



COMUNE DI REZZATO

PROVINCIA DI BRESCIA

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL'ENTE ANNO 2017

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.88/2017 l’amministrazione comunale ha approvato il Piano triennale della performance 2017/2019, 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) Sportello Telematico polifunzionale
- B) Digitalizzazione processo di formazione di delibere e determine.
- C) Cartella sociale informatizzata
- D) Attivazione sistema di pagamento on-line “pago PA”

3) MIGLIORAMENTO CONTROLLO GENERALE DEL TERRITORIO

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.

La raccolta di dati ed informazioni relative ai diversi servizi e settori comunali è stata svolta dall'Ufficio relazioni con il pubblico per proporre agli utenti un tramite più diretto, semplice e capace di dare risposta rapida alle loro richieste; l'attività ha cercato di favorire il più possibile e di migliorare la qualità dell'informazione offerta alla cittadinanza.

E' continuata 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 generale riferita all'organizzazione e all'attività dell'ente e di altre istituzioni presenti sul territorio;
- l'informazione specifica riferita alle modalità di accesso ai servizi erogati.

In quest'ottica lo sportello URP/centralino eroga 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.); distribuisce modulistica e informativa sulle attività del Comune, fornendo supporto al cittadino nella compilazione della modulistica e nella formulazione delle richieste; rilascia 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.114 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.

Nel 2017 sono state promosse n.2 campagne di raccolta firme per referendum, rispetto alle quali sono state rilasciate informazioni di primo livello.

La rassegna stampa è stata effettuata giornalmente sui quotidiani locali; viene 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 242 sequenze elaborate sui pannelli informativi.

186 sono state le comunicazioni / segnalazioni / richieste/ reclami, provenienti dal servizio "CONTATTACI" , pubblicato sul sito internet comunale. Le e-mail 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.

Le modalità di contatto informatizzato, più pratico ed immediato, sono rilevanti, in particolare attraverso la posta elettronica certificata: nel corso dell'anno 2017 le p.e.c. pervenute al Comune e protocollate sono state 8876.

Le e-mail 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.

Circa il numero e le modalità di contatto, si registra quanto segue:

- Telefonate: circa **200** al giorno
- presenze allo sportello: circa **35** al giorno (con sensibili aumenti nelle giornate di sportello tributi, mesi da maggio a luglio);
- e-mail: circa **200** al giorno

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.

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 familiari 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 2017 si evidenziano:

- l'attività informativa, svolta dall'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 11 febbraio 2017, 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;
- la pubblicazione di iniziative ed eventi culturali sul sito comunale, nonché attraverso le mailing-list e la bacheca di facebook del Comune, effettuate dall'ufficio **cultura**.

Il settore ha numerose informazioni nella home page del sito istituzionale, nella sezione "eventi" ha gestito le informazioni relative agli eventi a Rezzato, nella sezione "ultime notizie" ha informato i cittadini relativamente ai bandi di propria competenza, le ordinanze e altre informazioni utili.

Nella sezione eventi della home page sono state inserite costantemente informazioni aggiornate sugli eventi culturali, prestando particolare attenzione alle modalità di presentazione dell'informazione ai cittadini (testo semplice e di immediata comprensione, immagini accattivanti).

Il settore ha coordinato l'informazione degli eventi promossi nel territorio. L'ufficio cultura ha invitato le istituzioni, associazioni e altri soggetti a comunicare entro una certa scadenza le iniziative. Ha coordinato e prodotto, quando è stato possibile, una informazione unica e generale utilizzando, per la parte iconografica, le opere della PInAC.

Il coordinamento ha riguardato in modo particolare quattro progetti: *Paese mio*: la primavera culturale rezzatese (marzo), *Festa della cittadinanza* (giugno), *Luoghi in comune* (giugno-luglio), *Natale a Rezzato* (dicembre-gennaio).

L'attività di comunicazione e informazione ai cittadini è stata realizzata compatibilmente con il D.lgs. 78/2010 (Art. 6 c.8 Spese per relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e rappresentanza) convertito in Legge 122/2010.

L'ufficio cultura ha inviato n. 50 mail attraverso la newsletter della cultura che conta n. 890 contatti e diffuso le informazioni ai media locali. Ha raccolto dagli amministratori - uffici e gestito per conto di tutto il Comune, le informazioni pubblicate nelle pagine amministrative sul Giornale il Punto (pubblicate n. 18 pagine sul giornale "Il punto" distribuite in 12 uscite del giornale per un totale di n. 82 articoli e relative immagini).

Sono state costantemente informate delle attività culturali e sportive le associazioni, istituzioni, dirigenti, tavoli di lavoro comunale, consiglieri comunali, commissione cultura, gruppi locali, utilizzando prioritariamente le mail, ma anche il contatto diretto e telefonico.

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

2.A) Sportello Telematico polifunzionale

Lo Sportello Telematico Polifunzionale è lo strumento che attua il Piano di Informatizzazione, introdotto dal D.,L. 90/2014, consentendo al cittadino di consultare on-line tutte le informazioni e le norme necessarie per presentare la pratica, compilare e firmare in modo guidato i moduli digitali e controllare ogni fase dello stato di avanzamento del procedimento.

L'amministrazione comunale ha deciso di aderire al progetto di Sportello Telematico Polifunzionale in corso di realizzazione presso la Comunità Montana di Valle Sabbia, attraverso Secoval Srl.; l'obiettivo è quello di informatizzare gradualmente i procedimenti, offrendo ai cittadini la possibilità di inviare istanze ed attivare procedimenti amministrativi a distanza.

Nel corso del 2017 si sono svolti una serie di incontri tematici, sotto la supervisione ed il coordinamento organizzativo di Secoval, con alcuni settori dei Comuni aderenti al progetto della Comunità Montana, al fine di mappare tutta la modulistica già in uso presso gli uffici comunali, allo scopo di attuare una omogeneizzazione della stessa.

Dopo una serie di incontri svolti a fine anno 2016 con gli uffici dei servizi sociali e scolastici, gli incontri svolti nel 2017 hanno coinvolto invece gli uffici demografici, in quanto rappresentano uno dei primi e più importanti servizi per i cittadini, nuovi o già residenti sul territorio; in queste occasioni, gli operatori hanno svolto un lavoro di esame ed elaborazione di decine di schede informative e della modulistica da pubblicare all'interno del nuovo portale; sono state condivise modalità operative e procedure, dando anche indicazioni relativamente alle modalità di pagamento dei diritti di segreteria/imposte di bollo. Tutto il materiale elaborato è stato poi trasmesso a Secoval per la

La maggiore difficoltà riscontrata è quella di trovare un corretto equilibrio tra esigenze di omogeneità della piattaforma telematica e salvaguardia delle peculiarità organizzative di ogni ente. Il progetto sta proseguendo con altri ambiti comunali, con l'obiettivo di attivare progressivamente questi servizi sul portale.

2.B) Digitalizzazione processo di formazione di delibere e determine.

In collaborazione con la ditta fornitrice del software, l'ufficio Segreteria, nel corso del 2017 messo a punto i nuovi schemi di determine e delibere, con le relative schede di pareri; questa operazione ha richiesto numerosi contatti con la softwarehouse, per apportare al programma i necessari adattamenti.

Parallelamente sono stati effettuati una serie di incontri con il personale amministrativo degli uffici, per raccogliere istanze e problematiche e fornire le prime istruzioni sull'utilizzo della firma digitale. Il passaggio definitivo ai documenti digitali è previsto entro i primi mesi del 2018.

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 2017 si sono svolti numerosi incontri con i referenti di ATS, di Regione Lombardia, della softwarehouse e del Piano di Zona. L'ottimo lavoro preparatorio svolto (l'effettivo funzionamento a regime sarà nel 2018) ha fatto sì che la Direzione generale reddito di autonomia e inclusione sociale di Regione Lombardia abbia emanato il Decreto n.1082 del 30.01.2018, avente ad oggetto “Approvazione esiti attuazione criterio premiale sulla cartella sociale informatizzata e determinazione delle quote premiali ai sensi della D.G.R.n.5939/2016 e del Decreto n.3329/2017”, con il quale vengono trasferiti al piano di Zona, del quale Rezzato è capifila, € 34.066,00 a titolo di premialità, a riprova del fattivo lavoro svolto.

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.

Nel corso del 2017 l'Amministrazione comunale ha deciso di aderire all'offerta del servizio proposta da Secoval Srl per i Comuni aderenti, rimandando, di fatto l'attivazione del servizio al 2018; nel frattempo il Settore Servizi alla Persona ha rinnovato la convenzione con Postel e Poste Italiana al fine di agevolare i pagamenti degli utenti.

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.

L'Ufficio tecnico/lavori pubblici ha organizzato la propria squadra di operai, assicurando il pronto intervento sul territorio, operando anche in orari serali, notturni e festivi: nel periodo invernale (da novembre a febbraio) in caso di nevicata e ghiaccio, in tutti i mesi dell'anno, per fronteggiare eventuali eventi atmosferici eccezionali (nubifragi, tempeste, allagamenti).

E' necessario segnalare inoltre, che la riduzione dell'organico del personale addetto ha comportato l'appalto di alcuni servizi a ditte esterne.

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;

- 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 45 interventi;

- segnalazioni di criticità relative a lampade dell'illuminazione pubblica spente, con intervento di sostituzione in caso di proprietà comunale o alla semplice segnalazione nel caso di punti luce Enel;

- 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 alla compagnia di assicurazione per l'eventuale risarcimento del danno.

Con il supporto dei lavoratori socialmente utili impiegati e della ditta appaltatrice del servizio di igiene urbana, l'Ufficio urbanistica/ecologia è intervenuto sulle aree pubbliche, per garantirne il decoro e la pulizia.

Sono stati inoltre effettuati i seguenti monitoraggi:

- qualità dell'aria: è stato attivato un modulo di segnalazione sul sito internet a disposizione dei cittadini, monitorato settimanalmente dal personale interno; si è provveduto a trasmettere al Comune di Brescia le segnalazioni dei cittadini (47) in merito agli inconvenienti odorigeni.
- controllo della corretta esposizione dei rifiuti al servizio porta a porta;
- raccolta e smaltimento dei rifiuti abbandonati sul territorio.

Gli inconvenienti maggiormente riscontrati riguardano principalmente l'abbandono dei rifiuti in zone defilate del territorio (con la difficoltà ad individuare e perseguire gli autori degli illeciti) e l'esposizione dei contenitori della raccolta differenziata in orari differenti rispetto alle disposizioni comunali.

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 2017 sono stati elevati:

- 17 verbali per violazione all'ordinanza sindacale n. 73/2009 in materia di conferimento dei rifiuti solidi urbani;
- 13 verbali amministrativi per abbandono rifiuti;
- 2 verbali violazione all'ordinanza sindacale n. 44/2005 relativa alle deiezioni dei cani.

Sono 157 le segnalazioni inviate tramite mail, e normalmente corredate da documentazione fotografica, all'Ufficio Tecnico (Settore Ecologia o Lavori Pubblici) per abbandono rifiuti e sistemazione cartelli stradali e buche. Ulteriori segnalazioni (alcune decine) sono state fatte

direttamente (telefoniche, o di persona) in tutti quei casi in cui l'intervento richiesto richiedeva una particolare urgenza ai fini della sicurezza stradale.

A2) LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEI RESPONSABILI DI SETTORE

La performance organizzativa dei Responsabili di Settore/posizioni organizzative è collegata, per l'anno 2017, 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 e, laddove,

questo non fosse possibile, di adottare cautele tali da limitare la possibile insorgenza di episodi di malagestio.

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 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 2017 non sono stati indetti concorsi pubblici.

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 PROGETTI

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 programmatori 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.

L'art. 17 c.1 del CCNL 1.4.99 prevede che le risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività *“sono finalizzate a promuovere effettivi e significativi miglioramenti dei livelli di efficienza ed efficacia degli enti e delle amministrazioni e di qualità dei servizi istituzionali mediante la realizzazione di piani di attività anche pluriennali e di progetti strumentali e di risultato basati su sistemi di programmazione e di controllo quali-quantitativo dei risultati”*.

Pertanto, nell'ambito delle risorse del fondo produttività per l'anno 2017, destinate ad incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi l'Amministrazione comunale ha individuato, con deliberazione G.C. n.87/2017, alla quale si rimanda, oltre al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEG (soggetti a valutazione individuale secondo la metodologia di valutazione già adottata), ulteriori progetti, che qui vengono sinteticamente riportati:

- ART.17 c.2 lett a) CCNL 1.4.99: Progetto ASILO NIDO ESTIVO, Progetto INTERVENTO NEVE - GHIACCIO
- ART.15 c.5 CCNL 1.4.99: Progetto “SICUREZZA URBANA”
- ART.15 c.5 CCNL 1.4.99: Progetto “EDUCAZIONE STRADALE NELLE SCUOLE”
- ART.15 C.5 CCNL 1.4.99: Progetto “INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLA MOBILITA' NEL SETTORE DELLA LOCAZIONE E INIZIATIVE A CONTRASTO DELLA MOROSITA' INCOLPEVOLE”.

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