

# COMUNE DI GIAVE

## Provincia di Sassari

### PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2016 – Piano degli obiettivi

#### Atti Fondamentali e Programmatici

Il presente Piano è redatto in conformità ai seguenti atti fondamentali del Comune :

- Linee programmatiche di governo di cui alla deliberazione C.C.n. 31 del 12.06.2015;
- Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2016 , con allegata relazione previsionale e programmatica e bilancio pluriennale 2016/2018 , approvato dal C.C. con atto n. 20 del 22.04.2016 ;
- P.E.G. 2016/2018, parte contabile, adottato con deliberazione di G.C. n. 49 del 29.05.2016 ;
- Programmna triennale 2016/2018 ed elenco annuale 2016 delle opere pubbliche, approvato con deliberazione C.C. n. 14 del 22.04.2016 ;
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- Statuto comunale ;
- Decreti Sindacali di individuazione dei Responsabili dei Servizi, titolari di posizione organizzativa.

Il documento è stato redatto operando una razionalizzazione che individua n. 3 Centri di Responsabilita ( n. 1 Area Amministrativo-Finanziaria ) - n. 3 Area Tecnico- Manutentiva e n. 4 Area socio –assistenziale ( Segretario comunale )

#### SINTESI DEL P.E.G. – PIANO DEGLI OBIETTIVI 2016

Nella sezione A) si riportano alcuni dati che fotografano la realta del Comune, nella sez. B) (le prospettive) vengono indicate le priorit  strategiche e gli obiettivi strategici del Comune, nonche gli obiettivi operativi di ciascuna Area.

La sezione C) per quanto attiene le risorse finanziarie rinvia al P.E.G.2016/2018 approvato con deliberazione di G.C. n. 49 del 29.05.2016

Nella sezione D) si riportano i fattori strutturali e i parametri di ciascuna struttura da verificare per il 2016 e nelle sezioni E) e F) i questionari di customer satisfaction e di autovalutazione secondo il sistema CAF.

Priorita' ed obiettivi strategici concorrono ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e della struttura, come anche l'indagine di *customer satisfaction* da somministrare agli utenti dei diversi servizi e l'autovalutazione secondo il sistema CAF da compilarsi da parte di ciascun Responsabile di Area - titolare di posizione organizzativa.

Concorrono invece alla valutazione della performance individuate dei Responsabili di Area – titolari di posizione organizzativa:

- il raggiungimento degli obiettivi operativi, la valutazione dei comportamenti organizzativi, la valutazione delle abilita professionali e della capacita di valutare i propri collaboratori.

I fattori di valutazione, i pesi ponderali e gli indicatori relativi ai comportamenti organizzativi ed alle capacita professionali verranno definiti dal Segretario Comunale con l'assistenza del Nucleo di Valutazione

La valutazione della performance organizzativa e della performance individuate verra effettuata dal Nucleo di Valutazione secondo il sistema e la metodologia approvati con deliberazione G.C. n. 43 del 15.09.2012 e secondo il presente P.E.G..

In particolare la valutazione dei Responsabili di Area – titolari di posizione organizzativa terra conto dei seguenti elementi ai fini dell'attribuzione del punteggio:

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE E DELLA STRUTTURA: MAX P. 20 di cui:

- a) Max p. 7 per attuazione obiettivi di programmazione strategica e di indirizzo politico-amministrativo degli organi di govemo dell'ente;
- b) Max p. 6 per la media dei risultati complessivamente raggiunti dalla struttura organizzativa su obiettivi di struttura previsti dal PEG o PDO relativi al miglioramento dei fattori strutturali della gestione;
- c) Max p. 5 per gli esiti della valutazione degli utenti (customer satisfaction);
- d) Max p. 2 per gli esiti dell'autovalutazione secondo il sistema CAF;

PERFORMANCE rNDIVIDUALE : MAX P. 80 di cui:

- a) Max p. 35 per il raggiungimento degli obiettivi operativi;
- b) Max p. 20 per i comportamenti organizzativi da valutare utilizzando pesi ponderali ed indicatori che verranno definiti dal Segretario Comunale con l'assistenza dell'O.I.V.;
- c) Max p. 15 per le competenze professionali da valutare utilizzando pesi ponderali ed indicatori che verranno definiti dal Segretario Comunale con l'assistenza dell'O.I.V.;
- d) Max p. 10 per la capacita di valutare i propri collaboratori tramite una significativa differenziazione dei giudizi. Tale punteggio verra "spalmato" nelle altre voci in caso di presenza di un unico collaboratore.

La valutazione della performance del Segretario Comunale verra effettuata dal Sindaco, previa relazione in merito del Nucleo di Valutazione secondo il sistema e la metodologia approvati con deliberazione G.C. n. 43 del 15.09.2012 e secondo il presente P.E.G.. In particolare la valutazione del Segretario Comunale terra canto dei seguenti elementi ai fini dell'attribuzione del punteggio:

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE E DELLA STRUTTURA : MAX P. 25 di cui:

- a. Max p. 10 per attuazione obiettivi di programmazione strategica e di indirizzo politico-amministrativo degli organi di govemo dell'ente;
- b. Max p. 5 per la media dei risultati complessivamente raggiunti dallo stesso attraverso le strutture organizzative su obiettivi di struttura previsti dal PEG o PDO relativi al

- miglioramento dei fattori strutturali della gestione;
- c. Max p. 5 per gli esiti della valutazione degli utenti (customer satisfaction);
  - d. Max p. 5 per gli esiti dell'autovalutazione secondo il sistema CAF;

PERFORMANCE INDIVIDUALE : MAX P. 75 di cui:

- a. Max p. 25 per il raggiungimento degli obiettivi operativi;
- b. Max p. 50 per le competenze professionali

## A) IL COMUNE

### 1) POPOLAZIONE

Popolazione totale

Tabella 1

	2011	2012	2013	2014	2015
Maschi	295	291	288	283	276
Femmine	293	290	289	285	273
Totale	588	581	577	569	549

Evoluzione della popolazione

Tabella 2

	2014	2015
Nati	4	3
Deceduti	10	18
Saldo naturale	-6	-15
[mmigrati	12	7
Emigrati	-15	9
Saldo migratorio	-3	-2
Totale popolazione	569	549

## 2) L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

La struttura

Tabella 3

### Dotazione organica conseguente alla programmazione del fabbisogno del personale 2016-2018

#### AREA AMMINISTRATIVO-FINANZIARIA- (CdR 01)

Profilo Professionale	Categoria	
1 Istruttore direttivo economico-finanziario	D (Dl giuridico d'accesso)	Coperto
1 [struttore direttivo amministrativo-contab.	D (Dl giuridico d'accesso)	Coperto
1 Istruttore amministrativo	C	Coperto
1 Agente di polizia municipale	C	Coperto

#### AREA TECNICO MANUTENTIVA (CdR 03)

Profilo Professionale	Categoria	
1 Istruttore direttivo Tecnico	D (Dl giuridico d'accesso)	Coperto
1 Istruttore tecnico geometra	C	Coperto

#### AREA SOCIO ASSISTENZIALE ( C.d.R. 04 )

Profilo Professionale	Categoria	
1 Istruttore direttivo pedagista	D (Dl giuridico d'accesso)	Coperto

- n. 2 dipendenti (in dotazione organica) Responsabili di Servizio titolari di posizione organizzativa;
- n. 0 LSU o LPU;

Tutela della parità di genere

n. 7 dipendenti di cui n. 4 maschi e n. 3 femmine (n. 1 posizione organizzativa maschi e n. 1 femmina)

## I servizi

tabella 4

AREA	Responsabile	Servizi	Amministratore di riferimento
Amministrativo Finanziaria	Dr. Massimo Onida	Supporto organi istituzionali e affari legali Segreteria e affari generali, contratti Personale, applicazione istituti contrattuali Servizi demografici Polizia municipale, commerciale , amministrativa Affissioni e pubblicità Personale, stipendi e contributi Servizi finanziari, contabilità e bilanci Economato Tributi	Sindaco         Assessore al bilancio
Area Socio assistenziale	Dott. Stefano Schirmenti – Segretario comunale	Servizi sociali Servizi scolastici Attività culturali Sport e attività ricreative	Assessore servizi sociali e cultura    Assessore allo sport
Area Tecnico manutentiva – S.U.A.P.	Dott. Ing. Floriana Muroni	Viabilità Pubblica illuminazione Urbanistica e Territorio Protezione civile Servizio idrico Gestione rifiuti Ambiente Servizi cimiteriali SUAP Gestione beni demaniali e patrimoniali	Sindaco  Ass.re Agricoltura  Ass.re Decoro Urbano  Ass.re Lavori pubblici

### **Competenze generali dei responsabili dei servizi:**

- Gestione del personale assegnato (ferie, permessi, straordinari, trasferte, aggiornamento, ecc.) e coordinamento dell'attività.
- Attività di studio, ricerca normativa e relative applicazioni attinenti al settore.
- Gestione dei capitoli del PEG assegnati, assunzioni impegni di spesa, liquidazione di spesa, proposte di variazioni.
- Attività amministrativa (determinazioni, proposte di deliberazione, atti, provvedimenti).
- Riservatezza dei dati e accesso agli atti ai sensi della vigente normativa.
- Costituzione e/o partecipazione a commissioni, gruppi di lavoro, anche intersettoriali, al fine di raggiungere, nei tempi e con le modalità richieste, ed in funzione delle specifiche competenze e professionalità, gli obiettivi assegnati.
- Cura e vigilanza dell'accesso agli atti.

### 3) BILANCIO

#### **tabella 5 : QUADRO GENERALE RIASSUNTIVO - 2016**



---

## **B) LE PROSPETTIVE**

**Le priorità strategiche e gli obiettivi strategici concorrono ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e della struttura, mentre gli obiettivi operativi influiscono sulla valutazione della performance individuale.**

### **BI) PRIORITA' STRATEGICHE DI MANDATO**

- Sviluppo della comunicazione istituzionale per adempiere ai doveri di trasparenza, imparzialità di accesso, al fine di una maggiore partecipazione dei cittadini ;
- Costante osservanza dei principi di legalità, trasparenza e semplificazione dell'attività dell'ente, mediante la puntuale attuazione del regolamento sui controlli interni ;
- Favorire l'innovazione tecnologica e l'ottimizzazione delle procedure amministrative;
- Miglioramento del governo della spesa pubblica, con particolare attenzione alle procedure di acquisto di beni e servizi ;
- Contrasto all'evasione dei tributi comunali ;
- Semplificazione e snellimento delle procedure, nel rispetto della normativa in vigore e dei principi della corretta amministrazione
- Favorire la conoscenza diffusa e la visione complessiva dei risultati amministrativi, con riferimento alla gestione finanziaria, economica, patrimoniale dell'ente ;
- Valorizzare la cultura quale strumento imprescindibile per cittadini che vogliono vivere il presente e sappiano immaginare il futuro
- Sviluppo di un'azione amministrativa complessiva rivolta alla tutela, alla valorizzazione e al recupero ambientale
- Analisi approfondita dei bisogni sociali della comunità, al fine di pervenire alla definizione di un programma di interventi mirati, in un contesto di risorse disponibili scarse ;
- Potenziamento del servizio di polizia municipale ;
- Apertura della Comunità alloggio per anziani ;
- Acquisizione e cessione aree per insediamenti produttivi ;



## **B2) OBIETTIVI STRATEGICI 2016**

1. Costante aggiornamento del Piano di prevenzione della corruzione;
2. Costante aggiornamento Trasparenza amministrativa ;
3. Rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi ;
4. Aggiornamento dell'inventario dei beni mobili e immobili ;
5. Sistemazione dell'archivio comunale ;
6. Rispetto dei tempi di pagamento delle fatture ;
7. Rispetto dei vincoli del nuovo pareggio di Bilancio ( nuovo Patto di stabilità ) ;
8. Ampliamento del cimitero comunale ;
9. Opere di efficientamento energetico : sostituzione lampade illuminazione pubblica ;
10. Realizzazione cavidotto per collegamento impianto fotovoltaico installato presso le tribune del campo sportivo ;
11. Applicazione del Regolamento per gli scarichi del P.I.P ;

## **B3) GLI OBIETTIVI OPERATIVI**

### **Norme generali**

Ad ogni Servizio è preposto un Responsabile, come risulta dal decreto di nomina del Sindaco, le cui funzioni sono attribuite direttamente dallo Statuto, dal regolamento d'organizzazione, dal D. Lgs. n. 267/2000 e da tutti gli altri strumenti regolamentari e normativi facente capo agli Enti locali.

Tutti gli uffici sono dotati di risorse strumentali riferite a mezzi meccanici e a dotazioni informatiche. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi, sarà oggetto di una puntuale verifica da parte del Nucleo di Valutazione.

OBIETTIVI ANNO 2016 SEGRETARIO COMUNALE DR. STEFANO SCHIRMENTI

<u>Descrizione</u>	<u>Risultato atteso</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Peso ponderale (punteggio massimo attribuibile con 100% grado di valutazione )</u>
Aggiornamento Piano anticorruzione	Predisporre per l'approvazione da parte della Giunta comunale il Piano anticorruzione 2016/2018	<u>Predisposizione P.T.P.C. 2016/2048 entro il 31.01.2016</u>	<u>13</u>
Implementazione della trasparenza alla luce del d.lgs.97-2016 (Foia);	Implementazione dei contenuti di Amministrazione trasparente alla luce del d.lgs n. 97/2016 ( F.O.I.A )	<u>Implementazioni entro il 31.12.2016</u>	<u>12</u>

**AREA AMMINISTRATIVO-FINANZIARIA**

**Risorse economiche dei Servizi**

Le risorse economiche sono individuate nel P.E.G. con riferimento ai capitoli di entrata e di spesa attinenti i servizi in questione imputati al Centro di responsabilità nella tabella 5 sopra riportata (Riepilogo Aree e Servizi)

**MISSIONE : Servizi istituzionali, generali e di gestione**

Servizi : Organi istituzionali, partecipazione e decentramento  
Segreteria generale, personale e organizzazione Ufficio tecnico (solo spese personale)  
Gestione dei beni demaniali e patrimoniali Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Statistica, Leva Altri servizi generali  
Gestione economica, finanziaria, programmazione, provveditorato e controllo di gestione Gestione delle entrate tributarie e dei servizi fiscali

## Ufficio tecnico (spese personale)

Personale assegnato presente nella dotazione organica (oltre al responsabile):

Posizione giuridica	Nominativo	Ore/settimanali	Mesi previsti
C/3 istr. Arnm.vo	Dott. Luigi Sini	36	12
D/6 Istr. Dir.vo	rag. Fabiano Spissu	36	12
D/3 Istr. Dir.vo	dr. Massimo Onida	36	12
C/3 Istr. amm.vo	dr. Luigi Sini	36	12

Dotazioni strumentali :

- postazioni p.c. n. 3 - Sistema operativo XP
- Stampanti n. 2
- Scanner n. 1
- Sono in rete n. 1 fotocopiatori e n. 2 stampanti

## SUPPORTO ORGANI ISTITUZIONALI E AFFARI LEGALI

Elenco delle principali funzioni e competenze:

- Adempimenti necessari ad assicurare l'esercizio delle funzioni attribuite al Sindaco ed alla Giunta;
- Costituzione e/o partecipazione a commissioni e/o gruppi di lavoro, anche intersettoriali, al fine di raggiungere, nei tempi e con le modalità richieste, ed in funzione delle specifiche competenze e professionalità, gli obiettivi assegnati;
- Preparazione materiale per riunioni Capigruppo, Consiglio e Giunta comunale;
- Gestione e predisposizione determinazioni relative a liquidazione gettoni presenza Consiglio e indennità funzione Sindaco e Assessori;
- Gestione dell'intero iter procedurale relativo alla esecutività degli atti deliberativi e delle pubblicazioni all'Albo Pretorio, trasmissione ai capigruppo consiliari, invio agli uffici competenti;
- Rilascio copie atti;
- Richiesta di accesso agli atti e documenti amministrativi dell'Area di competenza;
- Predisposizione atti deliberativi in merito ad incarichi legali.

## SEGRETERIA E AFFARI GENERALI, CONTRATTI

Elenco delle principali funzioni e competenze:

- Costituzione e/o partecipazione a commissioni e/o gruppi di lavoro, anche intersettoriali, al fine di raggiungere, nei tempi e con le modalità richieste, ed in funzione delle specifiche competenze e professionalità, gli obiettivi assegnati;
- Gestione protocollo informatico;
- Ufficio relazioni con il pubblico;
- Gestione e predisposizione determinazioni relative a liquidazione gettoni presenza Consiglio e indennità funzione Sindaco e Assessori;
- Stesura determinazioni di competenza del servizio;
- Registrazione ed eventuale trascrizione dei contratti;
- Tenuta registri: Ordinanze, deliberazioni di Consiglio e di Giunta, Decreti sindacali, Repertorio contratti;
- Rilascio copie atti;
- Richiesta di accesso agli atti e documenti amministrativi dell'Area di competenza;
- Protocollo atti in entrata ed in uscita;
- Pubblicazioni all'albo pretorio on line;
- Archiviazione posta ed atti convenzionali;

- Gestione archivio di deposito e storico;

## PERSONALE-APPLICAZIONE ISTITUTI CONTRATTUALI

Elenco delle principali funzioni e competenze:

- Quantificazione delle risorse destinate alla contrattazione decentrata, nel rispetto dei criteri e delle condizioni prescritte dalla legge;
- Corretta applicazione del CCNL ai dipendenti in servizio, aspetto giuridico;
- Predisposizione dei provvedimenti relativi al trattamento economico del personale, in particolare atti di liquidazione;
- Certificazioni di servizio;
- rilevazione presenze, predisposizione del Conto annuale e della Relazione sul personale, anagrafe incarichi;
- supporto all'ufficio procedimenti disciplinari;
- Rapporti con servizi ed uffici per l'assunzione di personale a tempo indeterminato e/o determinato, e giornaliero nei casi previsti dal vigente ordinamento ;
- Calcolo e liquidazione di competenze fisse e variabili al personale di ruolo e non di ruolo e predisposizione di tutti gli adempimenti connessi;
- Predisposizione atti per liquidazione competenze diverse a fronte di consulenze, incarichi, commissioni ecc. connessi al rapporto di servizio del personale dipendente;
- Studio ed analisi della disciplina e degli istituti giuridici di natura contrattuale e normativa e loro applicazione.
- Analisi ed elaborazione delle proposte di dotazione organica e piano triennale delle assunzioni e contenuti funzionali;
- Fornire assistenza nei rapporti con le organizzazioni sindacali;

## PERSONALE-STIPENDI E CONTRIBUTI

Elenco delle principali funzioni e competenze:

- Corretta applicazione del CCNL ai dipendenti in servizio, aspetto economico;
- Predisposizione dei provvedimenti relativi al trattamento economico del personale, in particolare stampa, suddivisione e distribuzione cedolini; ricostruzione di carriera, istruttoria delle pratiche di pensione e pensioni definitive;
- Attribuzione quote aggiunta di famiglia, riconoscimenti servizi, cessioni, riscatti, collocamento a riposo, computo acconti di pensione;
- Rapporti con servizi ed uffici per l'assunzione di personale a tempo indeterminato e/o determinato, e giornaliero nei casi previsti dal vigente ordinamento ;
- Rapporti con enti previdenziali, assistenziali, adempimenti in materia fiscale, compilazione posizioni contributive ed elenchi generali;
- Predisposizione del mandato afferente i pagamenti di liberi professionisti, collaboratori coordinati e continuativi ed amministratori, e gestione ai fini previdenziali e fiscali.

## GESTIONE PARCO AUTOMEZZI

Caratteristiche del servizio

- Gestione del parco automezzi del Comune. Si tratta di interventi relativi a:
  - gestione amministrativa delle spese di mantenimento (bolli, assicurazioni, immatricolazioni);
  - gestione interventi di manutenzione, riparazione e sostituzione;
  - forniture di carburanti e oli;
  - redazione dei rapporti di incidente stradale per la successiva denuncia all'assicurazione, in cooperazione con l'autista coinvolto.

## SERVIZI DEMOGRAFICI

Caratteristiche del servizio- Attività principali

- L'ufficio gestisce i servizi Stato Civile - Anagrafe - Statistica - Elettorale - Leva militare per conto dello Stato; le relative

funzioni sono esercitate dal Sindaco quale Ufficiale di Governo per mezzo di dipendenti da lui espressamente delegati.

- L'ufficio provvede al rilascio delle carte d'identità, all'istruttoria delle pratiche per il rilascio/rinnovo del passaporto, all'autenticazione di firme, di copie e di fotografie, alla tenuta dello schedario dei pensionati, dei Giudici Popolari, Aire; informazioni per pratiche di ricongiungimento familiare; iscrizioni e trascrizioni di atti di matrimonio, di morte, nascita; annotazioni per lo stato civile, pratiche inerenti la cittadinanza, raccolta firme per proposte di legge e referendum, rilascio carte di identità, rilascio certificati, etc.
- Statiche - Rilevazioni periodiche del Servizio Statistico Nazionale.
- Stesura determine, rendiconti e delibere di competenza del servizio.
- Gestione di tutte le attività afferenti le consultazioni elettorali;
- Tenuta dei rapporti con il servizio tecnico per la toponomastica e numerazione civica;
- Comunicazione sull'autocertificazione.

## SERVIZI FINANZIARI, CONTABILITA' E BILANCI

Principali adempimenti:

- Predisposizione Bilancio di Previsione, del bilancio pluriennale e parte contabile del PEG.
- Gestione ordinaria del Bilancio e gestione delle variazioni e storni al Bilancio e al PEG conseguenti alle mutate esigenze degli assessorati e dei servizi ed al diverso andamento delle entrate rispetto a quanto previsto;
- Redazione del rendiconto di gestione e suoi allegati;
- Gestione dei mandati di pagamento e delle reversali di incasso;
- Adempimenti Piattaforma certificazione crediti ;
- Verifica periodica dei residui;
- Verifiche periodiche di cassa, anticipazioni di tesoreria;
- Certificazioni e statistiche di competenza;
- Assistenza all'organo di revisione economico / finanziario;
- Assunzione, gestione, ammortamento e razionalizzazione mutui;
- Gestione delle partite di giro;
- Controllo delle somme indisponibili e vincolate;
- Formulazione delle previsioni di bilancio, dei capitoli di competenza del settore e chiusura dei relativi conti a fine esercizio;
- Verifica periodica dello stato di attuazione del Piano delle Opere Pubbliche in collaborazione con l'Ufficio Tecnico;
- Accertamenti di entrata sulla base delle comunicazioni di incassi da parte del Tesoriere e delle disposizioni degli uffici competenti;
- Riscossione delle entrate tributarie, extratributarie e dei trasferimenti correnti da Stato, Regione ed altri Enti o privati;
- Apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sugli atti di impegno, predisposti dai Responsabili di spesa, o informare immediatamente l'ufficio redigente la determina, per far rilevare eventuali problemi inerenti la non eseguibilità dell'atto;
- Controllo degli atti di liquidazione delle spese;
- Emissione dei mandati di pagamento;
- Parere di regolarità contabile sulle delibere, che comportino impegni di spesa;
- Tenuta della contabilità fornitori;
- Tenuta dei registri generali IVA, liquidazioni periodiche e compilazione dichiarazione annuale
- Controllo e liquidazione dei rendiconti dell'economia;
- Certificazioni, ritenute di acconto IRPEF su prestazioni di terzi, escluso redditi di lavoro dipendente ed assimilati;
- Assistenza ai diversi uffici per la rendicontazione relativa a contributi straordinari ricevuti dall'Ente;
- Adempimento per la determinazione dell'IRAP;
- Verifica degli equilibri e stato di attuazione dei programmi;
- Ufficio di supporto del Nucleo di valutazione in forma associata tra i Comuni dell'Unione per il Controllo di Gestione;
- Pagamento delle fatture entro termini che non pregiudichino l'andamento gestionale della spesa, gestione delle fatture ricevute ed emesse;
- Rapporti con il Tesoriere;
- Liquidazione stipendi ai dipendenti, versamenti contributivi, formazione dei ruoli ex CPDEL ed ex INADEL, pratiche relative al collocamento a riposo dei dipendenti (Mod. 98, Mod. 755 e Mod. 350P), pratiche di ricongiunzione e T.F.R., rapporti con l'INPDAP ;

- Compilazione Mod. CUD, certificazioni IRPEF e certificazioni di servizio al personale;
- Dichiarazioni IVA -IRAP -mod. 770;
- Predisposizione delle determinazioni di competenza del settore e relative liquidazioni;
- Predisposizione di proposte di deliberazione;
- Rapporti con il pubblico;
- Controllo eventuale sussistenza debiti fuori bilancio;

## ECONOMATO

Elenco delle funzioni e delle competenze:

- Gestione Cassa Economale per assicurare ai vari settori ed agli organi istituzionali la disponibilità immediata di fondi per piccoli acquisti e rimborsi spese, ai sensi del regolamento economale, approvato con delibera del C.C..
- Proventi e riscossioni: comprende le riscossioni delle anticipazioni economali di inizio anno e di quelle conseguenti ai rendiconti periodici;
- RegISTRAZIONI di cassa.
- Verifica del Rendiconto della gestione: comprende il controllo della documentazione relativa ai giustificativi di spesa, la verifica di regolarità delle operazioni effettuate e l'emissione di mandati di rimborso.
- Costituzione e / o partecipazione a commissioni o gruppi di lavoro, anche intersettoriali, al fine di raggiungere, nei tempi e con le modalità richieste ed in funzione delle specifiche competenze e professionalità, gli obiettivi assegnati (es. informazioni, dati, ecc.);
- Gestione abbonamenti giornali e riviste;

## TRIBUTI

Elenco delle principali funzioni e competenze:

- Attuazione delle finalità e degli obiettivi dell'Amministrazione comunale in materia tributaria nel rispetto della legislazione vigente, con particolare riguardo alle politiche tariffarie;
- Studio ed adozione di misure e strumenti atti a conseguire il contenimento dei fenomeni evasivi in campo tributario;
- Proposta di metodologie di gestione ed organizzazione, per il miglioramento, in termini di efficienza ed efficacia, dell'azione amministrativa in campo tributario, secondo gli indirizzi degli organi politici.
- Adeguamento dei Regolamenti per la gestione dei tributi;
- Cura degli aspetti evolutivi del sistema dei tributi locali;
- Accertamento, applicazione, riscossione dei tributi locali e adempimenti relativi all'esecutività (e medesimi);
- Rapporti con il contribuente per informazioni, disamina posizioni, contestazioni, variazioni, cessazioni ecc. nonché chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali inerenti ai tributi;
- Costituzione e / o partecipazione a commissioni o gruppi di lavoro, anche intersettoriali, al fine di raggiungere, nei tempi e con le modalità richieste ed in funzione delle specifiche competenze e professionalità, gli obiettivi assegnati (es. informazioni, dati, ecc.);
- Verifica utenze TARES/TARI ;

## MISSIONE : ORDINE PUBBLICO E SICUREZZA

Servizi :Polizia municipale  
Polizia commerciale Polizia  
amministrativa

Personale assegnato presente nella dotazione organica (oltre al responsabile):

Posizione giuridica istr. Vigilanza	Nominativo Dott. Massimo Laconi	Ore/settimanali 36	Mesi previsti C/1 12
--	------------------------------------	-----------------------	-------------------------

Dotazioni strumentali :

- postazioni p.c. n. 1 – sistema operativo XP
- Stampanti n. 1
- Scanner n. 0
- Sono in rete n. 1 fotocopiatori e n. 1 stampanti

POLIZIA MUNICIPALE, COMMERCIALE E AMMINISTRATIVA

Elenco delle funzioni e delle competenze:

- Vigilanza urbana, rurale, edilizia;
- istruttoria atti di polizia amministrativa. Sono comprese anche le seguenti attività
- Istruzione pratiche e delibere in materia venatoria e di pesca.
- Rapporti con gli altri enti pubblici (invio statistiche, documenti ed altri obblighi di legge).

MISSIONE : COMPETITIVITA' E SVILUPPO DELLE IMPRESE

Servizi :Affissioni e pubblicità

Personale assegnato presente nella dotazione organica (vedi funzione Polizia Locale)

Dotazioni strumentali (vedi funzione Polizia Locale)

AFFISSIONI E PUBBLICITA'

Elenco delle funzioni e delle competenze:

Gestione pratiche autorizzatorie per affissioni e pubblicità.

OBIETTIVI ANNO 2016 POSIZIONE ORGANIZZATIVA AREA FINANZIARIA – AMMINISTRATIVA

Dr. Massimo Onida -

<u>Descrizione</u>	<u>Risultato atteso</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Peso ponderale ( punteggio massimo attribuibile con 100% grado di valutazione )</u>
P.T.P.C. – monitoraggio dei termini procedimentali	Redazione e trasmissione al Responsabile per la prevenzione della corruzione di due tabelle sul monitoraggio dei termini dei procedimenti di competenza della propria area, indicando se i termini sono stati rispettati e le eventuali motivazioni di cui all'art. 3 della L. n. 241/1990 dell'eventuale ritardo	<i>Presentazione tabelle semestrali di ricognizione al Responsabile della prevenzione della corruzione al 31.08.2016 e al 28.02.2017</i>	3
Aggiornamento Amministrazione Trasparente	Implementazione contenuti nuovo decreto F.O.I.A.	<i>Entro il 31.01.2017 implementazione contenuti nuovo decreto F.O.I.A.</i>	3



Accertamenti tributari	Accertamento IMU 2012 e TASI 2014 con particolare focus sulla zona industriale e sull'agro	Entro il 31.12.2016 emettere e notificare avvisi di accertamento IMU 2012 e TASI 2014	5
Aggiornamento inventario	Aggiornamento inventario dei beni mobili e immobili a tutto il 31.12.2015 in vista dell'avvio della contabilità economico patrimoniale	Entro il 30.06.2016 aggiornamento inventario	5
Sistemazione dell'archivio comunale	Affidamento ed esecuzione del servizio di sistemazione dell'archivio comunale storico e di deposito	Conclusione attività di sistemazione entro il 31.12.2016	5
Costituzione elenco fornitori	Costituzione elenco fornitori dell'area amministrativa finanziaria per affidamenti sotto euro 1.000,00	Costituzione elenco entro il 31.12.2016	3
Tempi medi di pagamento	Conseguire un tempo medio di pagamento ( inteso come ritardo medio rispetto ai 30 giorni ) zero o negativo	Indicatore zero e negativo	3
Rispetto vincoli del nuovo pareggio di bilancio	Monitoraggio e rispetto dei vincoli del nuovo pareggio di bilancio ( patto di stabilità 2016 )	Monitoraggi al 31.07.2016 e al 31.01.2017	5

Continuità operativa e disaster recovery	Adozione Piano disaster recovery da inviare all'AGID , implementazione delle misure di continuità operativa	Implementazioni entro il 31.12.2016	3
--	---	-------------------------------------	---

### AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

Risorse economiche del Servizio

Le risorse economiche sono individuate nel P.E.G. con riferimento ai capitoli di entrata e di spesa attinenti i servizi in questione imputati al Centro di responsabilità nella tabella 5 sopra riportata (Riepilogo Aree e Servizi)

Personale Assegnato

PRESENTE NELLA DOTAZIONE ORGANICA (OLTRE AL RESPONSABILE):

Posizione giuridica	Nominativo	Ore/settimana	Mesi previsti
D/1	Dr.ssa Sabrina Doneddu	36	12

Dotazioni strumentali :

- Postazioni p.c. n. 1
- Sistema operativo XP Stampanti n. 1
- Scanner n. 0
- Sono in rete n. 1 fotocopiatori e n. 1 stampanti

## MISSIONE : DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Servizi : Servizi per l'infanzia e per i minori Servizi di  
prevenzione e riabilitazione  
Strutture residenziali e di ricovero per anziani  
Assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla persona

Personale Assegnato

N. 1 ISTR. DIRETTIVO PEDAGOGISTA CAT. D 1

Dotazioni strumentali :

- postazioni p.c. n. 2 -Sistema operativo XP
- Stampanti n. 2
- Scanner n. 1
- Sono in rete n. 1 fotocopiatori e n. 1 stampanti

## SERVIZI SOCIALI

Caratteristiche:

- Predisposizione di piani personalizzati a persone che vertono in particolari con dizioni di disagio, gestione e controllo;
- Gestione emergenza abitativa, anche tramite sostegni economici;
- Gestione assistenza domiciliare;
- Erogazione di contributi a favore di famiglie, in relazione al reddito familiare secondo le normative di legge e regolamentari;
- Erogazione di somme a favore di privati relativi a situazioni di emergenza anche attraverso l'assegnazione di assegni civici;
- Gestione dei contributi ad enti e associazioni di volontariato operanti nel settore sociale;
- La gestione delle rette per ingressi in RSA.

## MISSIONE :ISTRUZIONE SCOLASTICA

Servizi : Scuola matema

Istruzione elementare Istruzione  
media

Istruzione sccondaria superiore

Assistenza scolastica, trasporto e altri servizi

Personale Assegnato (vedi Funzione Servizi Sociali)

Dotazioni strumentali (vedi Funzione Servizi Sociali)

## SERVIZI SCOLASTICI

### Caratteristiche del servizio

- Gestione funzionalità degli edifici scolastici:
  - gestione rapporti con le istituzioni scolastiche per il miglioramento della funzionalità dei plessi;
  - fornitura di arredi e attrezzature didattiche e di supporto, anche tramite contributi alle istituzioni scolastiche;
  - fornitura gratuita dei libri di testo, secondo le disposizioni di legge e regolamentari.
- Attività integrative ed extrascolastiche:
  - partecipazione alle attività di supporto all'attività scolastica promosse dalle autorità scolastiche o dalla stessa Amministrazione Comunale mediante l'erogazione dei contributi finanziari messi a disposizione e, eventualmente, partecipando all'organizzazione della logistica;
  - gestione delle attività extrascolastiche (corsi ludico-sportivi, etc.) promosse dall'Amministrazione Comunale;
- Trasporto scolastico

## MISSIONE : TUTELA E VALORIZZAZIONE DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI

### Servizi : Biblioteca

Attività culturali e servizi diversi nel settore culturale

Personale Assegnato (vedi Funzione Servizi Sociali) Dotazioni

strumentali (vedi Funzione Servizi Sociali)

### ATTIVITA' CULTURALI

#### Caratteristiche del servizio

- Cultura:
  - promozione di tutte quelle attività (iniziative, manifestazioni, eventi) finalizzate alla crescita culturale della popolazione. Per ciascuna iniziativa promossa, l'Amministrazione provvederà di volta in volta con apposita direttiva della Giunta comunale ad individuare contenuti, budget e modalità di realizzazione;
  - erogazione di contributi per iniziative culturali promosse dall'associazionismo o altre istituzioni, anche spontanee, qualora risultino di interesse per l'Amministrazione: l'importo verrà determinato con apposito atto;
  - Cura del cerimoniale (organizzazione di incontri formali ecc.);
  - Realizzazione manifestazioni previste per l'anno che saranno individuate dalla giunta.

## MISSIONE : GIOVANI E SPORT

### Servizi : Stadio comunale ed altri impianti

Manifestazioni diverse nel settore sportivo e ricreativo Personale

Assegnato (vedi Funzione Servizi Sociali)

Dotazioni strumentali (vedi Funzione Servizi Sociali)

### SPORT E ATTIVITA' RICREATIVE

#### Caratteristiche del servizio

- Erogazione di contributi per la promozione e lo sviluppo delle attività sportive e ricreative;
- Promozione di manifestazioni sportive mediante supporto economico.

OBIETTIVI ANNO 2016 POSIZIONE ORGANIZZATIVA AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

Dr. Stefano Schirmenti

<u>Descrizione</u>	<u>Risultato atteso</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Peso ponderale (punteggio massimo attribuibile con 100% grado di valutazione )</u>
P.T.P.C. – monitoraggio dei termini procedimentali	Redazione e trasmissione al Responsabile per la prevenzione della corruzione di due tabelle sul monitoraggio dei termini dei procedimenti di competenza della propria area, indicando se i termini sono stati rispettati e le eventuali motivazioni di cui all'art. 3 della L. n. 241/1990 dell'eventuale ritardo	<i>Presentazione tabelle semestrali di ricognizione al Responsabile della prevenzione della corruzione al 31.08.2016 e al 28.02.2017</i>	3
Aggiornamento Amministrazione Trasparente	Implementazione contenuti nuovo decreto F.O.I.A.	<i>Entro il 31.01.2017 implementazione contenuti nuovo decreto F.O.I.A.</i>	3
Inserimento dati piattaforma R.A.S. I	Inserimento dei dati e invio telematico nel rispetto delle tempistiche dettate dalla R.A.S.	Rispetto delle tempistiche della R.A.S.	8

Affidamento nuovo servizio di gestione della biblioteca comunale	Affidamento nuovo servizio di gestione della biblioteca comunale tramite procedura di R.D.O. sul Mepa o Sardegna Cat	Aggiudicazione entro il 31.12.2016	6
Servizio di assistenza domiciliare in forma associata – gestione tramite la Piattaforma ICARO	Servizio di assistenza domiciliare in forma associata – gestione tramite la Piattaforma ICARO	Rispetto delle tempistiche della R.A.S.	7
Monitoraggio spesa sociale	Caricamento dei dati di tutte le tipologie e servizi del servizio sociale sul Database del Ministero del Tesoro entro il 31.12.2016.	Adempimento entro il 31.12.2016	7

## AREA TECNICA

### Risorse economiche del Servizio

Le risorse economiche sono individuate nel P.E.G. con riferimento ai capitoli di entrata e di spesa attinenti i servizi in questione imputati al Centro di responsabilita nella tabella 5 sopra riportata (Riepilogo Aree e Servizi)

### Personale Assegnato

PRESENTE NELLA DOTAZIONE ORGANICA (OLTRE AL RESPONSABILE):

Posizione giuridica	Nominativo	Ore/settimana	Mesi previsti
C/1	Ing. Arianna Virdis	36	12

Dotazioni strumentali :

- Postazioni p.c. n. 1
- Sistema operativo XP Stampanti n. 1
- Scanner n. 0
- Sono in rete n. 1 fotocopiatori e n. 1 stampanti

MISSIONE : Infrastrutture pubbliche e logistica

Servizi : Viabilità e servizi connessi

    Illuminazione pubblica e servizi connessi

VIABILITÀ.

Principali attività

- Numerazione civica, toponomastica stradale, stradario, dandone puntuale comunicazione all'ufficio anagrafe;
- Manutenzione della viabilità comunale, sia veicolare che pedonale, compresi tutti gli accorgimenti per il miglioramento della sicurezza della circolazione;
- organizzazione del personale operaio addetto alla manutenzione, coordinamento e direzione degli interventi e degli acquisti del materiale necessario;
- gestione dei contratti di fornitura e di appalto con imprese esterne;
- rilascio autorizzazioni per sottoattraversamenti di servizi a rete, acquisto cartellonistica stradale di concerto con l'Area Amministrativa - servizio demografico e servizio vigilanza;
- Istruttoria e rilascio parere con determinazione della polizza fidejussoria e verifica dei lavori eseguiti di ripristino sede stradale per alterazioni stradali da terzi e atti annessi;

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Principali attività

- Opere di manutenzione ordinaria e di piccola manutenzione straordinaria sugli impianti esistenti relativamente alla gestione dei guasti e alla sostituzione di parti obsolete;
- Installazione nuovi impianti.

MISSIONE : Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente

Servizi : Urbanistica e gestione del territorio

    Edilizia residenziale pubblica locale e piani di edilizia economica e popolare

    Servizi di protezione civile

    Servizio idrico

    Servizio smaltimento rifiuti

    Parchi e servizi per la tutela ambientale ed il verde, altri servizi relativi al territorio e all'ambiente;

URBANISTICA-TERRITORIO

Elenco delle principali funzioni e competenze:

- Progettare, controllare e gestire gli strumenti urbanistici diretti alla gestione del territorio e delle sue infrastrutture avvalendosi eventualmente anche di professionalità esterne;
- Gestione Piani per l'Edilizia Economica e Popolare e Piani per Insediamenti Produttivi;
- Gestione istruttorie e rilascio concessioni e autorizzazioni relative agli interventi edilizi riguardanti gli immobili sia di uso pubblico che privato;
- Quantificazione e introito dei contributi concessori e di altre entrate;
- Rilascio delle concessioni edilizie in sanatoria, come previsto dalla legge;
- Controllo dell'abusivismo edilizio, mediante predisposizione di diffide, ordinanze di sospensione lavori e di demolizione, a seguito delle segnalazioni e/o verbalizzazioni di organi di polizia giudiziaria;



- Gestione di autorizzazione cave;
- Espressione del parere di propria competenza per occupazioni di suolo pubblico;
- Gestione certificati di abitabilità e agibilità;
- Quantificazione e riparto oneri urbanizzazione secondaria per gli adempimenti di legge;

#### PROTEZIONE CIVILE

Caratteristiche principali del servizio:

- Collaborazione con la Unione <lei Comuni per la completa realizzazione di un servizio di protezione civile intercomunale.

#### SERVIZIO IDRICO

Caratteristiche principali del servizio:

- Servizio idrico integrato (fognatura, depurazione e acquedotto), gestione rapporti con Abbanoa;
- Gestione acquedotto rurale;
- Gestione servizio di depurazione e fognatura servente le aree P..I.P.;

#### SMALTIMENTO RIFIUTI

Caratteristiche principali del servizio:

- Collaborazione con l'Unione <lei Comuni per la gestione associata del servizio di smaltimento differenziato.
- Adempimenti previsti dalla normativa vigente: M.UD, etc.;

#### AMBIENTE

Principali adempimenti

- Attività tecnica e amministrativa, in collaborazione con la ASL, per la programmazione ed il controllo degli interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione sul territorio;
- Garantire la tempestività nel rilascio delle autorizzazioni in materia ambientale, tenere sotto controllo le popolazioni animali per la tutela dell'igiene sul territorio;
- Gestione delle altre tematiche ambientali, fra cui violazione norme ambientali, animali domestici, etc. (attività svolta di concerto con l'Area Amministrativa – Servizio vigilanza).
- Rapporto con l'associazionismo ambientale operante sul territorio;
- Rapporto con gli enti strumentali che operano in materia ambientale;
- Attività tecnica ed amministrativa per il rilascio di pareri ed autorizzazioni in materia di acque, rifiuti, inquinamento atmosferico e acustico su parere tecnico rilasciato dagli organi preposti (interni ed esterni);
- Attività tecnica ed amministrativa per la tutela dell'ambiente da fattori inquinanti, uso razionale e programmato delle

risorse e delle fonti energetiche secondo le competenze e le attribuzioni di Legge;

- Attività tecnica e amministrativa di programmazione e controllo in materia di tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, unitamente al settore LLPP - (aria, acqua, suolo, rumore e risanamenti e bonifiche aree verdi, ect.) secondo le competenze e le attribuzioni di Legge;
- Autorizzazioni piani di bonifica ambientali, emissioni idriche e acustiche e pareri per emissioni atmosferiche;
- Controlli inquinamento idrico, atmosferico ed acustico;
- Attività attinenti alla materia del vincolo idrogeologico;
- Rapporti con la Compagnia barracellare;

## MISSIONE : DIRITTI SOCIALI, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIE

Servizi : Servizio necroscopico e cimiteriale

Caratteristiche principali del servizio:

- manutenzione e gestione cimitero comunale;
- gestione delle sepolture e delle esumazioni;
- concessione aree e loculi cimiteriali.

## MISSIONE : Competitivita' e sviluppo delle imprese

Servizi : Servizi relativi all'industria  
          Servizi relativi al commercio  
          Servizi relativi all'artigianato  
          Servizi relativi all'agricoltura

Elenco delle funzioni e delle competenze:

- Partecipazione, in qualità di Responsabile, al cosiddetto "Sportello Unico per le Attività Produttive", con istruzione pratiche, rilascio autorizzazioni, certificazioni, nulla osta, ricezione di dichiarazione inizio attività, comunicazioni e procedure che comportino il silenzio assenso, atti amministrativi in genere (delibere, ordinanze etc) inerenti a tutto il settore delle attività produttive presenti sul territorio, e in particolare in materia di commercio al minuto in sede fissa, commercio su aree pubbliche, pubblici esercizi, artigianato, agricoltura, turismo e servizi.

## MISSIONE : Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

Servizi : Gestione dei beni demaniali e patrimoniali

Caratteristiche principali del servizio

- Esecuzione, diretta o mediante l'affidamento all'esterno, degli interventi di riparazione e conservazione che nel corso dell'anno si renderanno necessari per conservare in buono stato il patrimonio immobiliare del comune, inclusa l'organizzazione del personale operaio addetto alla manutenzione, il coordinamento e direzione degli interventi e degli acquisti del materiale necessario e la gestione dei contratti di fornitura e di appalto con imprese esterne. Si tratta di interventi relativi a:
  - palazzo comunale;
  - plessi scolastici ;
  - altri immobili di proprietà comunale,
  - cimitero comunale.
- Gestione degli interventi per la sicurezza sui luoghi lavoro relativamente al personale interno ed esterno ed agli interventi legati alla gestione del patrimonio immobiliare e coordinamento dell'emergenza.
- Realizzazione inventario patrimoniale.

- Alienazione ed acquisto di beni immobili.

## ADEMPIMENTI TRASVERSALI A TUTTE LE MISSIONI DELL'AREA TECNICA:

### LAVORI PUBBLICI

Caratteristiche principali:

- Verificare prioritariamente la fattibilità di progettazione interna al servizio di tutte le opere pubbliche previste;
- Gestione progettazione, diretta o mediante incarico esterno, delle opere pubbliche, secondo le procedure di legge, compresa l'acquisizione dei necessari pareri, anche mediante indizione di conferenze dei servizi;
- Accertamento e verifica delle situazioni per l'affidamento d'incarichi professionali esterni;
- Svolgimento di tutte le attività di verifica e validazione dei progetti di lavori pubblici;
- Raccolta, verifica e trasmissione all'Osservatorio dei Lavori Pubblici degli elementi relativi alle segnalazioni previste dalla vigente normativa;
- Svolgimento di tutte le attività di controllo e verifica sull'esecuzione dei lavori pubblici, compresa la proposta di risoluzione del contratto e di definizione bonaria delle controversie;
- Gestione della direzione dei lavori, diretta o mediante incarico esterno;
- Liquidazione delle competenze secondo gli stati d'avanzamento emessi dal direttore dei lavori;
- Individuazione, predisposizione ed attuazione dei programmi ed interventi di manutenzione programmata e straordinaria sui beni di proprietà comunale;
- Certificazione della chiusura lavori;
- Adempimenti in materia di comunicazioni per anagrafe professionisti;
- Gestione espropri pubblica utilità;
- Gestione esecuzione opera pubblica;
- Redazione del programma delle opere pubbliche;
- Svolgimento dei compiti e delle funzioni demandate al Responsabile unico di procedimento ai sensi del regolamento attuativo approvato con D.P.R. N. 207/2010;
- Affidamento di incarichi professionali;
- Tenuta dei rapporti con le autorità regionali e statali di vigilanza sulle opere pubbliche;
- Adempimenti d. lgs. n. 81/2008;
- Fornitura arredi ed attrezzature uffici comunali

OBIETTIVI ANNO 2016 TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA AREA  
TECNICO- MANUTENTIVA DOTT. ING FLORIANA MURONI

<u>Descrizione</u>	<u>Risultato atteso</u>	<u>Indicatori</u>	<u>Peso ponderale ( punteggio massimo attribuibile con 100% grado di valutazione )</u>
P.T.P.C. – monitoraggio dei termini procedimentali	Redazione e trasmissione al Responsabile per la prevenzione della corruzione di due tabelle sul monitoraggio dei termini dei procedimenti di competenza della propria area, indicando se i termini sono stati rispettati e le eventuali motivazioni di cui all'art. 3 della L. n. 241/1990 dell'eventuale ritardo	<i>Presentazione tabelle semestrali di ricognizione al Responsabile della prevenzione della corruzione al 31.08.2016 e al 28.02.2017</i>	3
Aggiornamento Amministrazione Trasparente	Implementazione contenuti nuovo decreto F.O.I.A.	<i>Entro il 31.01.2017 implementazione contenuti nuovo decreto F.O.I.A</i>	3
Approvazione progetto ampliamento cimitero , individuazione aree e indizione gara d'appalto	Approvazione progetto ampliamento cimitero , individuazione aree e indizione gara d'appalto	Entro il 31.12.2016	5

Misure di efficientamento energetico	Sostituzione lampade di illuminazione pubblica con lampade a basso consumo	Adozione misure entro il 31.12.2016	5
Bando di gare per la realizzazione del nuovo collettore fognario	Approvazione bando di gara per la realizzazione del nuovo collettore fognario	Bando entro il 31.12.2016	3
Ricognizione concessioni cimiteriali e rinnovo delle concessioni scadute	Ricognizione concessioni cimiteriali e rinnovo delle concessioni scadute	Adozione atti di ricognizione e rinnovo entro il 31.12.2016	3
Realizzazione cavidotto	Realizzazione cavidotto per il collegamento in rete dell'impianto fotovoltaico installato presso le tribune del campo sportivo	Collegamento impianto entro il 31.12.2016	5
Ricognizione strade vicinali ad uso pubblico	Ricognizione strade vicinali ad uso pubblico	Approvazione elenco da parte dell'Amministrazione entro il 31.12.2016	3

Applicazione Regolamento scarichi PIP	Applicazione Regolamento scarichi PIP : installazione contatori e bollettazione scarichi	Prima rilevazione consumi entro il 31.12.2016	5
---	--	---	---

## C) RISORSE FINANZIARIE

Si rinvia al P.E.G. 2016/2018 approvato con deliberazione di G.C. n. 49 del 29.05.2016.

## D) PARAMETRI GESTIONALI

In questa parte sono indicati i parametri da mettere sotto controllo ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e della struttura ed il cui miglioramento viene assunto come una delle sue componenti.

### 1) Parametri per l'individuazione degli enti strutturalmente deficitari

#### COMUNI

- 1) Valore negativo del risultato contabile di gestione superiore in termini di valore assoluto al 5% rispetto alle entrate correnti (a tali fini al risultato contabile si aggiunge l'avanzo di amministrazione usato per le spese di investimento);
- 2) Volume dei residui attivi di nuova formazione provenienti dalla gestione di competenza e relativi ai titoli I e III, con l'esclusione dell'addizionale Irpef, superiori al 42 per cento dei valori di accertamento delle entrate dei medesimi Titoli I e III esclusi i valori dell'addizionale Irpef;
- 3) Ammontare dei residui attivi di cui al Titolo I e al Titolo III superiore al 65% (provenienti dalla gestione dei residui attivi) rapportati agli accertamenti delle gestioni di competenza delle entrate dei medesimi Titoli I e III;
- 4) Volume dei residui passivi complessivi provenienti dai Titoli I superiore al 40% degli impegni della medesima spesa corrente;
- 5) Esistenza di procedimenti di esecuzione forzata superiore allo 0,5% delle spese correnti;
- 6) Volume complessivo delle spese di personale a vario titolo rapportato al volume complessivo delle entrate correnti desumibili dai Titoli I, II e III superiore al 40% inferiori ai 5.000 abitanti (al netto dei contributi regionali nonché di altri enti pubblici finalizzati a finanziare spese di personale);
- 7) Consistenza dei debiti di finanziamento non assistiti da contribuzioni superiore al 150% rispetto alle entrate correnti per gli enti che presentano un risultato contabile di gestione positivo e superiore al 120% per gli enti che presentano un risultato contabile di gestione negativo (fermo restando il rispetto del limite di indebitamento di cui all'art. 204 del T.U.EE.LL.);
- 8) Consistenza dei debiti fuori bilancio formati nei corsi dell'esercizio superiore all'1% rispetto ai valori di accertamento delle entrate correnti (l'indice si considera negativo ove tale soglia venga superata in tutti gli ultimi tre anni);
- 9) Eventuale esistenza al 31 dicembre di anticipazioni di tesoreria non rimborsate superiori al 5% rispetto alle entrate correnti;
- 10) Ripiano squilibri in sede di provvedimento di salvaguardia di cui all'art. 193 del T.U.EE.LL. riferito allo stesso esercizio con misure di alienazione di beni patrimoniali e/o avanzo di amministrazione superiore al 5% dei valori della spesa corrente;

### 2) Performance generale della struttura

Per l'Entrata

Capacità di riscossione dei residui attivi (Tit. I + Tit. III)	$\sum$ residui iniziali-residui finali (parte corrente)
<i>L'Ente è riuscito a riscuotere i residui che aveva ad inizio anno</i>	..... X 100 $\sum$ residui iniziali
Grado di precisione nella quantificazione delle previsioni d'entrata	$\sum$ previsioni iniziali (parte corrente)
<i>L'Ente ha confermato in pieno le previsioni iniziali</i>	..... X 100 $\sum$ previsioni definitive
Capacità di trasformare le previsioni in accertamenti	$\sum$ accertamenti (parte corrente)
<i>Tutte le previsioni di entrata si sono trasformate in accertamenti</i>	..... X 100 $\sum$ previsioni definitive
Capacità di trasformare gli accertamenti in riscossioni	$\sum$ riscossioni (parte corrente)
<i>La riscossione di tutti gli accertamenti consente una perfetta gestione della liquidità</i>	..... X 100 $\sum$ accertamenti



Per la Spesa

Capacità di pagamento dei residui iniziali di parte corrente <i>L'Ente è riuscito a pagare tutti i residui che aveva ad inizio anno</i>	$\Sigma$ residui iniziali-residui finali (parte corrente) ..... X 100 $\Sigma$ residui iniziali
Grado di precisione nella quantificazione delle previsioni d'uscita <i>L'Ente ha confermato in pieno le previsioni iniziali</i>	$\Sigma$ previsioni iniziali (parte corrente) ..... X 100 $\Sigma$ previsioni definitive
Capacità di trasformare le previsioni in impegni di parte corrente <i>Tutte le previsioni di uscita si sono trasformate in accertamenti</i>	$\Sigma$ impegni (parte corrente) ..... X 100 $\Sigma$ previsioni definitive
Capacità di trasformare gli impegni in liquidazioni <i>Capacità di onorare tutti gli impegni presi con i fornitori</i>	$\Sigma$ pagamenti (parte corrente) ..... X 100 $\Sigma$ impegni

### 3) Performance dei singoli settori

#### AREA TECNICO-MANUTENTIVA

- 1) Totale tonnellate di rifiuti differenziati raccolti/totale tonnellate raccolte;
- 2) Numero dei progetti per la realizzazione di opere pubbliche effettuati all'interno dell'Ente/numero totale dei progetti per la realizzazione di opere pubbliche;
- 3) Rispetto dei termini procedurali fissati da deliberazione C.C. n. 6/2014, per le seguenti categorie:
  - Approvazione certificato di collaudo/regolare esecuzione, svincolo polizze fideiussorie, pagamento onorari collaudo;
  - Contratti concessione manufatti (servizi cimiteriali);
  - Autorizzazioni edilizie.

#### AREA AMMINISTRATIVO-FINANZIARIA E SOCIOCULTURALE

- 1) Accesso al sito internet dell'Ente/numero dei residenti e valutazione della trasparenza amministrativa da parte del Nucleo di valutazione;
- 2) Totale spesa funzionamento uffici/spese correnti al netto delle spese per il personale;
- 3) Rispetto dei termini procedurali fissati da deliberazione C.C. n. 6/2014, per le seguenti categorie:
  - Emissione dei mandati di pagamento;
  - Rendiconto economale;
  - Autorizzazioni per occupazioni suolo pubblico con ponteggi di cantiere, autoscale o messi di trasporto;
  - Iscrizioni anagrafiche e cancellazioni anagrafiche,
  - Contributi per il diritto allo studio;

## E) CUSTOMER SATISFACTION

In questa parte sono riportati dei questionari da somministrare agli utenti dei diversi servizi ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e della struttura ed il cui miglioramento viene assunto come una delle sue componenti.

### Servizio bibliotecario

- in generale, come valuta il servizio offerto dalla biblioteca comunale?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- quanto è soddisfatto delle condizioni del prestito del materiale a disposizione?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- come valuta l'offerta di libri?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- come valuta l'aggiornamento del catalogo dei libri?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- come valuta l'adeguatezza della offerta di servizi internet e/o multimediali?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
-----------	--------	-------------	-------	--------

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- come valuta l'adeguatezza dei locali?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- come valuta l'adeguatezza dell'orario di apertura?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- sarebbe interessato all'apertura serale della biblioteca?

SI  
NO

- quali suggerimenti formula?

- sarebbe interessato a partecipare ad incontri organizzati su temi specifici (p.es. presentazione libri, dibattiti culturali)?

Sì / No

### Raccolta rifiuti

- in che misura è soddisfatto della frequenza del ritiro dei rifiuti domestici?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- in che misura è soddisfatto della gestione dei rifiuti fuori standard? (p.es. sedie, altri mobili ingombranti, erba e foglie, ecc.)

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- si sente informato in modo adeguato sulle caratteristiche del servizio?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- è soddisfatto della qualità dello spazzamento delle strade?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- in generale come valuta il servizio di raccolta differenziata?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- in che misura è soddisfatto della frequenza del ritiro della raccolta differenziata?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- quali suggerimenti formula?

.....

### Ragioneria

- come valuta i tempi di pagamento, a partire dalla disponibilità dei fondi?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- in che misura si sente supportato nel gestire l'iter burocratico?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- in che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai funzionari?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- come valuta il nostro servizio in rapporto a quello di altre amministrazioni pubbliche con cui ha avuto contatti?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Le informazioni sul sito sono adeguate ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- quali miglioramenti propone?

.....

**Servizio cimiteriale**

- in che misura è soddisfatto degli orari di apertura del cimitero?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quali suggerimenti formula?

.....

- In che misura è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico degli uffici del servizio cimiteriale?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- in che misura è soddisfatto del livello di pulizia, sicurezza e ordine del cimitero?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- come valuta l'accessibilità, anche per portatori di handicap e persone anziane?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- quanto è soddisfatto della qualità del funzionamento degli uffici dei servizi cimiteriali ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.....  
 che cosa migliorerebbe: (p.es. quali orari, quali giorni, ecc.)  
 .....

- quanto è soddisfatto del personale dei servizi cimiteriali con cui ha avuto contatto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

che cosa migliorerebbe: (p.es. disponibilità ad ascoltare, cortesia, chiarezza, competenza professionale ecc.)

.....

### Polizia locale

- in che misura è soddisfatto della presenza dei Vigili sul territorio?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- quanto è soddisfatto del personale della vigilanza con cui ha avuto contatto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

che cosa migliorerebbe: (p.es. disponibilità ad ascoltare, cortesia, chiarezza, competenza professionale ecc.)

.....

- quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In particolare che cosa ci suggerisce (p.es. maggiore pulizia, posti a sedere, gestione delle code, ecc.)

.....

- la modulistica è chiara?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Le informazioni sul sito sono sufficienti ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- La segnaletica per raggiungere l'ufficio è adeguata?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Assistenza domiciliare

- La qualità del servizio erogato è complessivamente adeguata?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- La quantità della assistenza (con particolare riferimento alla frequenza ed ai servizi erogati) è adeguata?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- La qualità e professionalità del personale che presta assistenza è adeguata?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Quante volte negli ultimi 6 mesi è cambiato il personale che presta assistenza a Lei o al suo familiare?

Mai

1 volta

2 volte

3 volte

4 volte o più

- gli orari sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Le informazioni fornite sono adeguate ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

eventuali richieste, critiche e/o suggerimenti specifici .....

### Sportello Anagrafe

- per quale servizio si è rivolto a questo sportello?  
.....
- quanto è soddisfatto della qualità del servizio ricevuto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

che cosa migliorerebbe: (p.es. quali orari, quali giorni, cortesia, competenza, disponibilità, ecc.)

.....

- quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In particolare che cosa ci suggerisce (p.es. maggiore pulizia, posti a sedere, gestione delle code, ecc.)

.....

- la modulistica è chiara?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali richieste .....

- Le informazioni sul sito sono adeguate ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- La segnaletica per raggiungere gli uffici è adeguata ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- quante volte è dovuto tornare per completare la sua pratica?  
1 volta  
più di 1 volta e meno di 5  
più di 5 volte
- sarebbe interessato a partecipare ad incontri organizzati dal Comune su temi specifici (p.es. autocertificazione, ecc)  
Sì / No

### Sportello Edilizia

- per quale servizio si è rivolto a questo sportello?  
.....

- in che misura si è sentito assistito dall'ufficio per gestire al meglio la sua pratica?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

eventuali suggerimenti specifici .....

- la modulistica è chiara?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali richieste .....

- quante volte è dovuto tornare per completare la sua pratica?  
1 volta,  
più di 1 volta e meno di 5,  
più di 5 volte.
- quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

in particolare che cosa ci suggerisce (p.es. maggiore pulizia, posti a sedere, gestione delle code, ecc.)

.....

- Le informazioni sul sito sono adeguate ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- La segnaletica per raggiungere l'ufficio è adeguata ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- sarebbe interessato a partecipare ad incontri organizzati dal Comune su temi specifici (p.es. agevolazioni)?

Si / No

### Servizi sociali

- per quale esigenza si è rivolto a questo servizio?

.....

- riguarda lei o un'altra persona?

me

familiare

altra persona

- in che misura si è sentito assistito dall'ufficio per gestire al meglio la sua esigenza?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

eventuali suggerimenti specifici .....

- la modulistica è chiara?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali richieste .....

- quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

in particolare che cosa ci suggerisce (p.es. maggiore pulizia, posti a sedere, gestione delle code, ecc.)

.....

- Le informazioni sul sito sono adeguate ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- La segnaletica per raggiungere l'ufficio è adeguata ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- sarebbe interessato a partecipare ad incontri organizzati dal Comune su temi specifici (p.es. normativa in materia di sussidi, assistenza, ecc)

Sì / No

### **Sportello Tributi**

- per quale ragione si è rivolto a questo sportello?

.....

- quanto è soddisfatto della qualità del servizio che riceve?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

che cosa migliorerebbe: (p.es. quali orari, quali giorni, ecc.)

.....

- quanto è soddisfatto del personale con cui ha avuto contatto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

che cosa migliorerebbe: (p.es. disponibilità ad ascoltare, cortesia, chiarezza, competenza professionale ecc.)

.....

- quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In particolare che cosa ci suggerisce (p.es. maggiore pulizia, posti a sedere, gestione delle code, ecc.)

.....

- la modulistica è chiara?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuali richieste .....

- Le informazioni sul sito sono adeguate ?

Per nulla	scarso	sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- quante volte è dovuto tornare per completare la sua pratica?  
 1 volta  
 più di 1 volta e meno di 5  
 più di 5 volte
- sarebbe interessato a partecipare ad incontri organizzati dal Comune su temi specifici (p.es. IMU, TARSUecc)  
 Sì / No

## F) AUTOVALUTAZIONE SECONDO IL SISTEMA CAF

In questa parte sono riportati dei questionari da somministrare ai titolari di posizione organizzativa per la loro autovalutazione ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e della struttura.

### PARTE A: FATTORI ABILITANTI

#### 1) LEADERSHIP

**Valutazione:** Considerare l'evidenza di quanto la *dirigenza* dell'organizzazione sta facendo per:

*1.1 Dare una direzione all'organizzazione: sviluppare e comunicare vision, mission e valori.*

Esempi:

- a. sviluppando e formulando una vision (dove vogliamo andare) e una mission (quali sono i nostri obiettivi) dell'organizzazione;
- b. stabilendo valori strutturati ed un codice di comportamento;
- c. traducendo la vision e la mission in obiettivi e azioni strategici (nel medio periodo) e operativi;
- d. coinvolgendo i portatori d'interesse (impiegati, clienti/cittadini, rappresentanze elette e fornitori) nello sviluppo di vision, mission, obiettivi strategici e operativi;
- e. modificando vision, mission e valori in funzione dei cambiamenti dell'ambiente esterno;
- f. comunicando vision, mission, valori e obiettivi strategici ed operativi a tutti gli impiegati dell'organizzazione e a tutti i portatori d'interesse.

DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

*1.2 Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione*

Esempi:

- a. sviluppando strutture organizzative e processi in accordo con i compiti dell'organizzazione e con i bisogni e le aspettative dei portatori d'interesse;
- b. definendo appropriati livelli di gestione, funzioni, responsabilità e margini di autonomia;
- c. definendo e concordando per ciascun livello organizzativo obiettivi misurabili e risultati;
- d. dando una direzione precisa ad output e outcome bilanciando i bisogni e aspettative dei differenti portatori d'interesse;
- e. stabilendo un sistema di gestione delle informazioni con audit interno e verifiche periodiche;
- f. stabilendo appropriati schemi per i progetti e per il lavoro di gruppo;
- g. Utilizzando a lungo termine sistemi di Total Quality Management come EFQM e CAF;
- h. Sviluppando un sistema per la misurazione degli obiettivi operativi o delle performance (ad es. Balanced Score Card, ISO 9001-2000).

**DARE UN PUNTEGGIO**

<b>0</b>	<b>non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio</b>
<b>1</b>	<b>un approccio è stato pianificato P (Plan)</b>
<b>2</b>	<b>un approccio è stato pianificato e implementato D (do)</b>
<b>3</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)</b>
<b>4</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)</b>
<b>5</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.</b>

*1.3 Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di comportamento*

Esempi:

- a. fungendo da esempio;
- b. dimostrando la propria disponibilità al cambiamento accettando feedback costruttivi e suggerimenti per migliorare il proprio stile di leadership;
- c. agendo in accordo con gli obiettivi e i valori stabiliti;
- d. mantenendo il personale informato su specifiche questioni;
- e. aiutando il personale nel raggiungimento dei propri piani ed obiettivi a supporto degli obiettivi dell'organizzazione;
- f. stimolando e incoraggiando il trasferimento delle responsabilità (empowerment);
- g. incoraggiando e supportando il personale a fornire suggerimenti per l'innovazione e lo sviluppo e ad essere proattivi nel lavoro quotidiano;
- h. incoraggiando la fiducia reciproca ed il rispetto;
- i. assicurando che venga sviluppata una cultura di stimolo, di identificazione, di pianificazione e di implementazione dell'innovazione;
- j. stimolando e finanziando attività di formazione e di miglioramento;
- k. fornendo feedback e discutendo con il personale delle performance dell'organizzazione;
- l. riconoscendo e ricompensando gli sforzi individuali e di gruppo;
- m. indirizzando adeguatamente i bisogni individuali e i problemi del personale

**DARE UN PUNTEGGIO**

<b>0</b>	<b>non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio</b>
----------	--

1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

#### *1.4 Gestire i rapporti con il livello politico e gli altri portatori d'interesse*

##### Esempi:

- mantenendo regolari e proattive relazioni con le autorità politiche competenti delle aree esecutive e legislative;
- sviluppando partnership e network con importanti portatori d'interesse (ad es. cittadini, gruppi di interesse, Organizzazioni non governative, aziende private, altre amministrazioni pubbliche);
- coinvolgendo politici e portatori d'interesse nella definizione dei livelli di output e outcome e nello sviluppo del sistema di gestione dell'organizzazione;
- ricercando consapevolezza, reputazione e riconoscimento pubblico per l'organizzazione (ad es. costruendo un'immagine per l'organizzazione);
- sviluppando il concetto di marketing (basato su prodotti e servizi) e diffondendolo internamente ed esternamente;
- prendendo parte ad iniziative di associazioni professionali, organizzazioni rappresentative e gruppi di interesse.

##### DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

TOTALE PUNTEGGIO LEADERSHIP (MAX 20 PUNTI)

## 2) STRATEGIA E PIANIFICAZIONE

**Valutazione:** Considerare l'evidenza di quanto l'organizzazione sta facendo per:

### 2.1 Raccogliere le informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori d'interesse

Esempi:

- a. identificando tutti i possibili portatori d'interesse;
- b. raccogliendo sistematicamente informazioni sui portatori d'interesse, sui loro bisogni e aspettative attraverso appropriate indagini riguardo a clienti/cittadini, dipendenti, società e governo;
- c. raccogliendo regolarmente informazioni su importanti aspetti quali gli sviluppi sociali, ecologici, economici, legislativi e demografici;
- d. valutando regolarmente la qualità delle informazioni e le modalità con cui vengono acquisite.

DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

### 2.2 Sviluppare, rivedere e aggiornare Politiche e Strategie

Esempi:

- a) coinvolgendo i portatori d'interesse nel processo di sviluppo, rivisitazione e aggiornamento di strategie e piani e dando priorità per i loro bisogni e aspettative;
- b) analizzando rischi ed opportunità e identificando i fattori critici di successo attraverso una regolare valutazione dei fattori che agiscono sul contesto dell'organizzazione (inclusi cambiamenti politici);
- c) stabilendo obiettivi strategici e operativi basati sulla vision, la mission e i valori dell'organizzazione e collegandoli ai processi e ai piani operativi;
- d) valutando la qualità dei piani strategici e operativi;
- e) bilanciando compiti e risorse, a seconda delle pressioni di breve e di lungo periodo e delle richieste dei portatori d'interesse;
- f) valutando gli impegni esistenti in termini di output (risultati) e outcome (impatto) verificando l'accordo sul raggiungimento degli obiettivi a tutti i livelli e, se necessario, aggiustando strategie e piani;
- g) valutando la necessità di riorganizzare e migliorare strategie e metodi;
- h) analizzando sistematicamente punti di forza e di debolezza interni (ad es. diagnosi di TQM o analisi SWOT\*).

DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

### 2.3 Implementare sistemi di analisi strategica e pianificazione nel complesso dell'organizzazione

#### Esempi:

- implementando politiche e strategie attraverso accordi e individuazione di priorità, stabilendo sequenze temporali e strutture organizzative;
- traducendo obiettivi strategici e operativi in piani e compiti dell'organizzazione e collegando questi ai processi chiave;
- sviluppando canali di comunicazione interni per divulgare obiettivi, piani e compiti;
- sviluppando e applicando metodi di valutazione delle performance dell'organizzazione a tutti i livelli;
- sviluppando e sollecitando unità di gestione (ad es. Comitati Politici, Comitati direttivi, gruppi-guida).

#### DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

#### TOTALE PUNTEGGIO STRATEGIA E PIANIFICAZIONE (MAX 15 PUNTI)

### 3) GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

**Valutazione:** Considerare l'evidenza di quanto la dirigenza dell'organizzazione sta facendo per:

#### 3.1 Pianificare, gestire e migliorare le politiche di pianificazione e gestione delle risorse umane

Esempi:

- a. sviluppando e comunicando una politica di gestione delle risorse umane basata sui piani e sulle strategie dell'organizzazione;
- b. analizzando regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale, tenendo in considerazione anche i bisogni e le aspettative dei portatori d'interesse;
- c. sviluppando e concordando una chiara politica contenente criteri oggettivi di reclutamento, promozione, premio e assegnazione di funzioni manageriali;
- d. allineando compiti, autorità e responsabilità (ad es. attraverso una descrizione dei compiti);
- e. allineando la descrizione dei compiti al reclutamento delle risorse e allo sviluppo dei piani;
- f. allineando la pianificazione degli impegni con l'allocazione e lo sviluppo delle risorse umane;
- g. definendo le competenze manageriali e di leadership richieste per i dirigenti (da usare nel reclutamento delle risorse);
- h. assicurando un buon clima organizzativo;
- i. gestendo il reclutamento e lo sviluppo delle carriere professionali con particolare riguardo alla lealtà del personale e alle pari opportunità (sesso, disabilità, razza, religione)
- j. ponendo attenzione ai bisogni personali e di gruppo del personale disabile;
- k. prendendo in considerazione l'equilibrio tra la vita lavorativa e la vita privata dei dipendenti.

#### DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

3.2 Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando i compiti individuali e di gruppo agli obiettivi dell'organizzazione.

Esempi:

- a. identificando le competenze correnti a livello individuale e nel complesso dell'organizzazione in termini di conoscenze, abilità e attitudini;
- b. stabilendo e comunicando i piani di formazione basati sui bisogni presenti e futuri dei singoli e dell'organizzazione nel suo complesso (ad es. con attività formative obbligatorie o volontarie);
- c. sviluppando e concordando le attività formative e i piani di sviluppo di tutto il personale
- d. sviluppando le capacità di leadership in tutta l'organizzazione;
- e. supportando e assistendo i nuovi impiegati;
- f. promuovendo la mobilità interna ed esterna del personale;
- g. sviluppando e promuovendo sistemi moderni di formazione (ad es. strumenti multimediali, formazione sul campo, formazione a distanza);
- h. gestendo e seguendo i piani di formazione individuali e globali;
- i. sviluppando e promuovendo l'attitudine alle relazioni e le abilità a trattare con il cliente/cittadino;
- j. monitorando il rapporto tra la spesa complessiva per la retribuzione e quella per la formazione.

#### DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio</b>
<b>1</b>	<b>un approccio è stato pianificato P (Plan)</b>
<b>2</b>	<b>un approccio è stato pianificato e implementato D (do)</b>
<b>3</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)</b>
<b>4</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)</b>
<b>5</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.</b>

#### 3.3 Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment\*

##### Esempi:

- a. promuovendo una cultura di dialogo e comunicazione aperta e non gerarchica;
- b. chiedendo attivamente al personale idee e suggerimenti e istituendo meccanismi e schemi appropriati (ad es. attraverso schemi per i suggerimenti);
- c. coinvolgendo il personale nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione dei processi e nell'identificazione e implementazione delle azioni di miglioramento;
- d. cercando accordi tra dirigenti e personale sugli obiettivi e sul modo di misurare gli obiettivi raggiunti;
- e. organizzando regolarmente e conducendo indagini presso lo staff dell'organizzazione;
- f. invitando il personale a valutare i propri superiori (ad esempio attraverso valutazioni a 360°);
- g. consultandosi con le rappresentanze del personale (ad es. sindacati).

#### DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio</b>
<b>1</b>	<b>un approccio è stato pianificato P (Plan)</b>
<b>2</b>	<b>un approccio è stato pianificato e implementato D (do)</b>
<b>3</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)</b>
<b>4</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e</b>



	modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

TOTALE PUNTEGGIO GESTIONE DELLE RISORSE UMANE (MAX 15 PUNTI)

#### 4) PARTNERSHIP E RISORSE

**Valutazione:** Considerare quali misure sono prese per garantire che l'organizzazione:

##### 4.1 Sviluppi e implementi relazioni con partner chiave

**Esempi:**

- a. identificando i partner strategici e la tipologia di relazioni (ad es. acquirente-venditore, coproduzione, gerarchie e controllo, cooperazione);
- b. stabilendo appropriati accordi di collaborazione prendendo in considerazione la tipologia di relazioni;
- c. definendo le responsabilità nella gestione delle relazioni;
- d. monitorando e valutando regolarmente i processi, i risultati e la tipologia di relazioni;
- e. stimolando e organizzando partnership su questioni specifiche e sviluppando e implementando progetti di collaborazione con altre organizzazioni del settore pubblico;
- f. formando il personale in modo da consentirgli di lavorare concretamente con i partner;
- g. scambiando lo staff con i partner

DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

##### 4.2 Sviluppi e implementi relazioni con clienti/cittadini\*

**Esempi:**

- a. incoraggiando il coinvolgimento di clienti/cittadini nei fatti che riguardano la comunità;
- b. coinvolgendo clienti/cittadini nei processi decisionali politici (ad es. attraverso gruppi di consultazione, indagini, sondaggi di opinione);
- c. mantenendosi aperto ad idee, suggerimenti e lamentele di clienti/cittadini e sviluppando ed utilizzando appropriati meccanismi (ad es. indagini, gruppi di consultazione, questionari, ufficio reclami, sistemi di votazione);
- d. incoraggiando attivamente clienti/cittadini ad organizzarsi supportando le rappresentanze dei cittadini;
- e. assicurando una politica informativa proattiva (ad es. relativamente alle competenze delle diverse autorità pubbliche, relativamente ai loro processi, ecc.);
- f. assicurando che i clienti/cittadini vengano considerati individualmente (ad es. identificando gli impiegati con i quali si relazionano);
- g. assicurando la trasparenza dell'organizzazione così come le sue decisioni e i suoi sviluppi (ad es. pubblicando report annuali, tenendo conferenze pubbliche e pubblicando informazioni su internet).

DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
---	---

1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

#### 4.3 Gestisca la conoscenza

##### Esempi:

- a. sviluppando sistemi per gestire, mantenere e valutare il livello di conoscenza all'interno dell'organizzazione;
- b. assicurando che la conoscenza e l'informazione vengano condivise con i partner;
- c. monitorando costantemente la disponibilità di conoscenza all'interno dell'organizzazione e allineandola con la pianificazione strategica e con i bisogni presenti e futuri dei portatori d'interesse;
- d. assicurando che tutto il personale abbia accesso alla conoscenza rilevante per lo svolgimento dei propri compiti e per il raggiungimento degli obiettivi;
- e. assicurando l'accesso alle informazioni rilevanti per tutti i portatori d'interesse;
- f. assicurando la correttezza, l'affidabilità e la sicurezza dell'informazione;
- g. sviluppando canali interni per favorire la divulgazione delle informazioni (intranet, newsletter, riviste illustrate, ecc.);
- h. stimolando il mutuo scambio delle informazioni all'interno dell'organizzazione e con tutti i rilevanti portatori d'interesse;
- i. assicurando che le informazioni disponibili all'esterno siano elaborate ed utilizzate concretamente;
- j. presentando le informazioni in maniera semplice ed amichevole; assicurandosi che vengano consolidate all'interno dell'organizzazione le competenze del personale che lascia l'organizzazione.

#### DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

#### 4.4 Gestisca le risorse finanziarie

##### Esempi:

- a. allineando la gestione finanziaria agli obiettivi strategici;

- b. assicurando la trasparenza finanziaria e dei bilanci;
- c. introducendo sistemi innovativi di pianificazione finanziaria (ad es. bilanci pluriennali, controllo di gestione, ecc.)
- d. monitorando permanentemente i costi di erogazione di servizi e prodotti standard;
- e. assicurando una politica di gestione delle risorse finanziarie efficiente rispetto ai costi;
- f. delegando e decentralizzando le responsabilità finanziarie bilanciandole con i sistemi di controllo centralizzati;
- g. basando i controlli finanziari su analisi costi-benefici;
- h. analizzando i rischi e le potenzialità delle decisioni finanziarie;
- i. sviluppando ed introducendo sistemi moderni di gestione finanziaria (ad es. attraverso audit\* finanziario interno);
- j. promuovendo la trasparenza della gestione finanziaria nei confronti di tutto il personale;
- k. utilizzando il patrimonio per supportare efficacemente gli obiettivi strategici dell'organizzazione.

#### DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio</b>
<b>1</b>	<b>un approccio è stato pianificato P (Plan)</b>
<b>2</b>	<b>un approccio è stato pianificato e implementato D (do)</b>
<b>3</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)</b>
<b>4</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivistosulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)</b>
<b>5</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivistosulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.</b>

#### 4.5 Gestisca le risorse tecnologiche

##### Esempi:

- a. implementando una politica integrata di utilizzo delle tecnologie in accordo con gli obiettivi strategici e operativi;
- b. applicando efficientemente le tecnologie appropriate per:
  - o la gestione degli impegni
  - o la gestione della conoscenza
  - o attività di apprendimento e miglioramento
  - o l'interazione con i portatori d'interesse e i partner
  - o lo sviluppo e la gestione dei network interni ed esterni
  - monitorando i progressi tecnologici e implementando importanti innovazioni

#### DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio</b>
<b>1</b>	<b>un approccio è stato pianificato P (Plan)</b>
<b>2</b>	<b>un approccio è stato pianificato e implementato D (do)</b>
<b>3</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)</b>
<b>4</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivistosulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e</b>

	<b>modificato in conseguenza A (act)</b>
<b>5</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.</b>

#### 4.6 Gestisca le infrastrutture e il patrimonio

##### Esempi:

- a. bilanciando l'economicità delle infrastrutture con i bisogni e le aspettative degli utenti (ad es. la centralizzazione degli edifici rispetto al decentramento degli stessi);
- b. assicurando negli uffici l'economicità e l'effettivo utilizzo di tutte le opportunità (ad es. gli uffici aperti rispetto agli uffici individuali, uffici mobili) e della dotazione informatica (ad es. il numero di computer e fotocopiatrici per ufficio) prendendo in considerazione gli obiettivi strategici ed operativi dell'organizzazione, i personali bisogni del personale, la cultura locale e le inabilità fisiche;
- c. assicurando efficienza ed economicità nella manutenzione di edifici, uffici e dotazioni;
- d. assicurando efficienza ed economicità e sostenibilità nell'uso dei servizi di trasporto e dei servizi energetici;
- e. assicurando un'adeguata accessibilità fisica degli edifici in linea con i bisogni e le aspettative del personale e dei clienti/cittadini (ad es. accesso ai parcheggi o al trasporto pubblico);
- f. sviluppando una politica integrata per la gestione del patrimonio immobiliare (ad es. attraverso una gestione diretta o appaltando all'esterno).

#### DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio</b>
<b>1</b>	<b>un approccio è stato pianificato P (Plan)</b>
<b>2</b>	<b>un approccio è stato pianificato e implementato D (do)</b>
<b>3</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)</b>
<b>4</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)</b>
<b>5</b>	<b>un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.</b>

TOTALE PUNTEGGIO PARTNERSHIP E RISORSE (MAX 30 PUNTI)

## 5) PROCESSI E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

**Valutazione: Considerare l'evidenza di come l'organizzazione:**

### 5.1 Identifica, disegna, gestisce e migliora i processi

Esempi:

- a. identificando, descrivendo e documentando i processi chiave;
- b. analizzando e valutando i processi chiave considerando gli obiettivi dell'organizzazione e i cambiamenti delle condizioni esterne;
- c. identificando e attribuendo la responsabilità ai titolari dei processi;
- d. coinvolgendo il personale e i portatori d'interesse esterni nella definizione e nello sviluppo dei processi chiave;
- e. assicurandosi che i processi centrali supportino gli obiettivi strategici;
- f. allocando le risorse sui processi tenendo conto della rilevanza del loro contributo ai fini strategici dell'organizzazione;
- g. ottimizzando e modificando continuamente i processi in base alla loro efficienza ed efficacia.

DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

### 5.2 Sviluppa i servizi e i prodotti coinvolgendo i clienti/cittadini

Esempi:

- a. coinvolgendo i clienti/cittadini nella definizione e nello sviluppo dei servizi e dei prodotti (ad es. attraverso indagini su quali servizi e prodotti sono maggiormente desiderati ed utili);
- b. coinvolgendo i clienti/cittadini e altri portatori d'interesse nello sviluppo di standard di qualità per i servizi, i prodotti e le informazioni;
- c. progettando una normativa chiara e semplice, utilizzando un linguaggio semplice;
- d. coinvolgendo i clienti/cittadini nella definizione e nello sviluppo di fonti e canali di informazione;
- e. assicurando ai clienti/cittadini un'informazione affidabile, assistenza e supporto;
- f. promuovendo l'accessibilità dell'organizzazione (ad es. orari di apertura flessibili e documentazione fornita sia su supporto cartaceo che in formato elettronico);
- g. promuovendo la comunicazione virtuale e interagendo con i clienti/cittadini;
- h. sviluppando sistemi di risposta, procedure e sistemi di gestione dei reclami.

DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)

2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

### 5.3 Pianifica e gestisce i processi di modernizzazione e innovazione

#### Esempi:

- monitorando continuamente i segnali di cambiamento provenienti dall'interno (ad es. trend negativi, livelli di reclamo in crescita) e le pressioni esterne che frenano i processi di modernizzazione e innovazione;
- portando avanti il benchmarking\* per favorire il miglioramento;
- creando un equilibrio tra un approccio bottom-up\* e un approccio top-down\* quando si ha a che fare con cambiamenti interni all'organizzazione;
- analizzando i rischi e i fattori critici di successo\*;
- conducendo il processo di cambiamento efficientemente (ad es. attraverso l'utilizzo di milestones\*, benchmarking, gruppi pilota, report di follow-up\*);
- discutendo con tutti i partner, così come con associazioni rappresentative, sui cambiamenti pianificati e su quelli in corso;
- fornendo le risorse necessarie per completare i processi di cambiamento; valutando e guidando i processi di cambiamento.

#### DARE UN PUNTEGGIO

0	non ci sono evidenze o solo evidenze aneddotiche dell'esistenza di un approccio
1	un approccio è stato pianificato P (Plan)
2	un approccio è stato pianificato e implementato D (do)
3	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto C (check)
4	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking e modificato in conseguenza A (act)
5	un approccio è stato pianificato, implementato e rivisto sulla base di informazioni provenienti da attività di benchmarking, modificato in conseguenza e completamente integrato nell'organizzazione.

TOTALE PUNTEGGIO PROCESSI E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO (MAX 15 PUNTI) .....

TOTALE FATTORI ABILTANTI (MAX 95 PUNTI)

## PARTE B. RISULTATI

### 6) RISULTATI RELATIVI AL CLIENTE CITTADINO

**Valutazione:** Considerare quali risultati l'organizzazione ha raggiunto nel suo sforzo di andare incontro ai bisogni ed alle aspettative dei clienti e dei cittadini attraverso:

#### 6.1 Risultati della misurazione del grado di soddisfazione dei clienti/cittadini

In funzione della natura dell'organizzazione e delle sue attività una misurazione diretta del grado di soddisfazione degli utenti/cittadini può includere:

##### Esempi:

Risultati relativi all'immagine dell'organizzazione nel suo complesso:

- a. livello complessivo di soddisfazione per le performance raggiunte dall'organizzazione;
- b. cordialità ed equità di trattamento;
- c. comportamenti responsabili e proattivi;
- d. flessibilità e abilità ad indirizzare situazioni individuali;
- e. apertura al cambiamento;
- f. identificazione di suggerimenti e accoglimento di idee per il miglioramento;
- g. impatto dell'organizzazione sulla qualità della vita dei clienti/ cittadini.

Risultati relativi al coinvolgimento:

- a. sforzi di coinvolgimento di clienti/cittadini nella definizione di servizi o prodotti e nei processi decisionali.

Risultati relativi all'accessibilità:

- a. tempi di apertura e attesa;
- b. quantità e qualità dell'informazione disponibile, accessibile e trasparente;
- c. sforzi tesi alla semplificazione amministrativa e all'uso di linguaggi semplici;
- d. collocazione degli edifici (vicinanza ai trasporti pubblici, parcheggi, ecc..)

Risultati relativi a prodotti e servizi:

- a. qualità, attendibilità, conformità con gli standard di qualità, carta dei servizi o carta dei cittadini;
- b. tempi di esecuzione;
- c. qualità dei suggerimenti forniti ai cittadini/clienti

#### DARE PUNTEGGIO

0	non sono stati misurati risultati
1	risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile
2	i risultati mostrano progressi modesti
3	i risultati mostrano sostanziali progressi
4	sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno
5	sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarking con organizzazioni di rilievo

#### 6.2 Indicatori\* di misurazione dell'orientamento ai clienti/cittadini

Le organizzazioni hanno anche una batteria di indicatori interni che può essere utilizzata per misurare i risultati raggiunti rispetto ai clienti/cittadini.

In relazione alla natura dell'organizzazione, tali indicatori interni possono includere:

##### Esempi:



Risultati relativi all'immagine dell'organizzazione nel suo complesso:

- a. numero dei reclami;
- b. entità degli sforzi per migliorare la fiducia del pubblico nell'organizzazione e nei suoi servizi o prodotti;
- c. tempo di risoluzione dei reclami;
- d. numero degli interventi del difensore civico;
- e. tempi di esecuzione;
- f. volume delle attività di formazione sulla comunicazione effettiva e informale e sul trattamento di clienti/cittadini.

Risultati relativi al grado di coinvolgimento:

- a. entità del coinvolgimento dei portatori d'interesse nella definizione e nell'erogazione dei servizi e dei prodotti e/o nella definizione del processo decisionale;
- b. numero di suggerimenti ricevuti e memorizzati;
- c. implementazione ed entità dell'utilizzo di nuove ed innovative modalità di dialogo con i clienti/cittadini;

Risultati relativi ai prodotti e ai servizi:

- a. adesione agli standard definiti per i servizi pubblici (ad es. la carta dei servizi);
- b. numero di pratiche tornate con errori e/o di casi che richiedono compensazione;
- c. entità degli sforzi di migliorare l'attendibilità, l'accuratezza e la trasparenza dell'informazione.

DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non sono stati misurati risultati</b>
<b>1</b>	<b>risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile</b>
<b>2</b>	<b>i risultati mostrano progressi modesti</b>
<b>3</b>	<b>i risultati mostrano sostanziali progressi</b>
<b>4</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno</b>
<b>5</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarking con organizzazioni di rilievo</b>

TOTALE PUNTEGGIO RISULTATI RELATIVI AL CLIENTE CITTADINO (MAX 10 PUNTI)

## 7) RISULTATI RELATIVI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE

**Valutazione:** Considerare l'evidenza dei risultati con particolare riferimento a:

### 7.1 Risultati della misurazione del grado di soddisfazione e motivazione del personale

Le misure dirette del grado di soddisfazione e motivazione del personale possono includere:

#### Esempi:

Risultati relativi alla soddisfazione complessiva per:

- a. l'immagine complessiva dell'organizzazione;
- b. la performance complessiva dell'organizzazione;
- c. la rilevanza del contributo dell'organizzazione alla società;
- d. le relazioni dell'organizzazione con i cittadini e la società;
- e. il livello di coinvolgimento nell'organizzazione e nella sua missione

Risultati relativi al management e al sistema di gestione:

- a. le caratteristiche del top management dell'organizzazione e di quello di livello medio (ad es. la loro abilità a guidare l'organizzazione e a comunicare);
- b. l'esistenza di accordi sugli impegni da svolgere, di sistemi di valutazione dello staff, della stima, della definizione degli obiettivi e della valutazione delle performance, del sistema premiante attribuito per gli sforzi individuali e di gruppo;
- c. la definizione dei processi organizzativi;
- d. l'approccio dell'organizzazione al cambiamento e alla modernizzazione.

Risultati relativi al grado di soddisfazione per le condizioni lavorative:

- a. il design degli spazi lavorativi;
- b. l'atmosfera di lavoro e la cultura organizzativa;
- c. la presenza di strutture ricreative;
- d. l'approccio alle questioni sociali e ambientali;
- e. il trattamento delle pari opportunità e l'equità di trattamento all'interno dell'organizzazione;
- f. la flessibilità dell'orario di lavoro e la possibilità di bilanciare il lavoro con la vita familiare e le questioni personali;
- g. il modo in cui l'organizzazione gestisce i problemi personali

Risultati relativi alla motivazione e al livello di soddisfazione per la carriera e lo sviluppo delle competenze:

- a. la gestione delle risorse umane (ad es. l'attività formativa e le opportunità di carriera);
- b. la motivazione del personale
- c. la conoscenza da parte del personale degli obiettivi dell'organizzazione;
- d. la volontà di accettare i cambiamenti;
- e. la volontà di compiere uno sforzo ulteriore in circostanze speciali.

Risultati relativi alla soddisfazione per:

- a. il coinvolgimento nei processi decisionali
- b. il coinvolgimento nelle attività di miglioramento;
- c. la consultazione e i meccanismi di dialogo.

#### DARE UN PUNTEGGIO

0	non sono stati misurati risultati
1	risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile
2	i risultati mostrano progressi modesti
3	i risultati mostrano sostanziali progressi
4	sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno

<b>5</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarking con organizzazioni di rilievo</b>
----------	---

### 7.2. Indicatori dei risultati relativi al personale

In relazione alla natura dell'organizzazione gli indicatori interni possono includere:

Esempi:

Risultati relativi al grado di soddisfazione:

- a. livelli di assenteismo e di malattia;
- b. livello del turnover dello staff;
- c. numero dei reclami, degli scioperi, ecc..

Risultati relativi alle performance:

- a. misure della produttività;
- b. risultati delle valutazioni e/o della stima
- c. collegamento tra le performance individuali e la qualità dei servizi e dei prodotti;
- d. risultati relativi all'uso di indicatori di performance individuale.

Risultati relativi allo sviluppo delle competenze:

- a. livello di partecipazione e di successo delle attività formative;
- b. grado di utilizzo delle risorse finanziarie per la formazione;
- c. grado di utilizzo delle tecnologie da parte del personale;
- d. prove concrete delle capacità di dialogare con i clienti/cittadini e di rispondere ai loro bisogni
- e. rotazione delle risorse all'interno dell'organizzazione (mobilità).

Risultati relativi alla motivazione e al coinvolgimento:

- a. livello di risposta nelle indagini sullo staff;
- b. grado di partecipazione alle azioni e ai piani di miglioramento;
- c. grado di partecipazione agli eventi sociali;
- d. grado di partecipazione ai gruppi di discussione interni, agli incontri con il top management o agli incontri di tutto lo staff, ecc..;
- e. esistenza di una volontà ad accettare i cambiamenti;
- f. esistenza di una volontà di compiere uno sforzo ulteriore in circostanze particolari.

### DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non sono stati misurati risultati</b>
<b>1</b>	<b>risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile</b>
<b>2</b>	<b>i risultati mostrano progressi modesti</b>
<b>3</b>	<b>i risultati mostrano sostanziali progressi</b>
<b>4</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno</b>
<b>5</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarking con organizzazioni di rilievo</b>

**TOTALE PUNTEGGIO RISULTATI RELATIVI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE (MAX 10 PUNTI)**

## 8) RISULTATI RELATIVI ALL'IMPATTO SULLA SOCIETA'

**Valutazione:** Considerare ciò che l'organizzazione sta ottenendo riguardo all'impatto sulla società con particolare riferimento a:

### 8.1 Risultati della performance sociale dell'organizzazione

In relazione alla natura dell'organizzazione e alla sua mission', gli indicatori possono includere:

Esempi:

- a. impatto sull'economia e sulla società locale, nazionale ed internazionale;
- b. qualità e frequenza dei rapporti con partner locali e appartenenti alla società;
- c. comportamenti etici dell'organizzazione;
- d. coinvolgimento con la comunità nella quale l'organizzazione si trova attraverso un supporto (finanziario o di altro genere) alle attività locali e sociali;
- e. entità del supporto ai soggetti socialmente svantaggiati (ad es. fornendo un posto di lavoro);
- f. entità del supporto fornito per lo sviluppo di progetti per il terzo mondo;
- g. livello di consapevolezza delle persone sull'impatto che l'organizzazione ha sulla qualità della vita dei cittadini;
- h. entità del supporto all'impegno sociale sia dei cittadini che del personale;
- i. lo stile dei mezzi di comunicazione;
- j. entità dell'integrazione dei cambiamenti sociali all'interno dell'organizzazione;
- k. esistenza di programmi per prevenire rischi per la salute ed incidenti.

#### DARE UN PUNTEGGIO

0	non sono stati misurati risultati
1	risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile
2	i risultati mostrano progressi modesti
3	i risultati mostrano sostanziali progressi
4	sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno
5	sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarking con organizzazioni di rilievo

### 8.2 Risultati delle performance ambientali

Gli indicatori possono includere:

Esempi:

- a. integrazione dei principi dello sviluppo sostenibile nei processi decisionali (risparmio energetico, utilizzo di risorse energetiche rinnovabili, utilizzo complessivo dell'energia, ecc.);
- b. riduzione del quantitativo di rifiuti e imballaggi;
- c. utilizzo di materiali riciclabili;
- d. promozione dell'utilizzo di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale (ad es. trasporti pubblici, utilizzo condiviso di auto, biciclette, ecc..)
- e. il grado di conformità agli standard ambientali;
- f. sforzi per ridurre fastidi o danni procurati dalle attività dell'organizzazione e per assicurare la protezione e la sicurezza dei cittadini;
- g. esistenza di misure per la riduzione dei rumori;
- h. considerazione, all'interno dei processi decisionali, dell'ambiente e della protezione della natura (ad es. relativamente alla costruzione di edifici)

#### DARE UN PUNTEGGIO

0	non sono stati misurati risultati
1	risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile
2	i risultati mostrano progressi modesti
3	i risultati mostrano sostanziali progressi
4	sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno
5	sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarking con organizzazioni di rilievo

TOTALE PUNTEGGIO RISULTATI RELATIVI ALL'IMPATTO SULLA SOCIETA' (MAX 10 PUNTI)

## 9) RISULTATI DELLE PERFORMANCE CHIAVE

**Valutazione:** Considerare l'evidenza di trends positivi nel raggiungimento di risultati da parte dell'organizzazione in relazione a:

### 9.1 Raggiungimento degli obiettivi

In relazione alla natura dell'organizzazione i risultati relativi al raggiungimento degli obiettivi possono includere:

#### Esempi:

Risultati esterni:

- a. grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di output\* (erogazione di prodotti o servizi) e outcome\* (impatto sulla società);
- b. miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti erogati;
- c. livello di efficacia in termini di costi (outcome raggiunti al minor costo possibile);
- d. livello di efficienza;
- e. risultati di ispezioni e verifiche;
- f. risultati della partecipazione a competizioni e premi sulla qualità;
- g. risultati di attività di benchmarking.

Risultati interni:

- a. evidenza del coinvolgimento nell'organizzazione di tutti i portatori d'interesse;
- b. evidenza della capacità di soddisfare e bilanciare i bisogni di tutti i portatori d'interesse;
- c. evidenza del successo ottenuto nelle strategie, nelle strutture e/o nei processi di miglioramento e innovazione dell'organizzazione;
- d. evidenza dell'incremento dell'utilizzo delle tecnologie informatiche (nella gestione della conoscenza interna e/o nella comunicazione e nel networking interno e esterno);
- e. evidenza della conformità agli standard di qualità, alle carte dei servizi.

### DARE UN PUNTEGGIO

<b>0</b>	<b>non sono stati misurati risultati</b>
<b>1</b>	<b>risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile</b>
<b>2</b>	<b>i risultati mostrano progressi modesti</b>
<b>3</b>	<b>i risultati mostrano sostanziali progressi</b>
<b>4</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno</b>
<b>5</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarking con organizzazioni di rilievo</b>

### 9.2 Performance finanziarie

In relazione alla natura dell'organizzazione gli indicatori di misurazione della performance finanziaria dell'organizzazione possono includere:

#### Esempi:

Misure di economicità (risparmio economico):

- a. grado di raggiungimento dei budget;

- b. grado di raggiungimento dei target\* finanziari;
- c. evidenza della capacità di soddisfare e bilanciare gli interessi finanziari di tutti i portatori di interesse;
- d. misura dell'utilizzo efficace dei fondi operativi (per evitare il superamento dei limiti di credito o il sottoutilizzo delle risorse);
- e. livello delle entate generate dalle attività;
- f. frequenza e risultati dei controlli e delle ispezioni (interni ed esterni);
- g. misure di valutazione di una gestione finanziaria prudente e consapevole dei rischi.

**DARE UN PUNTEGGIO**

<b>0</b>	<b>non sono stati misurati risultati</b>
<b>1</b>	<b>risultati chiave sono stati misurati e mostrano un trend negativo o stabile</b>
<b>2</b>	<b>i risultati mostrano progressi modesti</b>
<b>3</b>	<b>i risultati mostrano sostanziali progressi</b>
<b>4</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno</b>
<b>5</b>	<b>sono stati raggiunti risultati eccellenti e sono state effettuate comparazioni positive al proprio interno e sono state avviate attività di benchmarkin con organizzazioni di rilievo</b>

**TOTALE PUNTEGGIO RISULTATI DELLE PERFORMANCE CHIAVE (MAX 10 PUNTI)**

**TOTALE PUNTEGGIO RISULTATI (MAX 40 PUNTI)**

**TOTALE GENERALE (MAX 135 PUNTI)**

Giave, \_\_\_\_\_