il grado di raggiungimento degli obiettivi. Tali obiettivi possono essere di garanzia di mantenimento delle funzioni svolte, o anche di miglioramento e sviluppo di tali servizi.
Efficienza	In campo organizzativo, si tratta del rapporto tra risultato prodotto e risorse impiegate per produrlo. Il risultato prodotto può essere costituito, nel caso del Comune, da servizi resi o risultati ottenuti in campi non dove si può parlare di servizi, ma più propriamente di controlli volti a garantire benefici collettivi (benessere, salute, qualità del territorio e dell'ambiente, sicurezza, ecc.) le risorse impiegate sono, tipicamente, i fattori della produzione: non solo impianti, macchinari e lavoro, ma anche capitali più immateriali ma altrettanto importanti, quali le conoscenze, i brevetti, i metodi, l'organizzazione dei processi, la reputazione stessa dell'organizzazione.
Indicatori	Nella valutazione della performance, concetti generali (come efficienza ed efficacia) e obiettivi (in genere descritti con parole) possono e devono essere misurati. Per fare questo si passa dalla descrizione generale a una interpretazione operativa e da questa all'individuazione di fatti misurabili: gli indicatori.
Know-how	Sono le conoscenze e le abilità operative necessarie per svolgere una determinata attività lavorativa. Costituiscono parte importante del valore

	che il Comune definisce capitale umano.
Link	"Collegamento informatico"
Obiettivo	È la descrizione del traguardo che un'organizzazione o una persona si prefigge di raggiungere per eseguire quanto prestabilito. Deve essere sempre misurabile e quantificabile. Nell'attuale scenario normativo, gli obiettivi possono essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuali o di struttura</li> <li>• di mantenimento o di sviluppo/miglioramento.</li> </ul>
P.E.C.	Posta elettronica certificata
Performance	"Prestazione": è il contributo (risultato, mezzi e modi di raggiungimento del risultato) che ciascun soggetto (dipartimento, servizio o singolo individuo) apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita; pertanto il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione. Come tale, pertanto, si presta ad essere misurata e gestita. È il nuovo parametro in base al quale ogni pubblica amministrazione deve misurare, valutare e premiare l'ottimizzazione del lavoro pubblico
Stakeholder	"Portatore di interesse": Tutti coloro che possiedono un legittimo interesse nei confronti dell'azione di un'organizzazione. Vanno coinvolti nel processo decisionale in quanto destinatari delle politiche attuate. Possono essere sia interni (es. impiegati, dirigenti) o esterni (cittadini, utenti, fornitori, altre istituzioni pubbliche, enti, associazioni, ecc.).

## 7. Allegati tecnici

**Allegato** - Indicatori di performance secondo il programma di lavoro definito della Legge 42/09 dal D.Lgs 216/2010 - Obiettivi operativi di miglioramento e sviluppo su cui si basa il sistema premiale.

### AREA: RAGIONERIA E TRIBUTI

**RESPONSABILE: dott.ssa Anna Recchia**

### OBIETTIVI DI SVILUPPO

N.	DESCRIZIONE OBIETTIVI	PESO	Termine di conclusione	INDICATORE
1	<b><u>Adempimenti per la trasparenza</u></b> Attivare e aggiornare il sito web del Comune con tutte le normative sulla trasparenza e pubblicazione degli atti obbligatori per legge.		31/12/2011	Verifica adempimenti obbligatori per la trasparenza
2	<b><u>Riordino contabile amministrativo</u></b> Semplificazione amministrativa per		31/12/2011	Conteggio degli

	riduzione numero residui attivi/passivi. Reperimento risorse inutilizzate a favore dell'avanzo di amministrazione o reimpiego per altri investimenti.			<b>accertamenti ed impegni a residui eliminati.</b> <b>Verifica residui attivi e passivi eliminati.</b>
<b>3</b>	<b><u>programmazione delle risorse e delle spese</u></b> L'attività è incentrata sulla corretta programmazione delle risorse e delle spese, tenendo sempre presente la normativa di riferimento e le eventuali modifiche, per poter valutare prontamente gli scostamenti e saper proporre le eventuali manovre di rientro; ciò al fine di mantenere costantemente l'equilibrio del bilancio, garantendo al meglio l'azione amministrativa all'amministrazione.		<b>31/12/2011</b>	Rispetto degli equilibri del bilancio contribuzione al buon andamento dell'azione amministrativa e degli investimenti

**AREA: SETTORE TECNICO MANUTENTIVO**

**RESPONSABILE: GEOM. ALFREDO DI CAPUA**

**OBIETTIVI DI SVILUPPO**

<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE OBIETTIVI</b>	<b>PESO</b>	<b>Termine di conclusione</b>	<b>INDICATORE</b>
<b>1</b>	<b><u>Personale operaio</u></b> Avviare un processo di programmazione sistematica degli interventi di manutenzione nel territorio. Personale coinvolto: tutto il personale dell'Ufficio Tecnico.		<b>31/12/2011</b>	<b>Numero interventi effettuati</b>
<b>2</b>	Ridefinizione dei provvedimenti di competenza al fine di un miglioramento dei tempi di rilascio dei titoli abilitativi e dei provvedimenti finali. collaboratori: arch. Luisella Palmieri		<b>31/12/2011</b>	<b>n. dei certificati rilasciati</b>
<b>3</b>	<b><u>Informatizzazione</u></b> delle pratiche edilizie.		<b>31/12/2011</b>	<b>n. di pratiche informatizzate.</b>
<b>4</b>	<b><u>Gestione e controllo del pagamento degli oneri di urbanizzazione</u></b>		<b>31/12/2011</b>	<b>Redazione di programma</b>

	razionalizzare il controllo dei pagamenti degli oneri (pagamenti effettuati, scadenze rateizzazioni, solleciti, sanzioni...) collaboratori: arch. Luisella Palmieri			<b>dei pagamenti</b>
<b>5</b>	<b><u>Programmazione delle opere pubbliche con indicazione della tempistica di massima prevista per ogni adempimento</u></b>		<b>31/12/2011</b>	<b>Rispetto delle scadenze.</b>

**AREA: SETTORE SEGRETERIA**

**RESPONSABILE: DOTT.SSA Rosetta Gambino**

**OBIETTIVI DI SVILUPPO**

<b>N.</b>	<b>DESCRIZIONE OBIETTIVI</b>	<b>PESO</b>	<b>Termine di conclusione</b>	<b>INDICATORE</b>
<b>1</b>	<b><u>D.Lgs. 150/2009 C.D. Riforma BRUNETTA</u></b> Porre in essere gli adempimenti connessi all'entrata in vigore della legge delega di riforma del pubblico impiego, in armonia con l'evoluzione normativa attesa. Personale coinvolto: Servizio Amministrativo, eccetto servizio protocollo e messi comunali.		<b>31/12/2011</b>	<b>Numero adempimenti connessi D.Lgs. n. 150/2009</b>
<b>2</b>	<b><u>Formazione del Personale</u></b> Realizzare alcuni incontri formativi per i dipendenti sulle novità legislative. Personale coinvolto: tutto il personale.		<b>31/12/2011</b>	<b>N° incontri formativi</b>
<b>3</b>	<b><u>Riduzione emissione atti cartacei e gestione albo pretorio</u></b> Ridurre l'uso della carta mediante un maggior utilizzo degli strumenti		<b>31/12/2011</b>	<b>Numero richieste da Ente esterno per la</b>



	<p>informatici (mail, posta certificata, ecc.).</p> <p>Gestione dell'albo pretorio informatico e parallelo collegamento con la posta elettronica e quella certificata. Utilizzo della firma digitale collegata all'albo pretorio informatico per le pubblicazioni inerenti gli atti di stato civile.</p> <p>Personale coinvolto: Servizio anagrafe e stato civile, servizio protocollo, polizia municipale.</p>			<p><b>pubblicazione in modo informatico effettuate/totali n. richieste pubblicazioni. Numero richieste/n. domande evase e firmate con firma digitale.</b></p>
<b>4</b>	<p><b><u>gestione protocollo</u></b></p> <p>Completamento del processo telematico Maggiore funzionalità ed efficienza - progressiva eliminazione della consultazione e trascrizione dei dati sul cartaceo; ogni dato diverrà consultabile per mezzo dello strumento elettronico ed ogni ulteriore informazione registrata elettronicamente.</p> <p>Personale coinvolto: servizio protocollo.</p>		<b>31/12/2011</b>	<p><b>Numero atti scannerizzati ed archiviati elettronicamente/totali atti acquisiti al protocollo comunale.</b></p>