



COMUNE DI BUCCINO

Provincia di Salerno

C O P I A

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N° 129 del 11/10/2021

Oggetto: Approvazione Piano della Performance anno 2021.

L'anno duemilaventuno il giorno undici mese di ottobre alle ore 9,45 nella Casa Comunale, la Giunta, legalmente convocata, si è riunita, sotto la presidenza del dott. Nicola Parisi – Sindaco - nelle persone dei Sigg. :

				presenti assenti	
1	Nicola	PARISI	SINDACO	X	
2	Maria	TRIMARCO	ASSESSORE	X	
3	Francesco	FARAO	ASSESSORE	X	
4	Domenico	SENATORE	ASSESSORE	X	
5	Katia	TRIMARCO	ASSESSORE	X	

Totale 5

Partecipa il Segretario Comunale, dott.ssa Margherita Torraca

IL PRESIDENTE

constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta l'adunanza ed invita i presenti alla trattazione dell'argomento in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

Oggetto: Approvazione Piano della Performance

Premesso che:

- con delibera del Consiglio Comunale n. 15 del 28/05/2021 è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2021-2023 e il bilancio di previsione esercizio 2021, riferito al triennio 2020-2022;

Richiamate le seguenti disposizioni e atti:

- decreto legislativo n. 165/2001;
- decreto legislativo n.150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- legge n. 122/2010 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, recante misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica";
- delibera della CIVIT n. 112/2010 – "Struttura e modalità di redazione del Piano della Performance (articolo 10, c. 1, lettera a, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150);
- delibera della CIVIT n. 121/2010 – "Osservazioni in ordine al documento avente ad oggetto "L'applicazione del decreto legislativo n. 150/2009 negli Enti Locali: le Linee Guida dell'ANCI in materia di Ciclo della Performance";
- delibera dell'A.NA.C. n. 6/2013 – "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'anno 2013";
- decreto legislativo n. 74 del 25 maggio 2017 in materia di performance.

Richiamati gli articoli n. 107, 108, 169, comma 3 bis, e 175 del decreto legislativo n. 267/2000, con i quali vengono stabilite le modalità di approvazione del Piano ed i relativi contenuti;

Visti:

- l'articolo 4, comma 2, del decreto legislativo n. 165/2001;
- i principi contabili per gli Enti Locali dell'Osservatorio per la Finanza e la Contabilità degli Enti Locali del Ministero dell'Interno;

Rilevato che, secondo quanto previsto dall'articolo 10, comma 1, del decreto legislativo n. 150/2009, il Piano è redatto con lo scopo di assicurare "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance" e, pertanto, l'elaborazione dello stesso deve essere orientata su precise finalità, contenuti e principi generali che di seguito vengono illustrate:

a) Finalità

Il Piano della Performance è lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della performance (articolo 4 dello stesso decreto). E' un documento programmatico triennale in cui, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target. Il Piano definisce dunque gli elementi fondamentali (obiettivi, indicatori e target) su cui si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Il Piano ha lo scopo di assicurare tre finalità:

- *la qualità della rappresentazione della performance dal momento che in esso è esplicitato il processo e la modalità con cui si è arrivati a formulare gli obiettivi dell'amministrazione, nonché l'articolazione complessiva degli stessi;*
- *la comprensibilità della rappresentazione della performance: nel Piano viene esplicitato il "legame" che sussiste tra i bisogni della comunità, la missione istituzionale, le priorità politiche, le strategie, gli obiettivi e gli indicatori dell'amministrazione. Questo rende esplicita e comprensibile la performance attesa, ossia il contributo che l'amministrazione intende apportare attraverso la propria azione alla soddisfazione dei bisogni della comunità;*
- *l'attendibilità della rappresentazione della performance: quindi la sua verificabilità ex post attraverso un processo di pianificazione metodologicamente corretto (principi, fasi, tempi, soggetti) e delle sue risultanze (obiettivi, indicatori, target).*

b) Contenuti

- All'interno del Piano della Performance vanno riportati o successivamente integrati gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi;
- gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione;

- gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.

c) Principi generali

Nella stesura del Piano devono essere rispettati i seguenti principi generali:

- *trasparenza;*
- *immediata intelligibilità;*
- *veridicità e verificabilità;*
- *partecipazione;*
- *coerenza interna ed esterna;*
- *orizzonte pluriennale;*

Rilevato, inoltre, che nella definizione del Piano occorre tenere conto di due elementi:

- *collegamento ed integrazione con il processo ed i documenti di programmazione economico- finanziaria e di bilancio;*
- *la gradualità nell'adeguamento ai principi ed il miglioramento continuo;*

Richiamati i decreti legislativi 150/2009 e 74/2017, che indicano le disposizioni applicabili agli enti locali;

Dato atto che, in base ai suggerimenti contenuti nella citata delibera CIVIT n. 121/2010, il SMVP si pone l'obiettivo di integrare e semplificare gli strumenti esistenti di pianificazione finanziaria e organizzativa e di definire un orizzonte triennale di vigenza del Piano della Performance;

Tenuto conto che il Piano della Performance – Piano Esecutivo di Gestione – è lo strumento con il quale si distribuiscono le risorse ed obiettivi solo successivamente all'approvazione del documento finanziario annuale e triennale;

Visto l'allegato A) schema di Piano della Performance;

Dato atto che

- tale Piano rappresenta il frutto della negoziazione degli obiettivi e delle risorse tra i Responsabili delle strutture e la Giunta, con il coordinamento del Segretario Comunale;

Visto il Decreto Sindacale n. 3365 del 21/05/2018, con la quale il Segretario Comunale è stato nominato Responsabile della prevenzione della corruzione di questo Comune, ai sensi e per gli effetti della L. 190/2012”;

Dato atto che gli obiettivi del Segretario Comunale sono stati fissati con Decreto Sindacale n. 2 del 19/02/2021 del Sindaco del Comune di Contrada (Capofila);

Vista la deliberazione di G.C. n.32 del 15/03/2021 ad oggetto: “*Piano triennale di prevenzione della corruzione 2020-2022*”;

Vista la deliberazione di G.C. n. 30 del 8/03/2021 ad oggetto: “*Approvazione e/o revisione Codice di Comportamento*”;

Considerato che

- in data 05/11/2018 con delibera di G.C. n. 140, è stato approvato il “*Sistema di misurazione e valutazione della performance*”, che, tra l'altro, prevede l'assegnazione di almeno 4 obiettivi di cui uno trasversale alle Aree/Settori;
- in questo Comune è stato costituito il Nucleo di Valutazione, giusto Decreto sindacale N. 940 del 11/02/2019 le cui funzioni sono state definite con apposito Regolamento del Nucleo di Valutazione del Comune, approvato con deliberazione di G.C. n. 91 del 11/05/2015;

Acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica espresso ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del decreto legislativo n. 267/2000;

Visto il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

DELIBERA

La premessa costituisce parte integrante della presente deliberazione.

- approvare, ai sensi dell'articolo 10 comma 1 del decreto legislativo n. 150/2009, il Piano della Performance 2021, allegato A) alla presente;
- incaricare il segretario comunale dell'esecuzione del presente atto e del coordinamento delle azioni rivolte al raggiungimento degli obiettivi;
- dare atto che il piano della performance è stato definito conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 10 del decreto legislativo n. 150/2009, come modificato e dal d.lgs. 74/2017, nonché alle indicazioni di cui alle delibere n. 112/2010, 121/2010 e 6/2013 della CIVIT/A.N.A.C.;
- di prendere atto che, ai sensi dell'art. 10, comma 5, del d. lgs. 150/2009 *"in caso di mancata adozione del piano della performance è fatto divieto di erogazione della retribuzione di risultato ai dirigenti che risultano aver concorso alla mancata adozione del piano, per omissione o inerzia nell'adempimento dei propri compiti, e l'amministrazione non può procedere ad assunzioni di personale o al conferimento di incarichi di consulenza o di collaborazione comunque denominati"*;
- dare atto che le scadenze, collegate all'attuazione del piano della performance, sono contenute nel *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*;
- dare atto che nel caso di dipendenti non apicali verranno valutate le relazioni di raggiungimento obiettivi redatte dal responsabile di area;
- dare atto che l'attività del segretario comunale, i cui obiettivi sono stati fissati con Decreto Sindacale n. 2 del 19/02/2021, sarà oggetto di valutazione da parte del Sindaco di Contrada;
- rimettere la presente al Nucleo di valutazione;
- pubblicare la presente sul sito web istituzionale e sul link **"Amministrazione Trasparente"** **"Performance"** **"Piano della performance"**;
- Di comunicare, in elenco, la presente ai Capigruppo Consiliari, contestualmente alla sua pubblicazione nell'Albo Pretorio on-line;
- rimettere il presente atto alle OO.SS. e RR.SS.UU. e ai responsabili di P.O.;
- di dichiarare, con separata ed unanime votazione favorevole, il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4°, D. Lgs. del 18/08/2000.



COMUNE DI BUCCINO

Provincia di Salerno

PIANO DELLA PERFORMANCE 2021

Introduzione

La vigente normativa ha unificato il P.R.O. (PEG) al Piano della prestazione (o Piano della performance), così come previsto dal comma 3 bis dell'art 169 del TUEL, introdotto dal D.L. 174/2012. La motivazione risiede nella necessità di rendere la programmazione organizzativa dell'Ente sempre più idonea a garantire maggiormente la traduzione operativa degli obiettivi strategici prefissati dagli organi politici e nello stesso tempo servire da strumento di lavoro per la struttura e documento base per attuare il confronto, attraverso un idoneo sistema di indicatori, fra quanto ci si è prefissati di realizzare e quanto effettivamente raggiunto a livello di Ente.

Il presente Piano si riferisce al triennio 2021-2023 mentre gli obiettivi si riferiscono al corrente anno 2021 e saranno aggiornati annualmente per il periodo di riferimento.

Il Piano garantisce la coerenza tra gli indirizzi strategici, aventi carattere pluriennale, gli obiettivi annuali e i sistemi di misurazione e valutazione della performance.

Il presente Piano è rivolto sia al personale, sia ai cittadini. Esso persegue quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità dei dati.

La leggibilità trova riscontro nella scelta di adottare un linguaggio il più possibile e non burocratico.

L'affidabilità dei dati è attuata e garantita dal fatto che i medesimi derivano dai documenti pubblici del Comune. Tali documenti sono stati elaborati e pubblicati nel rispetto della vigente normativa.

La lettura integrata del Piano della performance fornisce un quadro dei principali risultati che l'Ente intende perseguire nell'esercizio, nonché dei miglioramenti attesi a beneficio dei cittadini e degli utenti, in modo da garantire una visione unitaria e

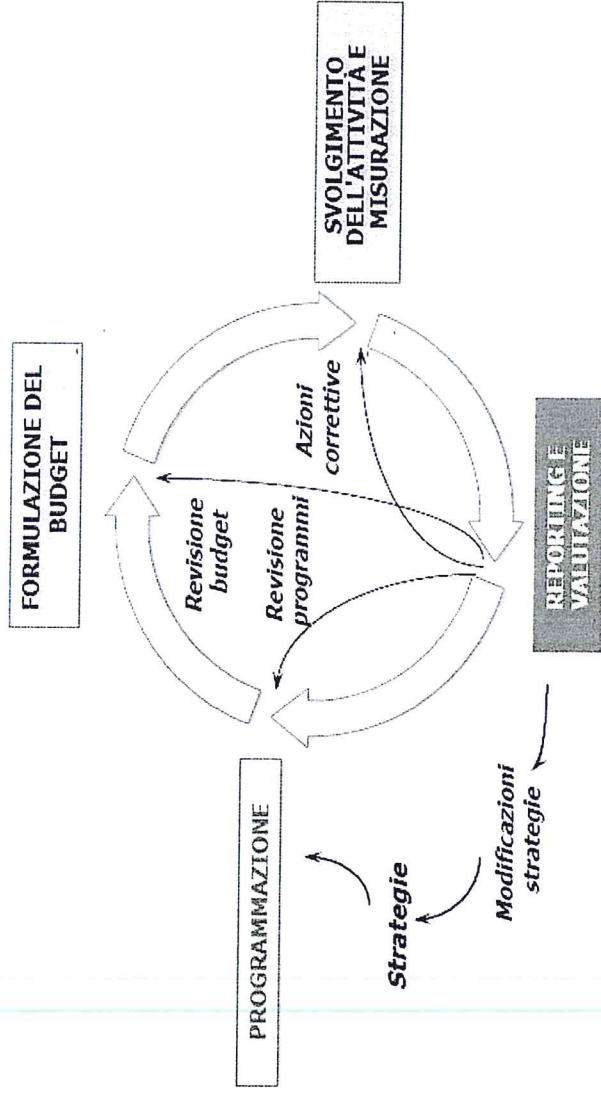
comprensibile della prestazione attesa dell'Ente. Sono, altresì esplicitati gli obiettivi rilevanti ai fini della valutazione del personale.

Il **Ciclo della Performance** è ispirato ai seguenti principi:

- a) coerenza tra politiche, strategia e operatività attraverso il collegamento tra processi e strumenti di pianificazione strategica, programmazione operativa e controllo;*
- b) trasparenza intesa come accessibilità totale delle informazioni di interesse per il cittadino: pubblicazione in formato accessibile e di contenuto comprensibile dei documenti chiave di pianificazione, programmazione e controllo;*
- c) miglioramento continuo utilizzando le informazioni derivate dal processo di misurazione e valutazione delle performance a livello organizzativo e individuale;*
- d) misurabilità degli impatti di politiche e azioni dell'Amministrazione che devono essere esplicitati, misurati e comunicati al cittadino.*

Il ciclo della performance:

l'ambito del controllo di gestione



Fonte: Anthony, Young 1992

In questi termini il Piano della performance rappresenta lo strumento che consente al cittadino di avere maggiori informazioni riguardo alla gestione dell'amministrazione e per verificare l'attuazione delle politiche di sviluppo e di miglioramento attuate. Questo in un'ottica di rendicontazione, esplicita e aperta, che deve essere improntata alla trasparenza, così da rendere conoscibili anche tutti quegli aspetti di un'amministrazione di qualità che spesso corrono il rischio di passare inosservati.

La normativa di riferimento

Il Piano della performance trova fondamento normativo nel D. Lgs 267/2000 e in particolare nell'art. 169, comma 2 bis, nel D. Lgs. 27.10.2009 n. 150, come modificato dal D.Lgs. 74/2017.

A livello di Ente, nel “*Sistema di misurazione e valutazione della performance*”, approvato con delibera di giunta comunale n. 140 del 5/11/2018.

Il sistema di programmazione

La definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere e l’allocazione delle risorse si realizza attraverso i seguenti strumenti di programmazione cui il presente documento si compone e fa riferimento:

- **Il Documento Unico di Programmazione** approvato annualmente quale allegato al bilancio di previsione, che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati alle strutture organizzative dell’ente, dove si prevede per ciascun programma specifica descrizione delle finalità che si intendono conseguire, nonché specifica motivazione delle scelte adottate;
- **Il Bilancio di previsione, annuale e pluriennale;**
- **Il Programma triennale dei lavori pubblici e l’elenco annuale,** approvato annualmente dal Consiglio Comunale in occasione del bilancio di previsione, strumento di programmazione dei lavori pubblici che individua le opere pubbliche da realizzarsi nel corso del triennio di riferimento del bilancio pluriennale e nell’anno di riferimento;
- **Il Piano della performance** che deriva dai documenti programmatori precedenti e li declina operativamente.

Oltre a questi, vi sono altri documenti che rappresentano misure ed atti di indirizzo, di cui bisogna tener conto:

- **il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza,** approvato con delibera di giunta n. 33 del 15.03.2021. L’integrazione del PTPC con il PEG è garantita attraverso l’inserimento, nel presente documento, degli obiettivi individuati quali misure di contrasto e prevenzione della corruzione; i relativi risultati sono monitorati con le modalità e la frequenza previsti dal *Sistema di misurazione e valutazione delle performance* e confluiscono, unitamente ai risultati degli altri obiettivi di PEG, a misurare e valutare la performance organizzativa ed individuale. Nella Relazione sulla Performance saranno resi noti i relativi risultati. L’integrazione dei citati documenti di programmazione all’interno del Ciclo di gestione della performance, realizzata con le modalità sopra indicate, nonché le modalità di misurazione e valutazione descritte, sono state effettuate per garantire la corretta applicazione del quadro normativo emerso dopo

l'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e dei decreti legislativi n. 33/2013 e n. 39/2013 e tengono conto degli interventi normativi successivi, in particolare, da ultimo, il decreto legislativo n. 97/2016.

- il **Piano delle azioni positive**, approvato con delibera di giunta n. 13 del 01.02.2021. Il **PAP**, redatto ai sensi del D.lgs. n. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), mira a rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra uomini e donne. Esso contiene misure di carattere speciale in quanto intervengono in un determinato contesto per eliminare ogni forma di discriminazione.

L'albero della performance

Il Piano della performance rappresenta in modo schematico e integrato il collegamento tra le linee programmatiche di mandato e gli altri livelli di programmazione, in modo da garantire una visione unitaria e facilmente comprensibile della prestazione attesa dell'Ente.

L'albero della prestazione fornisce una rappresentazione logico-grafica del sistema di pianificazione e controllo utilizzato.

<i>Performance generale dell'ente</i>	<ul style="list-style-type: none">- Linee programmatiche di mandato- Documento Unico di Programmazione - Bilancio annuale e pluriennale- Programma triennale dei lavori pubblici e l'elenco annuale	AREA STRATEGICA
<i>Performance organizzativa</i>	<ul style="list-style-type: none">- Risultato conseguito dall'ente con le sue articolazioni	AREA GESTIONALE
<i>Performance operativa - individuale</i>	<ul style="list-style-type: none">- Raggiungimento obiettivi individuali- Comportamenti organizzativi e competenze professionali	AREA GESTIONALE

La struttura organizzativa dell'Ente è articolata nelle sottoelencate 5 Aree Organizzative, individuate come da Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e Servizi.

Alla direzione di ciascuna Area è posto un funzionario dell'Ente, nominato Responsabile con Decreto Sindacale.

Risultano istituite le seguenti Posizioni Organizzative:

AREA/SETTORE ORGANIZZATIVO	RESPONSABILE P.O.
Affari Generali	Dott.ssa Gaetana Natale
AREA/SETTORE ORGANIZZATIVO	RESPONSABILE P.O.
Finanziaria	Rag. Ernesto Cruoglio
AREA/SETTORE ORGANIZZATIVO	RESPONSABILE P.O.
Tecnica – I Settore	Ing. Alfonso Amato
Tecnica – II Settore	Ing. Piercarlo Gargiulo
AREA/SETTORE ORGANIZZATIVO	RESPONSABILE P.O.
Demografica	Dott.ssa Mariaconcetta Scatozza
AREA/SETTORE ORGANIZZATIVO	RESPONSABILE P.O.
Vigilanza	=====

OBIETTIVI ANNO 2021

Si elencano gli obiettivi da assegnare ai singoli Responsabili di P.O., di cui due intersettoriali, evidenziando tempi di esecuzione e peso. Il **Piano della performance** deve essere pubblicato su Amministrazione Trasparente.

OBIETTIVI GESTIONALI TRASVERSALI

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
ATTUAZIONE NORME PER L'EMERGENZA COVID-19	<p>L'attivazione di misure organizzative interne ai fini della gestione del flusso di comunicazione e delle procedure da predisporre in relazione allo stato emergenziale determinato dal diffondersi del virus Covid-19.</p> <p>Le attività sono destinate a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unità di coordinamento; - Sanità; - Volontariato; - Assistenza alla popolazione; - Comunicazione; - Servizi Essenziali e mobilità. <p>Collegamento con il bilancio</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p> <p>Indicatori di risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N. casi di COVID-19 accertati - N. comunicati informativi emessi su vari - N. Associazioni volontarie coinvolte 	25
PRIVACY E TRATTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Prosecuzione nel procedimento di adeguamento al Regolamento Europeo 679/2016 - Aggiornamento di informative e contratti; 	25

<p>DEI DATI PERSONALI: ADEGUAMENTO ALLE NUOVE DISPOSIZIONI LEGISLATIVE</p>	<p>- Formazione del personale Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021 Indicatori di risultato: Rispetto delle fasi temporali</p>																									
<p>GARRANTIRE LA LEGALITÀ E LA TRASPARENZA DEI PROCESSI E DELLE INFORMAZIONI</p>	<p>- Proseguire nel recepimento delle novità normative in materia di anticorruzione, trasparenza - Collaborare nella redazione dell'aggiornamento annuale del P.T.P.C.T. 2021-2023 - Aggiornamento sito Amministrazione Trasparente - Partecipazione alla revisione del Codice di comportamento in balse alle Linee Guida dell'ANAC -Delibera 177/2020</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021. Obiettivo rinnovabile</p> <table border="1" data-bbox="726 481 1125 1758"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI RISULTATO</th> <th>Valore atteso</th> <th>Raggiunto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aggiornamento P.T.P.C.T.</td> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aggiornamento sito web</td> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aggiornamento sezioni amministrazione trasparente</td> <td>> di 5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>n. richieste accesso civico "semplice"</td> <td>< di 5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>n. atti sottoposti a controllo successivo non risultati conformi</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rispetto scadenze adempimenti</td> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aggiornamento Codice di Comportamento</td> <td>Entro 30/6</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI RISULTATO	Valore atteso	Raggiunto	Aggiornamento P.T.P.C.T.	SI		Aggiornamento sito web	SI		Aggiornamento sezioni amministrazione trasparente	> di 5		n. richieste accesso civico "semplice"	< di 5		n. atti sottoposti a controllo successivo non risultati conformi	0		Rispetto scadenze adempimenti	SI		Aggiornamento Codice di Comportamento	Entro 30/6		<p>25</p>
INDICATORI DI RISULTATO	Valore atteso	Raggiunto																								
Aggiornamento P.T.P.C.T.	SI																									
Aggiornamento sito web	SI																									
Aggiornamento sezioni amministrazione trasparente	> di 5																									
n. richieste accesso civico "semplice"	< di 5																									
n. atti sottoposti a controllo successivo non risultati conformi	0																									
Rispetto scadenze adempimenti	SI																									
Aggiornamento Codice di Comportamento	Entro 30/6																									

**PIANO
OPERATIVO DEL
LAVORO AGILE
(POLA)**

Il comma 4 – bis dell'articolo 263 della legge 77/2020 prevede che entro il 31 gennaio di ciascun anno le amministrazioni pubbliche redigano, sentite le organizzazioni sindacali, il Piano organizzativo del lavoro agile (POLA), quale sezione del documento di cui all'articolo 10, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. Il POLA, dunque, diviene parte costitutiva e integrante del Piano delle Performance degli Enti.

Questo documento individua le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte in modalità agile, che almeno il 60 per cento dei dipendenti dedicati a tali attività possa avvalersene.

Superato il periodo di emergenza e nell'ottica dell'efficienza organizzativa e della produttività del lavoro, l'obiettivo persegue la finalità della estensione dell'utilizzo del lavoro agile orientata alla responsabilizzazione del personale e la rivisitazione dei processi di lavoro mediante la redazione di singoli progetti individuali da parte di ogni Responsabile.

Una ulteriore finalità è quella di promuovere un radicale cambiamento della cultura organizzativa aziendale, per orientare sempre più la prestazione lavorativa individuale e collettiva dalla logica dell'adempimento alla logica del risultato.

FASI:

1. Analisi del contesto dell'Ente (mappatura delle attività, ricognizione dello stato delle dotazioni informatiche, competenze e stato dei dipendenti)
2. Formazione a Responsabili su lavoro per obiettivi e risultati e gruppi di lavoro
3. Redazione del POLA e sua integrazione nel Piano delle Performance
4. Adeguamento dei principali documenti/regolamenti ai principi del lavoro agile (sistema di valutazione, CCDI, Piano Anticorruzione, Codice di Comportamento, ecc).

Tempi di realizzazione: I punti da 1) a 3) da raggiungere entro 31 marzo 2021 e gli altri due entro il 31 dicembre 2021.

**TRANSIZIONE
DIGITALE E
DECRETO
SEMPLIFICAZION
I – CAD: SERVIZI
ON LINE, APP IO,
SPID, PAGOPA**

Adesione a Fondo Innovazione Digitale 2021 per implementazione SPID, PagoPA, AppIO
 Accesso a tutti i servizi digitali delle Pubblica Amministrazione tramite l'identità digitale
 SPID o la CIE
 Piano Transizione Digitale: perseguimento obiettivi locali
 Adeguamento infrastrutture digitali, migrazione in cloud della posta elettronica e
 progressivamente di tutti i gestionali, anche in forma associata
 Conservazione dei documenti informatici: applicazione delle nuove regole

10

INDICATORI

	Valore atteso
Adesione Fondo Innovazione Digitale	SI
Accesso a tutti i servizi digitali delle Pubblica Amministrazione tramite l'identità digitale SPID o la CIE	28/02/2021
App IO: sviluppo servizi digitali e fruibilità sulla piattaforma	28/02/2021
Transazioni PagoPA	28/02/2021

OBIETTIVI SPECIFICI IN AGGIUNTA A QUELLI TRASVERSALI

AREA FINANZIARIA

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %						
<p>Gestione virtuosa del bilancio in epoca Covid-19</p>	<p>La Corte dei Conti con delibera 19/2020 rende delle indicazioni utili in merito alla gestione del bilancio in epoca COVID.</p> <p>Appare evidente, infatti, che il clima di incertezza che accompagnerà il biennio futuro, dato dall'imprevedibilità della pandemia in corso, provocherà l'insorgenza di bisogni nuovi e/o il mutamento dei bisogni esistenti inducendo gli Enti Locali a rivedere costantemente i propri strumenti di programmazione e gestione economico-finanziaria, al fine di reperire le risorse utili alla gestione della pandemia, con particolare riferimento anche alle entrate straordinarie finalizzate e alle minori entrate dovute a sgravi, ad incrementi di morosità o ad erogazione ridotta dei servizi, mantenendo in equilibrio strutturale il bilancio.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p> <p>INDICATORI DI RISULTATO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Rispetto scadenze adempimenti</td></tr> <tr><td>n. mandati</td></tr> <tr><td>n. riversali</td></tr> <tr><td>n. impegni</td></tr> <tr><td>n. accertamenti</td></tr> <tr><td>n. variazioni di bilancio</td></tr> </table>	Rispetto scadenze adempimenti	n. mandati	n. riversali	n. impegni	n. accertamenti	n. variazioni di bilancio	<p>50</p>
Rispetto scadenze adempimenti								
n. mandati								
n. riversali								
n. impegni								
n. accertamenti								
n. variazioni di bilancio								

	<p>Tempo medio pagamento fatture</p> <p>Aggiornamento Amministrazione Trasparente per le sezioni</p> <p>“consulenti e collaboratori”,</p> <p>“enti controllati”,</p> <p>“provvedimenti”,</p> <p>“bandi di gara e contratti”,</p> <p>“sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici”,</p> <p>“bilanci”,</p> <p>“beni immobili e gestione del patrimonio”,</p> <p>“controlli e rilievi sull’amministrazione”,</p> <p>“pagamenti dell’amministrazione”.</p>									
<p>Miglioramento efficienza ufficio tributi</p>	<p>Obiettivo operativo</p> <p>Ridurre l’evasione tributaria con attività di controllo.</p> <p>Mantenimento in ordine della banca dati con attività di bonifica continuativa.</p> <p>Attività di controllo incrociato anche con altri servizi</p> <p>Attività di supporto al contribuente per i tributi da pagare in autoliquidazione</p> <p>Inoltro al contribuente avviso TARI anno di competenza</p> <p>Applicazione nuovi principi fiscalità locale</p> <p>Validazione piani AREGA per TARI</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021 con prosecuzione nel 2022</p> <table border="1" data-bbox="1050 920 1385 1742"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI RISULTATO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>n. posizioni IMU bonificate rispetto a posizioni IMU totali</td> </tr> <tr> <td>n. posizioni TARI bonificate rispetto a posizioni TARI totali</td> </tr> <tr> <td>Annualità fiscalmente accertabili</td> </tr> <tr> <td>n. solleciti</td> </tr> <tr> <td>n. avvisi di accertamento</td> </tr> <tr> <td>n. avvisi TARI emessi</td> </tr> <tr> <td>Rispetto scadenze adempimenti</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI RISULTATO	n. posizioni IMU bonificate rispetto a posizioni IMU totali	n. posizioni TARI bonificate rispetto a posizioni TARI totali	Annualità fiscalmente accertabili	n. solleciti	n. avvisi di accertamento	n. avvisi TARI emessi	Rispetto scadenze adempimenti	<p>30</p>
INDICATORI DI RISULTATO										
n. posizioni IMU bonificate rispetto a posizioni IMU totali										
n. posizioni TARI bonificate rispetto a posizioni TARI totali										
Annualità fiscalmente accertabili										
n. solleciti										
n. avvisi di accertamento										
n. avvisi TARI emessi										
Rispetto scadenze adempimenti										

**ATTIVAZIONE
DELLA
CUSTOMER
SATISFACTION**

Il Responsabile dell'Area dovrà:

- *pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.*
- *predispone un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.*

Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

Il sistema di rilevazione consentirà di:

- *sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;*
- *ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;*
- *inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.*

Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021

Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.

OBIETTIVI AREA TECNICA

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %								
PROGETTAZIONE O ESECUZIONE DI UN LAVORO PUBBLICO	<p>L'Amministrazione Comunale nel 2021 intende dare avvio e portare a conclusione numerose opere pubbliche, previste nel triennale OO.PP. e nel bilancio, ed in particolare quelle per cui si rende necessario curare le progettazioni, gli appalti, l'esecuzione e pagamenti relativi a tutti gli interventi.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">FASE (descrizione)</th> <th style="text-align: center;">TEMPISTICA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Progettazione: affidamenti incarichi di progettazione, fino alla validazione dei progetti esecutivi.</td> <td style="text-align: center;">3 mesi</td> </tr> <tr> <td>Approvazione progetti ed appalto degli stessi</td> <td style="text-align: center;">4 mesi</td> </tr> <tr> <td>Esecuzione dei lavori, pagamenti SAL e finali</td> <td style="text-align: center;">5 mesi</td> </tr> </tbody> </table>	FASE (descrizione)	TEMPISTICA	Progettazione: affidamenti incarichi di progettazione, fino alla validazione dei progetti esecutivi.	3 mesi	Approvazione progetti ed appalto degli stessi	4 mesi	Esecuzione dei lavori, pagamenti SAL e finali	5 mesi	50
	FASE (descrizione)	TEMPISTICA								
	Progettazione: affidamenti incarichi di progettazione, fino alla validazione dei progetti esecutivi.	3 mesi								
	Approvazione progetti ed appalto degli stessi	4 mesi								
Esecuzione dei lavori, pagamenti SAL e finali	5 mesi									
MANTENERE IL PATRIMONIO ESISTENTE - GARANTIRE LA CURA E LA TUTELA DEL VERDE PUBBLICO	<p>Assicurare la manutenzione dei giardini e del verde con l'impiego delle risorse umane a disposizione oppure della società di servizi comunale</p> <p>Integrare l'attività del personale interno attraverso la stipula di appalti/convenzioni con privati, cooperative e associazioni</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">INDICATORI DI RISULTATO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del verde</td> </tr> <tr> <td>Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del territorio</td> </tr> <tr> <td>Criticità segnalate/riscontrate nella pulizia degli immobili</td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI RISULTATO	Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del verde	Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del territorio	Criticità segnalate/riscontrate nella pulizia degli immobili	15				
	INDICATORI DI RISULTATO									
	Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del verde									
	Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del territorio									
Criticità segnalate/riscontrate nella pulizia degli immobili										

<p>MAPPATURA PROCESSI ATTUAZIONE PTPCT</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà: <i>a) dare concreta attuazione alla mappatura dei processi di competenza dell'Area, come da previsione del PTPCT 2020-2022;</i> Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021 Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).</p>	<p>20</p>
<p>ATTIVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà: ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predispone un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine. Il sistema di rilevazione consentirà di: ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i> ➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021 Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle</p>	<p>15</p>

	indagini ai fini della valutazione annuale.
<p>DIGITALIZZAZIONE (obiettivo per il Responsabile della Transizione digitale)</p>	<p>Avviare operativamente la trasformazione digitale dell'amministrazione, coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di nuovi modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p> <p>Indicatori di risultato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Individuare un team di professionisti capace di supportare l'attività dell'ente nella materia digitale; 2. Procedere ad un'analisi in materia di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione; 3. Avvio di una possibile pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.

OBIETTIVI AREA AMMINISTRATIVA

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
<p>UNA AMMINISTRAZIONE SEMPRE PIÙ TRASPARENTE</p>	<p>Questo progetto si prefigge i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Supporto agli organi Istituzionali e al Segretario Comunale ➤ Riduzione adempimenti da parte dei cittadini ➤ Piena trasparenza nel rispetto della normativa sulla privacy, di tutti i dati e gli elementi dell'azione amministrativa. (v. applicazione Regolamento U.E); ➤ Gestione puntuale di tutti gli elementi in entrata da parte dei cittadini (reclami, segnalazioni, ecc.). ➤ Gestione pratiche SGATE ➤ Gestione libri di testo Legge 448/98 ➤ Presidente GUG ➤ RUP Progetto Benessere Giovani ➤ RUP Progetto POC Campania 2014/2020 <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p> <p>➤ Indicatori risultato: Verifica relazione finale da parte del nucleo di valutazione.</p>	<p>25%</p>
<p>GARANTIRE UNA GESTIONE EFFICACE, EFFICIENTE E COSTANTEMENTE AGGIORNATA DEGLI ASPETTI GIURIDICI, ECONOMICI E CONTRATTUALI DEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione Giuridica del Personale (pensionamenti, rapporti con l'INPS) ➤ Comunicazioni UNILAV ➤ Gestione assenze, permessi e aspettative del personale ➤ Aggiornamento quotidiano dei dati software "Gestione delle assenze" ➤ Referente Perla Pa per i dati inerenti il personale quali scioperi, Legge 104 e altri dati relativi al personale da comunicare alla Funzione 	<p>30</p>

<p>PERSONALE</p>	<p> Pubblica. ➤ Gestione ticket mensa Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021 Indicatori risultato: Parametri di valutazione della realizzazione dell'obiettivo: ➤ Contrattazione decentrata entro il 30 giugno 2021 </p>	
<p>DIGITALIZZAZIONE</p>	<p> Avviare operativamente la trasformazione digitale dell'amministrazione, coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di nuovi modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini. Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021 Indicatori di risultato: 4. Individuare un team di professionisti capace di supportare l'attività dell'ente nella materia digitale; 5. Procedere ad un'analisi in materia di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione; 6. Avvio di una possibile pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale. Il Responsabile dell'Area dovrà: </p>	<p>20</p>

	<p>➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i></p> <p>➤ <i>predispone un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/tutenti sui servizi resi.</i></p> <p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p>Il sistema di rilevazione consentirà di:</p> <p>➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i></p> <p>➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i></p> <p>➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i></p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2020</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>	
<p>ATTIVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <p>➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i></p> <p>➤ <i>predispone un apposito questionario, riguardante le</i></p>	<p>15%</p>

	<p><i>problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i></p> <p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p>Il sistema di rilevazione consentirà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i> ➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2020</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>	
<p>ATTIVITA' DELLA CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p>Il sistema di rilevazione consentirà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo</i> 	<p>10</p>

	<p><i>interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i> ➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2020</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>	
--	---	--

OBIETTIVI AREA VIGILANZA

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
<p>Progetto operativo di potenziamento dei servizi di controllo finalizzati alla sicurezza urbana</p>	<p>Il progetto si propone di potenziare il servizio di controllo del territorio attraverso una maggiore presenza degli operatori di P.L., soprattutto nei periodi a più alto afflusso di persone, anche attraverso il potenziamento dei turni prefissati ed ottimizzando le risorse umane a disposizione con lo scopo di aumentare la percezione di sicurezza dei cittadini garantendo una maggiore sicurezza stradale e il rispetto di regole di convivenza civile.</p> <p>Modalità esecutive o fasi:</p> <p><i>1) attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale</i></p>	75

	<p><i>dei bisogni della collettività;</i></p> <p>2) <i>efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi</i></p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p> <p><u>Indicatori risultato:</u></p> <p>1) Turni aggiuntivi di controllo del territorio;</p> <p>2) Capacità di attivare servizi specifici su richiesta dell'Amministrazione</p>	
<p>ATTIVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p>Il sistema di rilevazione consentirà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> 	<p>25</p>

	<p>➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i></p> <p>➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i></p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>
--	---

OBIETTIVI AREA DEMOGRAFICA

OBIETTIVO PUNTEGGIO INDICATORI STRATEGICI OBIETTIVO REALIZZAZIONE DELL'OBIETTIVO PUNTEGGIO

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
Attività demografiche	<p>Il progetto si propone di ottimizzare le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rilascio certificati, carte identità; 2. Rispetto di termini previsti da leggi e regolamenti 3. Pratiche migratorie 4. Cura nella tenuta dei registri 5. Statistiche ed elettorale 6. Gestione dello stato civile 	30

	<p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021</p>	
<p>Attività A.N.P.R.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Documentazioni stranieri residenti sul territorio; 2) Digitalizzazione Allegati pratiche demografiche ed elettorale e civile; 3) Gestione elettorale; 4) Redazione statistiche previste dalla normativa; 5) Anagrafe della Toponomastica; 6) Allineamenti costanti del popolamento del sito dell'indice nazionale delle anagrafi mediante la procedura del Sistema di Accesso e Interscambio Anagrafico(INA-SAIA) e Aire mediante i programmi ministeriali; 7) Servizi telematici di supporto per i cittadini; 8) Gestione delle funzioni per la ricezione delle pratiche comunali da parte del pubblico; 9) Predisposizione di modulistica; 10) Predisposizione delibere e determine di competenza. <p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customersatisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine. Il sistema di rilevazione consentirà di:</p>	<p>55</p>
<p>ATTIVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine. Il sistema di rilevazione consentirà di:</p>	<p>15</p>

- *sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;*
- *ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;*
- *inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.*

Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2021

Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.

Il Presidente
Dott. Nicola Parisi
F.to come originale



Il Segretario
Dott.ssa Margherita Torraca
F.to come originale

O Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. 267/00

O Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile ai sensi dell'art. 49 D.Lgs. 267/00

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che copia della presente deliberazione è stata:

Affissa all'Albo Pretorio il 13 OTT. 2021 registrata al n. _____ per prescritta

Pubblicazione di giorni quindici consecutivi e vi rimarrà fino alla scadenza.

Buccino li 13 OTT. 2021

Il Responsabile dell'Albo Pretorio
F.to Sig. Sabato A. Trimarco



Il Segretario Comunale
f.to Dott.ssa Margherita Torraca

ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica che la suesesa deliberazione:

() è stata dichiarata immediatamente esecutiva

() è divenuta esecutiva per decorrenza termini

Buccino li 13 OTT. 2021



Il Segretario Comunale
f.to Dott.ssa Margherita Torraca

Trasmessa in elenco ai capigruppo consiliari (art. 125 D. Lgs. n. 267/2000)

Buccino li 13 OTT. 2021



Per copia conforme all'originale
Il Segretario Comunale

Dott.ssa Margherita Torraca