



COMUNE DI REZZATO

PROVINCIA DI BRESCIA

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL'ENTE ANNO 2019

INTRODUZIONE

Il Comune di Rezzato ha adottato con deliberazione della Giunta comunale n.112/2011 il nuovo "Sistema di misurazione e valutazione della performance", dopo aver adeguato il "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi" ai principi espressi dal D.Lgs.150/2009 in tema di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

Ai sensi dell'art.68 del predetto Regolamento, il "Piano della Performance" è strettamente integrato con il Piano Esecutivo di Gestione, e costituisce il documento di rappresentazione della prestazione attesa, organizzativa ed individuale, del Comune. Come il P.E.G., esso ha carattere strategico ed operativo, e si articola per Settori di responsabilità. Per ciascun Settore vengono definiti gli obiettivi individuali/di gruppo, gli indicatori di performance, i comportamenti organizzativi attesi.

Con il "Piano della Performance" le linee di indirizzo e gli obiettivi strategici smettono di essere mere dichiarazioni di principio, sostanzialmente generiche ed astratte, per diventare una traduzione in concreto di obiettivi, azioni e risultati operativi; esso deve promuovere lo sviluppo di un processo di miglioramento continuo, pertanto gli obiettivi inseriti nel Piano della performance devono prevedere un miglioramento qualitativo/quantitativo dei servizi e delle prestazioni erogate dall'ente.

Gli obiettivi proposti sono stati fissati individuando alcuni parametri d'azione e buone prassi che possano produrre anche immediate ricadute positive sull'utenza: si è cercato quindi di "mantenere" il più possibile i servizi finora erogati ed alcuni buoni risultati conseguiti negli anni precedenti, tenendo conto anche dell'attuale situazione finanziaria dei Comuni, di cui occorre necessariamente tenere conto, sia nella predisposizione degli obiettivi generali, che di quelli specifici. I consistenti tagli ai trasferimenti dallo Stato agli enti locali, con conseguente riduzione delle risorse a disposizione dei bilanci dei Comuni impongono una politica di estremo rigore, con implicazioni sui servizi finora offerti.

L'art.69 del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi" prevede che la rendicontazione della performance venga riassunta annualmente nella Relazione al rendiconto della gestione, consultabile direttamente sul sito dell'ente nella sezione "Amministrazione trasparente".

Quello che di seguito viene sviluppato è il documento di sintesi della Performance dell'ente, distinta tra performance organizzativa ed individuale.

A) LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La “performance organizzativa” è il contributo che un ambito organizzativo o l'organizzazione nel suo complesso apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse.

Con deliberazione G.C.n.17/2019 l'amministrazione comunale ha approvato il Piano triennale della performance 2019/2021, individuando una serie di obiettivi, ritenuti “strategici” per l'ente e con applicazioni “trasversali” tra i vari settori comunali, che riguardano l'attivazione di nuovi servizi (o il potenziamento di alcuni servizi già attivi), da veicolare soprattutto attraverso il sito internet comunale:

1) COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

2) DIGITALIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA: PRODUZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI NATIVI ED IMPLEMENTAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI INFORMATICI.

Si articola nelle seguenti azioni:

- A) Adeguamento al Regolamento UE sulla protezione dei dati personali
- B) Digitalizzazione processo di formazione di delibere e determine.
- C) Cartella sociale informatizzata
- D) Attivazione sistema di pagamento on-line “pagoPA”

3) MIGLIORAMENTO CONTROLLO GENERALE DEL TERRITORIO

4) ASILO NIDO ESTIVO

Destinatari: i cittadini e le imprese del territorio.

Obiettivi :

- a) informare in modo chiaro, rapido e completo su attività e servizi del Comune, con impiego delle tecnologie informatiche;
- b) migliore circolazione (interna ed esterna all'ente) delle informazioni;
- c) migliore trasparenza delle informazioni;
- d) qualità e semplificazione delle procedure e del linguaggio amministrativo, a vantaggio dei cittadini e delle imprese;
- e) razionalizzazione delle procedure, risparmio dei tempi, economie di spesa, sia per l'amministrazione che per gli utenti.
- f) miglioramento dell'offerta nella gestione dei servizi pubblici e delle prestazioni rese al pubblico;
- g) maggiore controllo generale del territorio;
- h) miglioramento della risposta ai bisogni segnalati dai cittadini.

1) COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Tutti i settori comunali sono stati coinvolti nell'aggiornamento costante del sito internet comunale, per una più ampia diffusione dell'informazione ai cittadini, oltre che nell'attività quotidiana di ricevimento degli utenti presso gli sportelli degli uffici.

Essi hanno svolto l'attività di **front-office** favorendo:

- l'ascolto del cittadino attraverso il colloquio diretto e soprattutto telefonico;
- la raccolta dei reclami e rilevazione dei bisogni;

- l'informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati.

L'URP è stato costantemente impegnato nella raccolta di dati ed informazioni relative ai diversi servizi e settori comunali per proporre agli utenti un tramite più diretto, semplice e capace di dare risposta rapida alle loro richieste; l'attività si è svolta, cercando di favorire il più possibile e di migliorare la qualità dell'informazione offerta alla cittadinanza.

Lo sportello URP/centralino ha erogato nel corso dell'anno informazioni semplici di 1° livello, in genere logistiche: orari, indirizzi, numeri telefonici dell'ente e di altri servizi presenti sul territorio, quali Asl, istituti scolastici ecc.); ha distribuito modulistica e informativa sulle attività del Comune, fornendo supporto al cittadino nella compilazione della modulistica e nella formulazione delle richieste; ha rilasciato informazioni anche su servizi erogati da enti diversi dal Comune, quali Asl, Questura, Agenzia delle entrate, istituti scolastici, servizi sanitari, servizio trasporti ecc.

E' risultato molto gradito ai cittadini ottenere, presso l'URP, il rilascio del codice PIN della CRS (n.65 PIN rilasciati), grazie alla rapidità di questo servizio rispetto ai lunghi tempi di attesa agli sportelli ASL.

Più in dettaglio, nel corso dell'anno ci sono stati picchi di lavoro in alcuni periodi, specialmente nei mesi di giugno e dicembre in merito alle scadenze per il versamento dei tributi comunali.

Nei mesi estivi l'URP ha fornito informazioni circa le iniziative culturali estive, mentre a dicembre molte richieste dei cittadini hanno riguardato il nuovo calendario della raccolta differenziata dei rifiuti.

L'URP è strettamente collegato all'ufficio protocollo; nel 2019 gli atti protocollati sono stati **25786** (26800 l'anno precedente); i documenti/istanze pervenuti tramite PEC e protocollati sono stati 12441.

In base al regolamento per l'affissione di manifesti sulle bacheche pubbliche, l'ufficio URP si è occupato della raccolta delle richieste di affissione da parte delle associazioni locali: 3 domande.

RASSEGNA STAMPA - INFORMACITTA' E SITO INTERNET

La rassegna stampa è stata effettuata giornalmente sui quotidiani locali, tramite abbonamenti telematici ed archiviazione dei files informatici, in un'ottica di dematerializzazione dei documenti. E' stata effettuata inoltre la consultazione giornaliera del sito internet per reperire notizie ed eventi in primo piano da pubblicare sui due pannelli "Informacittà" collocati sul territorio, per un totale di 245 sequenze elaborate sui pannelli informativi.

Le segnalazioni, richieste o reclami, provenienti dal **servizio "CONTATTACI"**, pubblicato sul sito internet comunale vengono giornalmente evase, con risposta diretta da parte dell'ufficio URP se riguardano informazioni semplici di orientamento dell'utenza sulle procedure/attività del Comune. Nei casi in cui le richieste devono essere inoltrate per competenza agli uffici comunali, il cittadino comunque riceve immediatamente una mail, nella quale viene indicato il referente ed il numero telefonico da contattare.

Al di là delle attività svolte dall'URP, ufficio dedicato all'informazione e comunicazione con i cittadini, tutti i settori comunali hanno svolto intensamente azioni di informazione all'utenza sui rispettivi servizi erogati; in particolare:

- presso i servizi alla persona lo sportello di segretariato sociale fa fronte alle innumerevoli e più diversificate domande di sostegno o di mera informazione provenienti da cittadini ed utenti, svolgendo in questo modo un'importante attività di "filtro" rispetto alle necessità di intervento sociale emergenti dalla collettività;

- l'ufficio tributi fornisce quotidianamente supporto ai contribuenti nell'applicazione delle normative del settore; lo stesso dicasi per gli uffici tecnici comunali e dei servizi demografici, che accolgono ogni giorno le richieste degli utenti, sia agli sportelli, sia via telefono;

- l'ufficio di segreteria riceve innumerevoli istanze da parte dei cittadini ed in particolare le richieste di appuntamento con il Sindaco; questo comporta una delicata attività di "filtro" delle telefonate e degli appuntamenti, per non gravare pesantemente sull'agenda da un lato e dall'altro nel tentativo

di indirizzare correttamente le richieste, a seconda dei casi, direttamente agli uffici del Comune o verso gli Assessori competenti. Si segnala che l'attività si caratterizza proprio per la necessità, da parte del personale addetto, di prestare ascolto ai cittadini/utenti, con disponibilità, cortesia e sensibilità, trattandosi spesso di situazioni personali e famigliari difficili e delicate;

- il Comando di Polizia locale accoglie segnalazioni e fornisce informazioni ai cittadini attraverso uno sportello attivo circa dieci ore al giorno.

Tra le altre attività di informazione alla cittadinanza svolte nel corso del 2019 si evidenziano:

- l'attività informativa, svolta l'ufficio ecologia sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti differenziati;

- le attività informative del servizio, svolte dal personale dell'asilo nido comunale, attraverso il giornalino, pubblicato periodicamente, e le giornate di apertura della struttura, feste ed eventi aperti alle famiglie; a questo proposito, il personale dell'asilo nido ha effettuato un "open day" nella giornata di sabato 9 febbraio 2019, durante il periodo di iscrizione al servizio. La coordinatrice del servizio ha utilizzato in maniera ampia e con grande riscontro positivo un social network per fornire all'utenza e ad eventuali altri interessati notizie utili sul servizio; viene pubblicato mensilmente il bollettino interno del nido, denominato "Informanido", che contiene notizie, compleanni dei bimbi, ricette dei pasti che vengono preparati per i frequentanti, indicazioni pedagogiche. Il bollettino è molto gradito dai genitori;

- per quanto riguarda la refezione scolastica, al fine di migliorare la comunicazione con i genitori e con il Comitato Genitori di Rezzato, permane la disponibilità ad effettuare visite congiunte appena vi sia qualche problematica inerente la mensa. Come nota positiva, durante l'anno 2019 nessuna visita è stata effettuata, a dimostrazione del godimento della stessa;

- il software che gestisce iscrizioni e rette ai servizi scolastici prevede la possibilità per l'Amministrazione di inviare sms alle famiglie degli utenti ed alle famiglie di mandare documenti all'Amministrazione direttamente dal software. Gli sms vengono mandati in momenti clou dell'anno, al fine di avvertire le famiglie per novità, periodi di apertura delle iscrizioni o segnalazioni di morosità;

- i Settori comunali hanno dato risposta a richieste/segnalazioni/reclami da parte degli utenti, tenendosi in costante contatto con l'U.R.P. e con gli stakeholders istituzionali, sia interni che esterni;

- la pubblicazione di iniziative ed eventi culturali sul sito comunale, nonché attraverso le mailing-list e la bacheca di facebook del Comune vengono costantemente effettuate dal Settore cultura. Numerose informazioni vengono pubblicate nella home page del sito istituzionale, nella sezione "eventi", prestando particolare attenzione alle modalità di presentazione dell'informazione ai cittadini (testo semplice e di immediata comprensione, immagini accattivanti).

- è stata coordinata l'informazione degli eventi promossi nel territorio, invitando le istituzioni, associazioni e altri soggetti a comunicare entro una certa scadenza le iniziative. Il Settore cultura ha coordinato e prodotto alcune rassegne di eventi invitando le istituzioni, associazioni e altri soggetti del territorio a comunicare le proprie iniziative d'interesse per la cittadinanza, da inserire in una pubblicità collettiva, utilizzando, quando era possibile, per la parte iconografica, immagini del territorio e opere della PInAC. Il coordinamento ha riguardato in modo particolare tre manifestazioni: *Paese mio*: la primavera culturale rezzatese (marzo), *Festa della cittadinanza* (giugno), *Natale a Rezzato* (dicembre-gennaio).

- lo stesso settore ha inviato n. 73 mail attraverso la newsletter della cultura che conta n.878 contatti e diffuso le informazioni ai media locali; ha inoltre raccolto dagli amministratori e uffici comunali le informazioni da pubblicare mensilmente sul Giornale "Il Punto" in apposite pagine amministrative. Nel 2019 sono state pubblicate n. 20,5 pagine distribuite in 12 uscite.

Per un maggiore dettaglio delle attività svolte dai singoli servizi, si rimanda alle singole relazioni dei Responsabili di Settore, depositate agli atti.

2) DIGITALIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA: PRODUZIONE DI DOCUMENTI DIGITALI NATIVI ED IMPLEMENTAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI INFORMATICI.

2.A) Adeguamento al regolamento UE sulla protezione dei dati personali

La nuova normativa impone l'obbligo di effettuare il trattamento dei dati personali con adeguate misure di sicurezza che interessano:

- il sistema informativo (rete locale, server, singole postazioni di lavoro, antivirus, firewall, sito internet);
- il sistema cartaceo (armadi o cassette con chiusure, gestione dei flussi dei dati cartacei);
- i dipendenti e collaboratori, interni ed esterni, che trattano "dati personali";
- Le strutture fisiche (logistica) e le relative misure di sicurezza adottate.
-

Nel contesto della gestione associata di tale tematica con la Comunità Montana di Valle Sabbia, è stata approvata dall'Amministrazione comunale l'implementazione di un sistema di gestione privacy comune, in grado di gestire sia i trattamenti di dati aggregati, che quelli gestiti singolarmente dagli enti. E' stato previsto inoltre il coordinamento di attività di affiancamento al Comune su queste tematiche.

In particolare, nel corso dell'anno sono state poste in essere le seguenti attività, in ordine al processo di adeguamento al Regolamento UE n.679/2016:

- Aggiornamento del Registro dei trattamenti dei dati personali, con adozione della "matrice organizzativa" e conferimento di poteri organizzativi e autorizzazione in materia di trattamento dei dati personali (del.GC n.46/2019 e n.59/2019);
- Indicazioni e diffusione di informative ai responsabili di settore per i procedimenti di propria competenza.

In questo contesto, la Comunità Montana di Valle Sabbia ha sottoposto al Comune di Rezzato, all'interno della Convenzione quadro già in essere, uno schema di "Accordo interno di contitolarità", al fine di regolamentare sul piano amministrativo le rispettive competenze ed incombenze derivanti dall'applicazione al Reg. UE 2016/679. Tale accordo prevede, fra l'altro, la sottoscrizione da parte della Comunità dei provvedimenti di nomina per la responsabilità del trattamento dati da parte delle società ed enti controllati che, nell'ambito della convenzione quadro, supportano operativamente la Comunità Montana stessa nella attuazione delle gestioni associate e dei servizi sovracomunali (SECOVAL SRL, SERVIZI AMBIENTE ENERGIA VALLE SABBIA SRL, VALLE SABBIA SOLIDALE – AZIENDA SPECIALE). Tale accordo è stato approvato con deliberazione GC n.45/2019, risultando uno strumento adeguato per la regolamentazione, in punto di protezione dei dati personali, dei rapporti con la Comunità Montana, in quanto essa provvederà direttamente a disciplinare, al fine di adempiere agli obblighi prescritti dal Reg. UE n. 679/2016, i rapporti con le società operative, fra cui, in particolare, SECOVAL s.r.l., incaricata operativamente dalla Comunità della gestione di alcuni servizi in favore del Comune di Rezzato.

2.B) Digitalizzazione processo di formazione di decreti ed ordinanze.

E' proseguita in corso d'anno l'attività di digitalizzazione e dematerializzazione degli atti amministrativi dell'ente, attraverso la digitalizzazione dei decreti sindacali (n.72 decreti emanati nel corso del 2019), gestita in toto dall'ufficio Segreteria. Per quanto concerne le ordinanze, i settori comunali competenti per materia provvedono direttamente alla generazione in formato digitale delle proprie ordinanze.

2.C) Cartella sociale informatizzata

Con deliberazione G.R.n.X/5499 del 02.08.2016, la Giunta regionale ha approvato le Linee guida per uniformare la realizzazione della "Cartella sociale informatizzata" e le specifiche di interscambio informativo utili alla definizione degli elementi minimi comuni necessari a garantire

l'interoperabilità delle comunicazioni tra tutti professionisti e gli enti coinvolti in ogni fase del processo socio-assistenziale.

In stretta collaborazione con il Piano di Zona, il servizio sociale comunale è stato coinvolto nell'attivazione di questo nuovo strumento di interscambio informativo, con l'obiettivo di potenziare la programmazione, locale attraverso lo sviluppo di soluzioni omogenee e di agevolare in parallelo l'assolvimento, da parte degli enti locali, dei debiti informativi regionali e nazionali.

Durante l'anno 2019 si sono avuti numerosi incontri con i referenti di ATS, di Regione Lombardia, della softwarehouse e del Piano di Zona. La cartella non è ancora pienamente attiva, in realtà non per difetto del livello comunale, bensì purtroppo, per il secondo anno consecutivo, a causa di problemi legati alla privacy (Regolamento UE 2016/679) rispetto all'integrazione del livello sanitario e del livello sociale e della mancata integrazione a livello di struttura software con i programmi di altre banche dati necessarie all'alimentazione di dati per la cartella sociale informatizzata, come, per esempio, i dati delle anagrafi comunali. Il personale preposto, ciononostante, sta alimentando i dati attualmente inseribili in via anche sperimentale.

2.D) Attivazione sistema di pagamento on-line "Pago PA"

PagoPA è stato realizzato dall'Agenzia per l'Italia Digitale in attuazione del CAD (artt. 5 e 81) e del D.L. 179/2012, e rientra nel percorso di attuazione delle diverse disposizioni normative che le Pubbliche Amministrazioni devono realizzare e promuovere nell'ambito dell'Agenda Digitale (insieme a ANPR, Istanze on line, SPID e Italia Login) per conseguire gli obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica, garantire omogeneità di offerta ed elevati livelli di sicurezza. Il sistema dei pagamenti elettronici "PagoPA" si basa sulla piattaforma del Nodo dei Pagamenti – Sistema Pubblico di Connettività (SPC), infrastruttura a disposizione di tutti gli Enti Creditori per fornire servizi e rendere disponibili funzioni di cooperazione applicativa tra differenti soggetti (Enti Creditori e Prestatori di Servizi di Pagamento-PSP) al fine di consentire il processo di pagamento telematico. PagoPA è un ecosistema di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione, dalle Banche, Poste ed altri istituti di pagamento (Prestatori di servizi di pagamento - PSP) aderenti all'iniziativa. AgID ha predisposto le "[Linee guida](#)" che definiscono regole e modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici e ha realizzato inoltre l'infrastruttura tecnologica Nodo dei Pagamenti-SPC, che assicura l'interoperabilità fra gli attori coinvolti nel sistema.

I processi amministrativi informatici sono stati implementati grazie all'acquisto, nel Settore Servizi alla Persona, del software denominato Dedalo.Top che gestisce:

- iscrizioni;
- mensa;
- trasporto;
- altri servizi a retta fissa (*prescuola, doposcuola, asilo nido, ecc*);
- scadenze, pagamenti e solleciti.

DATABASE SERVIZI SCOLASTICI

Al momento dell'iscrizione dell'alunno da parte del genitore, Dedalo.top:

- crea un profilo personale per ogni singolo studente in un'anagrafica sempre aggiornata;
- fornisce ad ogni nuovo alunno il codice personale che lo accompagna per tutto il corso di studi (*dalla scuola dell'infanzia in poi*) presso le scuole gestite dall'Ente;
- registra la dieta opzionata dal genitore (*es. per motivi religiosi, allergie, ecc.*);
- geolocalizza l'alunno, così da facilitare la stesura dei tracciati delle linee di trasporto;
- realizza lo scadenzario dei pagamenti in base ai servizi scelti.

SCADENZE, PAGAMENTI E SALDI

Grazie a Dedalo.top, l'ufficio può controllare e gestire la situazione economica disponendo delle seguenti funzioni:

- una procedura automatica carica i pagamenti avvenuti e crea un prospetto per il carico delle reversali;

- l'Ente potrà visualizzare tutti i consumi dei pasti avvenuti di ogni alunno, ogni giorno, per ogni classe di tutte le scuole gestite dall'Ente;
- SMS o e-mail automatici, a cadenze prestabilite, avvertono i genitori di una scadenza in arrivo e di eventuali debiti verso l'Ente, con una sensibile riduzione delle morosità;
- elenchi ISEE sempre aggiornati;
- attento rendiconto al Provveditorato per i consumi dei pasti di insegnanti e personale ATA.

AREA RISERVATA AI GENITORI

I Genitori, tramite un'area riservata e protetta, possono accedere alle seguenti aree:

- dati d'iscrizione dell'alunno;
- scadenze, avvenuti pagamenti e saldi;
- pasti consumati quotidianamente;
- menù del giorno e menù personali per alunni con diete speciali;
- documentazione (es. *certificato medico per dieta speciale, comunicazioni dall'Ente, ecc.*);
- elenco degli avvisi ricevuti via SMS o e-mail dall'Ente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il software funziona pienamente secondo gli standards del PAGOPA nazionale.

Il sistema di iscrizione e di definizione delle rette dei servizi scolastici definito Dedalo.top è già pienamente funzionante sin da settembre 2018, sia a livello gestionale che di pagamenti, consentendo, peraltro, decine di forme diverse di versamento. Attualmente sono pagabili tutte le rette dei servizi scolastici e dell'asilo nido comunale. A partire da ottobre 2019 si è anche modificato il software affinché gli avvisi di pagamento fossero calcolati con il fisso mensile ed il numero dei pasti di mese in mese anziché come totali consultabili periodicamente. Piccole migliorie che hanno reso il sistema più "user friendly".

Per scelta, ad oggi, non si è provveduto ad attivare il sistema PAGOPA per i servizi sociali, che sono utilizzati da un'utenza prevalentemente anziana e poco propensa ad innovazioni informatiche che, anziché facilitare, renderebbero ancora più complicato il pagamento.

3) MIGLIORAMENTO CONTROLLO GENERALE DEL TERRITORIO

L'obiettivo dell'amministrazione comunale è di migliorare la qualità del territorio comunale, accrescendo la capacità degli uffici tecnici di rilevare problematiche e disfunzioni manifestatesi sul territorio e di porre rimedio tempestivamente alle criticità che si possono manifestare, dovute sia all'usura del patrimonio (es: buche, sistemazione segnaletica verticale), che ad azioni esterne (es: atti vandalici, abbandono rifiuti, eventi atmosferici straordinari); tale obiettivo è perseguito avvalendosi anche delle segnalazioni dei cittadini che pervengono via mail all'URP comunale.

Gli interventi svolti hanno riguardato i seguenti ambiti:

- segnalazioni di manutenzione per la presenza di buche, sgretolamenti e/o avvallamenti del manto asfaltico, cui l'ufficio ha provveduto o con l'ausilio di materiale (asfalto) o ponendo segnaletica di avvertimento e segnalazione del pericolo, per un totale di circa 120 interventi, coordinando la ditta appaltatrice esterna;
- ripristino della segnaletica verticale divelta e/o mancante e/o da sostituire, come da segnalazioni pervenute sia dai cittadini che dal Comando di Polizia locale, per un totale di circa 60 interventi;
- segnalazioni di criticità relative a lampade dell'illuminazione pubblica spente, con intervento di sostituzione, in caso di proprietà comunale, attraverso ditta appaltatrice esterna, o alla semplice segnalazione nel caso di punti luce Enel Sole;

- segnalazioni di perdite alla rete dell'acquedotto, avvallamenti e/o altre criticità riscontrate sul territorio, con richiesta di ripristino da parte degli enti erogatori dei rispettivi servizi;
- verifica sul territorio delle situazioni di criticità, segnalate a seguito di sinistro occorso a pedoni e/o automobilisti a seguito di utilizzazione delle infrastrutture viarie/pedonali comunali, con intervento di ripristino e predisposizione relazione tecnica alla compagnia di assicurazione per l'eventuale risarcimento del danno;
- soluzione delle numerose criticità pervenute dalle segnalazioni delle scuole di vario ordine e grado, per un totale di circa 500 interventi.

Si è intervenuto sulle aree pubbliche, per garantirne il decoro e la pulizia. Sono stati inoltre effettuati monitoraggi sulla qualità dell'aria e controlli sulla corretta esposizione dei rifiuti al servizio porta a porta.

Fondamentale è stato in questo ambito il contributo del Corpo di Polizia Locale all'attività di controllo, segnalazione e prevenzione delle criticità sul territorio e a tal fine sono stati sensibilizzati gli agenti che operano normalmente all'esterno, affinché rilevassero e segnalassero agli uffici preposti problematiche e disfunzioni, in modo da porvi rimedio nei tempi più rapidi possibili, prevenendo l'insorgere di problematiche e necessità.

Nel corso del 2019 sono stati elevati:

- 23 verbali per violazione all'ordinanza sindacale n. 73/2009 in materia di conferimento dei rifiuti solidi urbani;
- 18 verbali amministrativi per abbandono rifiuti;
- 3 verbali violazione all'ordinanza sindacale relativa alle deiezioni dei cani;
- 46 verbali per violazione alla delibera regionale in materia di veicoli inquinanti;
- 9 verbali per il divieto (periodo estivo) di consumo di bevande alcoliche nella zona phone center di via Europa;
- 1 verbale divieto accensione fuochi;
- 3 verbali per violazione all'ordinanza disciplinante il volantinaggio;
- 1 verbale per propaganda elettorale non conforme;
- 1 verbale per violazione al regolamento edilizio comunale;
- 1 verbale per scarico abusivo di acque reflue;
- 5 verbali per omessa custodia di animali.

Su richiesta dell'ufficio tecnico comunale sono stati effettuati n.18 controlli edilizi, tra questi è stato accertato un abuso penale.

4) ASILO NIDO ESTIVO

L'obiettivo dell'amministrazione comunale previsto da questo progetto era quello di offrire alle famiglie utenti del servizio di asilo nido il prolungamento dello stesso durante tutto il mese di luglio. A tale fine il personale educativo dell'asilo nido ha garantito la propria presenza, aprendo la sede dell'asilo oltre le 42 settimane previste dal vigente CCNL, ovvero dal 1° al 31 luglio, con presenze alternate. Il servizio offerto è stato molto gradito ed utile per le famiglie con figli minori in tale fascia d'età.

A2) LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEI RESPONSABILI DI SETTORE

La performance organizzativa dei Responsabili di Settore/posizioni organizzative è collegata, per l'anno 2019, sia alla realizzazione completa degli obiettivi assegnati annualmente con il PEG, al cui contenuto si rimanda integralmente – con una pesatura del 25% rispetto al totale della valutazione individuale –, sia alla realizzazione dei seguenti obiettivi di performance – con una pesatura del 25% rispetto al totale della valutazione individuale –:

ANTICORRUZIONE: attuazione delle disposizioni previste dal P.T.P.C.:

- tit.III , par.1 “Il trattamento delle attività a rischio. Misure specifiche” :

a) Tutti i Settori: perfezionamento della mappatura dei procedimenti, da pubblicare sul sito internet comunale, all'interno della sezione “Amministrazione trasparente”, con aggiornamento ed integrazione degli stessi a cura di ogni settore competente.

Gli uffici hanno curato l'aggiornamento, all'interno della sezione del sito internet (percorso: “Amministrazione trasparente”, “Attività e procedimenti”, “Tipologie di procedimento”) dei procedimenti di competenza, con specificazione degli uffici e recapiti, dei nominativi dei responsabili di procedimento, dei termini di conclusione, dei tempi medi di erogazione dei servizi. Nello specifico, i Responsabili di Settore hanno inviato appositi referti al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

b) Tutti i Settori: mappatura dei processi

I settori comunali hanno effettuato la mappatura di alcuni processi, in modo da far emergere quelle fasi procedurali/attività che effettivamente richiedono misure di prevenzione della corruzione. Nello specifico, i Responsabili di Settore hanno inviato appositi referti al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

- tit.III par.2 “Il trattamento delle attività a rischio. Le misure ulteriori”:

1) Tutti i settori: Gestione dei flussi documentali (lett.c).

Tutti gli uffici comunali utilizzano il sistema di gestione dei flussi documentali interamente informatizzato, a partire dall'assegnazione di protocollo, passando all'assegnazione delle pratiche da parte dei responsabili di settore ai singoli responsabili di procedimento, sino all'archiviazione all'interno delle cartelle informatiche. Tale flusso informatizzato consente, da un lato, la tracciabilità completa delle attività e, dall'altro, dovrebbe contribuire a ridurre il rischio di fenomeni corruttivi in senso lato, attraverso l'impedimento della manipolazione dei tempi e/o delle fasi procedurali che, per definizione, la sua introduzione comporta.

Nello specifico, i Responsabili di Settore hanno inviato appositi referti al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

2) Tutti i settori: Rotazione del personale (lett.d).

Il Comune di Rezzato impronta, per quanto possibile, la propria organizzazione al principio di rotazione degli incarichi maggiormente esposti al rischio di corruzione; i responsabili di settore, per quanto di competenza, sono stati incaricati di garantire, qualora possibile, un'adeguata alternanza nella copertura delle responsabilità inerenti ai procedimenti di propria competenza.

La limitata consistenza numerica del personale in servizio negli uffici rende talvolta difficile attuare la completa rotazione del personale sulle funzioni assegnate, anche perché la normativa di riferimento per i vari procedimenti di competenza dei settori è assai differenziata, complessa e in continua evoluzione; di conseguenza è pressochè inevitabile che ogni collaboratore si specializzi ed acquisisca specifiche competenze nei disparati settori di intervento. Tuttavia si è cercato di organizzare gli uffici in modo da garantire sempre la copertura dei servizi.

Nello specifico, i Responsabili di Settore hanno inviato appositi referti al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

3) Tutti i settori: Rispetto dei tempi (lett.e).

Il P.T.P.C. ha espressamente previsto che il criterio di trattazione dei procedimenti ad istanza di parte è quello cronologico, fatte salve le eccezioni stabilite da leggi, regolamenti e provvedimenti adeguatamente motivati.

I responsabili di settore hanno trasmesso al Responsabile della Prevenzione della Corruzione un apposito report indicante, per le attività a rischio afferenti il settore o l'area di competenza: il

numero dei procedimenti per i quali non sono stati rispettati i tempi di conclusione dei procedimenti e la percentuale rispetto al totale dei procedimenti istruiti nel periodo di riferimento; i tempi medi di conclusione dei procedimenti; la segnalazione dei procedimenti per i quali non è stato rispettato l'ordine cronologico di trattazione, con le relative motivazioni.

4) Ufficio personale: acquisizione dichiarazioni riguardanti incompatibilità, cumulo di impieghi ed incarichi (lett.g, punti sub. 3 e 4, limitatamente all'acquisizione delle dichiarazioni).

L'Ufficio personale ha acquisito, da parte del Segretario comunale e dei Responsabili di Settore, le dichiarazioni riguardanti incompatibilità, cumulo di impieghi ed incarichi, ai sensi dell'art.20 c.2 D.Lgs.39/2013.

5) Ufficio personale: cause ostative al conferimento di incarichi interni al Comune. Acquisizione dichiarazioni e controlli a campione (lett. h).

In concomitanza con il conferimento di incarichi interni al Comune, l'Ufficio personale ha raccolto le necessarie dichiarazioni degli interessati in merito all'inconferibilità ed incompatibilità degli incarichi stessi.

6) Tutti i settori: Formazione commissioni di gara e di concorso. Acquisizione dichiarazioni e controlli a campione (lett.i).

Nell'ambito delle gare d'appalto, i Responsabili di Settore hanno inviato appositi referti al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.), illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

Nel corso del 2019 è stata indetta dal Comune di Rezzato una selezione pubblica, attraverso il Centro per l'Impiego di Brescia, per l'assunzione a tempo pieno ed indeterminato di n.1 "operaio generico" cat.B1. E' stata acquisita in tale frangente, da parte dei componenti della Commissione di concorso, la dichiarazione circa l'assenza di cause di incompatibilità ai sensi di legge.

7) Tutti i settori: Iniziative previste nell'ambito di erogazione di vantaggi economici (lett.n).

I settori coinvolti da questa tipologia di iniziative (es: Servizi alla persona, ufficio Cultura) hanno provveduto ai controlli, quando previsto. A tal proposito, si rimanda agli appositi referti inviati al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.) da parte dei responsabili di settore, illustrando gli adempimenti svolti in corso d'anno.

B) LA PERFORMANCE INDIVIDUALE

La performance individuale è il contributo che un individuo o un gruppo di individui apportano attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse.

B1) LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL PERSONALE

La performance individuale del personale dipendente è collegata al raggiungimento di specifici obiettivi individuali assegnati dai Responsabili di Settore sulla scorta della metodologia approvata con la deliberazione G.C. n.112/2011.

Tali obiettivi individuali sono collegati agli obiettivi del PEG con un peso massimo del 40% rispetto al totale della valutazione individuale; per un restante 10% essi sono collegati agli obiettivi di performance organizzativa descritti più sopra.

Sono inoltre attribuiti 50 punti sulla base di parametri riferiti a comportamenti individuali e relazionali, di cui alla scheda di valutazione adottata con regolamento approvato con deliberazione G.C. n.112/2011; la valutazione è effettuata dai rispettivi Responsabili di Settore.

B2) LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI RESPONSABILI DI SETTORE

Per la valutazione della performance individuale dei Responsabili di Settore, incaricati di posizione organizzativa, sono attribuiti 50 punti sulla base di parametri riferiti a comportamenti individuali e

relazionali, di cui alla scheda di valutazione adottata con regolamento approvato con deliberazione G.C. n.112/2011; la valutazione è effettuata dal Nucleo di Valutazione.

C) ULTERIORI OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE

Nell'ambito della relazione programmatica allegata al bilancio di previsione e del Piano esecutivo di gestione elaborato annualmente, l'Amministrazione ha individuato una serie di obiettivi di miglioramento ed accrescimento di servizi esistenti, così come progettualità nuove, tese a migliorare la sfera di attività e di servizi offerti alla cittadinanza. Sulla scorta di tali strumenti programmatici e di indirizzo, i Responsabili di Settore hanno perseguito gli obiettivi definiti, avvalendosi delle risorse finanziarie, strumentali ed umane assegnate, con una gestione conforme a criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Una importante leva, in questo senso, è rappresentata dall'incentivazione del personale dipendente. Pertanto, nell'ambito delle risorse del fondo produttività per l'anno 2019, destinate ad incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi l'Amministrazione comunale ha individuato, con deliberazione G.C. n.17/2019, alla quale si rimanda, oltre al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEG (soggetti a valutazione individuale secondo la metodologia di valutazione già adottata), i seguenti ulteriori progetti:

- ART.56 quater c.1 lett.c) CCNL 21.05.2018: Progetto "SICUREZZA URBANA"
- ART. 56 quater c.1 lett.c) CCNL 21.05.2018: Progetto "EDUCAZIONE STRADALE NELLE SCUOLE"
- ART.67 c.3 lett.i) CCNL 21.05.2018: Progetto "ASILO NIDO ESTIVO".

La validazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi sopra elencati è stata effettuata dal Nucleo di Valutazione.