



COMUNE DI OLIVETO CITRA

Provincia di Salerno

PIANO DELLA PERFORMANCE

2022

(APPROVATO CON DELIBERA G.C. N. 96 DEL 22/06/2022)

Introduzione

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

Per assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese nonché procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso, le PP.AA., con esclusione delle scuole di ogni ordine e grado e delle istituzioni educative, di cui all'art. 1, c. 2, del D.Lgs. 30/03/2001 n. 165, entro il 31 gennaio di ogni anno dovranno adottare il Piano integrato di attività e organizzazione, nel rispetto del D.Lgs. 27/10/2009, n. 150 e della L. 06/11/2012, n. 190.

Il presente Piano della performance, di seguito Piano, si riferisce al triennio 2022/2024, mentre gli obiettivi provvisori si riferiscono al corrente anno 2022, saranno aggiornati annualmente per il periodo di riferimento e inseriti nel **Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)** - documento di programmazione annuale unitario degli Enti pubblici, da ultimo introdotto dall'art. 6 del D.L. 09/06/2021 n. 80, convertito con modificazioni dalla Legge 06/08/2021 n. 113.

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

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

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

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

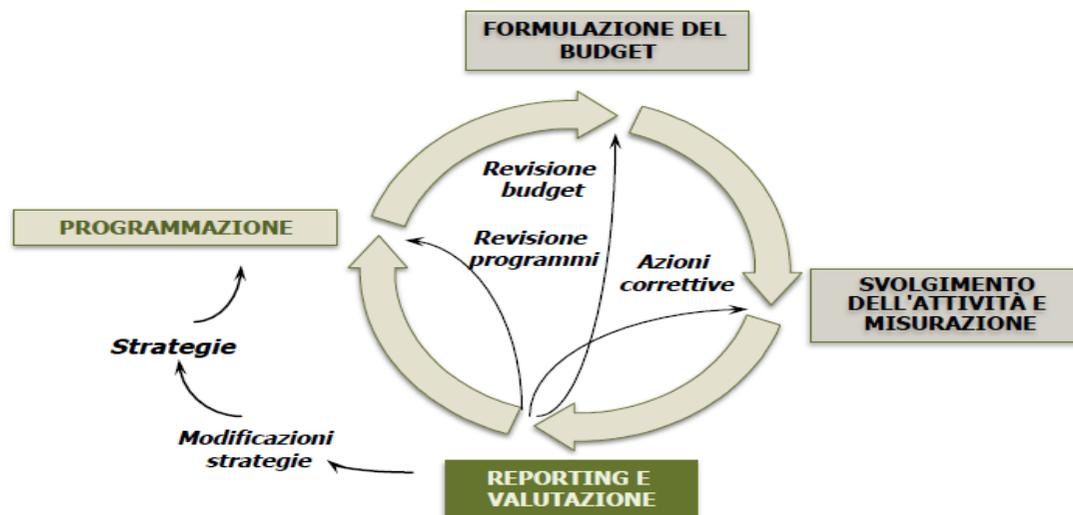
La lettura integrata del Piano della performance fornisce un quadro dei principali risultati che l'Ente intende perseguire nell'esercizio, nonché dei miglioramenti attesi a beneficio dei cittadini e degli utenti, in modo da garantire una visione unitaria e comprensibile della prestazione attesa dell'Ente. Sono, altresì esplicitati gli obiettivi rilevanti ai fini della valutazione del personale.

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

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

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

Il ciclo della performance: l'ambito del controllo di gestione



Fonte: Anthony, Young 1992



La normativa di riferimento

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

A livello di Ente, nel "*Sistema di misurazione e valutazione della performance*", approvato con delibera di Giunta Comunale n. 114 del 29/09/2021.

Il sistema di programmazione

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

- **Le Linee Programmatiche di Mandato** che delineano i programmi e progetti contenuti nel programma elettorale del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base dei quali si sviluppano i documenti facenti parte del sistema integrato di pianificazione;
- **Il Documento Unico di Programmazione** approvato annualmente quale allegato al bilancio di previsione, che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati alle strutture organizzative dell'ente, dove si prevede per ciascun programma specifica descrizione delle finalità che si intendono conseguire, nonché specifica motivazione delle scelte adottate;

- Il **Bilancio di previsione**, annuale e pluriennale;
- Il **Programma triennale dei lavori pubblici e l'elenco annuale**, approvato annualmente dal Consiglio Comunale in occasione del bilancio di previsione, strumento di programmazione dei lavori pubblici che individua le opere pubbliche da realizzarsi nel corso del triennio di riferimento del bilancio pluriennale e nell'anno di riferimento;
- Il **Piano della performance** che deriva dai documenti programmatori precedenti e li declinano operativamente.

Oltre a questi, vi sono altri documenti che, allo stato, in attesa dell'adozione del **P.I.A.O.**, rappresentano misure ed atti di indirizzo, di cui bisogna tener conto:

- il vigente **Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT)**, la cui durata è stata prorogata fino all'adozione del P.I.A.O. con delibera di giunta n. 81 del 18/05/2022. L'integrazione del PTPC con il PEG è garantita attraverso l'inserimento, nel presente documento, degli obiettivi individuati quali misure di contrasto e prevenzione della corruzione; i relativi risultati sono monitorati con le modalità e la frequenza previsti dal **Sistema di misurazione e valutazione delle performance** e confluiscono, unitamente ai risultati degli altri obiettivi di PEG, a misurare e valutare la performance organizzativa ed individuale. Nella Relazione sulla Performance saranno resi noti i relativi risultati. L'integrazione dei citati documenti di programmazione all'interno del Ciclo di gestione della performance, realizzata con le modalità sopra indicate, nonché le modalità di misurazione e valutazione descritte, sono state effettuate per garantire la corretta applicazione del quadro normativo emerso dopo l'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e dei decreti legislativi n. 33/2013 e n. 39/2013 e tengono conto degli interventi normativi successivi, in particolare, da ultimo, il decreto legislativo n. 97/2016.
- il **Piano delle azioni positive**, approvato con delibera di giunta n. 33 del 10/03/2021. Il **PAP**, redatto ai sensi del D.lgs. n. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), mira a rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra uomini e donne. Esso contiene misure di carattere speciale in quanto intervengono in un determinato contesto per eliminare ogni forma di discriminazione.

L'albero della performance

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

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

<i>Performance generale dell'ente</i>	- Linee programmatiche di mandato - Documento Unico di Programmazione - Bilancio annuale e pluriennale - Programma triennale dei lavori pubblici e l'elenco annuale	AREA STRATEGICA
<i>Performance organizzativa</i>	- Risultato conseguito dall'ente con le sue articolazioni	AREA GESTIONALE
<i>Performance operativa - individuale</i>	- Raggiungimento obiettivi individuali - Comportamenti organizzativi e competenze professionali	AREA GESTIONALE

La struttura organizzativa dell'Ente

La struttura organizzativa dell'Ente, viste le sue ridotte dimensioni, è articolata in unità organizzative denominate “**Servizi**”, individuate come da Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e Servizi approvato con delibera della G.C. n. 30 del 16.04.2012 e successive modifiche/integrazioni.

Alla direzione di ciascuna unità organizzativa è posto un Responsabile nominato con Decreto del Sindaco.

Risultano istituiti i seguenti Servizi:

- **SERVIZIO AMMINISTRATIVO - Responsabile *ad interim* dott. Lamattina Giovanni (Segretario Comunale)**
- **SERVIZIO TECNICO – Responsabile geom. Ulderico Iannece**
- **SERVIZIO FINANZE – Responsabile *protempore* dott. Carmine Pignata (Sindaco)** ex art. 5, c. 23, L. 388/2000, così come modificato dall'art. 29, c. 4, della L. 28/12/2001 n. 448
- **SERVIZIO TRIBUTI – Responsabile Giuseppe Iannece**
- **SERVIZIO VIGILANZA E PROTEZIONE CIVILE - Responsabile *ad interim* Geom. Ulderico Iannece**
- **SERVIZIO MANUTENZIONE E PATRIMONIO – Responsabile *protempore* dott. Raffaele Palmieri (Vicesindaco)** ex art. 5, c. 23, L. 388/2000, così come modificato dall'art. 29, c. 4, della L. 28/12/2001 n. 448
- **SERVIZIO SOCIO-CULTURALE - Responsabile *ad interim* geom. Ulderico Iannece**

OBIETTIVI ANNO 2022

Si elencano gli obiettivi provvisori da assegnare ai Responsabili dei Servizi titolari di P.O., di cui almeno **due intersettoriali**, evidenziando tempi di esecuzione e peso.

Il **Piano della performance** è inserito nella Sezione “Amministrazione Trasparente” del sito web istituzionale dell’Ente.

OBIETTIVI SERVIZIO AMMINISTRATIVO

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
UNA AMMINISTRAZIONE SEMPRE PIÙ TRASPARENTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisione di tutti i regolamenti comunali (con definizione di un sistema di revisione completa almeno triennale); ➤ Riduzione adempimenti da parte dei cittadini; ➤ Piena trasparenza nel rispetto della normativa sulla privacy, di tutti i dati e gli elementi dell’azione amministrativa. (v. applicazione Regolamento U.E); ➤ Gestione puntuale di tutti gli elementi in entrata da parte dei cittadini (reclami, segnalazioni, ecc.). <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022 Indicatori risultato: Verifica relazione finale da parte del nucleo di valutazione</p>	30%
GARANZIA GIOVANI	<p>L’obiettivo mira ad offrire opportunità di orientamento, formazione ed inserimento ai giovani di età compresa tra i 15 e i 35 anni.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022 con prosieguo nel 2023. Indicatori risultato: Verifica da parte degli Organi tecnico - amministrativi; Capacità di attivare e coordinare servizi specifici su richiesta dell’Amministrazione</p>	10%
Mappatura processi in attuazione del PIAO (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>dare concreta attuazione della valutazione qualitativa dei processi mappati di competenza del servizio, come da previsione della Sezione Rischi corruttivi del PIAO;</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022 Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione</p>	10%

	mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).	
Attuazione obblighi trasparenza (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>curare la concreta attuazione delle misure previste dal PIAO;</i> • <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento.</i> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Servizio, responsabile dell’aggiornamento, ciascuno per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente (art. 35 del d. lgs. 33/2013).</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infrannuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	10%
Privacy GDPR 679/2016	<p>Il Responsabile dovrà procedere mediante il coinvolgimento dei dipendenti del Servizio a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica del Servizio al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avvenuto aggiornamento del Registro dei trattamenti. ➤ inserimento delle attività nel registro (SI/NO) ➤ Avvenuto adeguamento delle informative per gli interessi; ➤ avvenuta predisposizione delle nomine per gli autorizzati al trattamento e per i soggetti esterni ai quali vengono inviati dati personali; ➤ frequenza dei corsi di formazione on line con conseguimento attestazione. 	10%
Customer satisfaction	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche del Servizio,</i> 	10%

	<p><i>per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i></p> <p>Il Responsabile del Servizio dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p><i>Il sistema di rilevazione consentirà di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i> ➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>	
<p>Percorso formativo per la transizione digitale</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà partecipare ai corsi di formazione specifica per la transizione digitale nella pubblica amministrazione al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formare i dipendenti impegnati nel processo di trasformazione digitale; - accrescere l'utilizzo dei servizi digitali; - accrescere l'adesione alle piattaforme abilitanti e alla gestione dei dati. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica intermedia a luglio 2022 e verifica finale a dicembre 2022</p>	<p>20%</p>

OBIETTIVI SERVIZIO TECNICO

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
PROGETTAZIONE O ESECUZIONE DI UN LAVORO PUBBLICO	<p>L'Amministrazione Comunale nel 2022 intende dare avvio e portare a conclusione numerose opere pubbliche, previste nel triennale OO.PP. e nel bilancio.</p> <p>In particolare, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), predisposto per il rilancio dell'economia del paese dopo la pandemia di COVID-19 rappresenta per il Comune di Oliveto Citra un'importante possibilità per accedere a forme di finanziamento per la riqualificazione del proprio patrimonio oltre che per lo sviluppo di nuovi investimenti.</p>	30%
	FASE (descrizione)	TEMPISTICA
	Progettazione: affidamenti incarichi di progettazione, fino alla validazione dei progetti esecutivi.	3 mesi
	Approvazione progetti ed appalto degli stessi	4 mesi
	Esecuzione dei lavori, pagamenti SAL e finali	5 mesi
EDILIZIA PRIVATA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Razionalizzazione dei tempi di attesa di permessi a costruire, SCIA, CILA e CILA SUPERBONUS chiudendo istruttoria e riscontro agli interessati nei termini prescritti. ➤ Intensificazione controlli e verifiche sulla regolarità dei lavori di edilizia privata, in collaborazione con gli organi di polizia. ➤ Incremento utilizzo della posta elettronica certificata a fronte di una riduzione della carta e ad un maggiore utilizzo della posta elettronica certificata sia verso le altre pubbliche amministrazioni sia con i cittadini ed imprese. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori di risultato: Verifica relazione finale da parte del Nucleo di valutazione</p>	30%
Mappatura processi in attuazione del PIAO (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dare concreta attuazione della valutazione qualitativa dei processi mappati di competenza del Servizio, come da previsione della Sezione Rischi corruttivi del PIAO; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).</p>	10%
	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • curare la concreta attuazione delle misure previste dal PIAO; 	10%

<p>Attuazione obblighi trasparenza</p> <p>(obiettivo intersettoriale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento.</i> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016. Ogni Area, responsabile dell’aggiornamento, ciascuna per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente (art. 35 del d. lgs. 33/2013).</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infraannuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	
<p>Privacy GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica dell’Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ avvenuto aggiornamento del registro dei trattamenti. ➤ inserimento delle attività nel registro (si/no) ➤ avvenuto adeguamento delle informative per gli interessi; ➤ avvenuta predisposizione delle nomine per gli autorizzati al trattamento e per i soggetti esterni ai quali vengono inviati dati personali; ➤ frequenza dei corsi di formazione on line con conseguimento attestazione. 	<p>10%</p>
<p>Customer satisfaction</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del Servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche del Servizio, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile del Servizio dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell’indagine.</p> <p><i>Il sistema di rilevazione consentirà di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi</i> 	<p>10%</p>

di miglioramenti della qualità;

- *inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.*

Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022

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

OBIETTIVI SERVIZIO FINANZE/UFFICIO PERSONALE

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
MANTENIMENTO STANDARD ATTIVITÀ UFFICIO	<p>Garantire il rispetto dei vincoli di Finanza Pubblica conciliando il più possibile l'utilizzo degli spazi di crescita consentiti dalle attuali regole con la necessità di creare le condizioni per lo sviluppo della città.</p> <p>Modalità esecutive: Per l'anno 2022 il Responsabile Finanziario dell'Ente dovrà provvedere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Rispetto dei vincoli di finanza pubblica in materia di personale</i> ➤ <i>Garantire il rispetto degli equilibri di bilancio del Testo Unico enti Locali ed altri vincoli di finanza pubblica</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022 Indicatori di risultato: Utilizzare le verifiche del revisore dei conti</p>	40%
NUOVO CCNL PARTE ECONOMICA	<p>Nel 2021 è iniziato il confronto fra l'ARAN e le Organizzazioni Sindacali per il rinnovo del CCNL delle Funzioni Locali per il triennio 2019-2021, che dovrebbe essere definito nel corso del 2022. L'obiettivo riguarda la gestione atti conseguenti all'applicazione del nuovo CCNL funzioni locali 2019-2021 e comporterà l'applicazione degli istituti giuridici ed economici connessi al rinnovo del CCNL del personale dipendente, nonché la predisposizione degli atti preparatori per l'approvazione del contratto decentrato.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 Dicembre 2022 Indicatori risultato Applicazione del nuovo CCNL 2019/2022</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Liquidazione differenziale economico ai dipendenti, entro 30 giorni dall'approvazione del nuovo CCNL 2019-2021. b) Predisposizione del nuovo contratto decentrato integrativo e sottoscrizione entro il 31/12/2022. 	20%
Mappatura processi in attuazione del PIAO (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>dare concreta attuazione della valutazione qualitativa dei processi mappati di competenza del Servizio, come da previsione della Sezione Rischi corruttivi del PIAO;</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022 Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).</p>	10%

<p>Attuazione obblighi trasparenza</p> <p>(obiettivo intersettoriale)</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>curare la concreta attuazione delle misure previste dal PIAO;</i> • <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento.</i> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Servizio, responsabile dell’aggiornamento, ciascuno per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente (art. 35 del d. lgs. 33/2013).</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica annuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	<p>10%</p>
<p>Privacy GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile dovrà procedere mediante il coinvolgimento dei dipendenti del Servizio a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica dell’Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ avvenuto aggiornamento del registro dei trattamenti. ➤ inserimento delle attività nel registro (si/no) ➤ avvenuto adeguamento delle informative per gli interessi; ➤ avvenuta predisposizione delle nomine per gli autorizzati al trattamento e per i soggetti esterni ai quali vengono inviati dati personali; ➤ frequenza dei corsi di formazione on line con conseguimento attestazione. 	<p>10%</p>
<p>Customer satisfaction</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell’Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile del Servizio dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell’indagine</p>	<p>10%</p>

	<p><i>Il sistema di rilevazione consentirà di:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i>➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i>➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p><u>Indicatori risultato:</u> verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>	
--	--	--

OBIETTIVI SERVIZIO TRIBUTI

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
MIGLIORAMENTO DELLA CAPACITÀ DI RISCOSSIONE DELLE ENTRATE PROPRIE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ridurre l'evasione tributaria con attività di controllo; ➤ Mantenimento in ordine della banca dati con attività di bonifica continuativa; ➤ Attività di controllo incrociato anche con altri servizi; ➤ Attività di supporto al contribuente per i tributi da pagare in autoliquidazione; ➤ Inoltro al contribuente avviso TARI anno di competenza; ➤ Validazione piani ARERA per TARI; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori di risultato: numero dei contribuenti da controllare; numero dei contribuenti controllati, distinti per tipo di tributo.</p>	60%
Mappatura processi in attuazione del PIAO (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>dare concreta attuazione della valutazione qualitativa dei processi mappati di competenza del Servizio, come da previsione della Sezione Rischi corruttivi del PIAO;</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).</p>	10%
Attuazione obblighi trasparenza (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>curare la concreta attuazione delle misure previste dal PIAO;</i> • <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina "Amministrazione Trasparente" e relative sottosezioni, riguardanti l'area di riferimento.</i> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell'azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Servizio, responsabile dell'aggiornamento, ciascuno per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all'ente (art. 35 del d. lgs. 33/2013).</p>	10%

	<p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica annuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	
<p>Privacy GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica del Servizio al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ avvenuto aggiornamento del registro dei trattamenti. ➤ inserimento delle attività nel registro (si/no) ➤ avvenuto adeguamento delle informative per gli interessi; ➤ avvenuta predisposizione delle nomine per gli autorizzati al trattamento e per i soggetti esterni ai quali vengono inviati dati personali; ➤ frequenza dei corsi di formazione dei corsi di formazione on line con conseguimento attestazione. 	<p>10%</p>
<p>Customer satisfaction</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell’Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile del Servizio dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell’indagine.</p> <p><i>Il sistema di rilevazione consentirà di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i> ➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>	<p>10%</p>

OBIETTIVI SERVIZIO MANUTENZIONE E PATRIMONIO

<p>MANTENERE IL PATRIMONIO ESISTENTE - GARANTIRE LA CURA E LA TUTELA DEL VERDE PUBBLICO</p>	<p>Assicurare la manutenzione del patrimonio, degli spazi pubblici e del verde con l'impiego delle risorse umane a disposizione anche con il supporto della società partecipata.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <table border="1" data-bbox="656 512 1767 815"> <thead> <tr> <th>INDICATORI DI RISULTATO</th> <th>Valore atteso</th> <th>Raggiunto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del verde</td> <td style="text-align: center;">< 5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del territorio</td> <td style="text-align: center;">< 5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Criticità segnalate/riscontrate nella pulizia degli immobili</td> <td style="text-align: center;">< 5</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	INDICATORI DI RISULTATO	Valore atteso	Raggiunto	Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del verde	< 5		Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del territorio	< 5		Criticità segnalate/riscontrate nella pulizia degli immobili	< 5		<p>40%</p>
INDICATORI DI RISULTATO	Valore atteso	Raggiunto												
Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del verde	< 5													
Criticità segnalate/riscontrate nella manutenzione del territorio	< 5													
Criticità segnalate/riscontrate nella pulizia degli immobili	< 5													
<p>MIGLIORARE LA REDDITIVITÀ DELLA MONTAGNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento dei tagli boschivi; ➤ Valorizzazione della montagna attraverso iniziative di promozione; ➤ Miglioramento ed efficientamento dell'area di Piano Canale. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022 con prosieguo nel 2023. Indicatori di risultato: Verifica degli Organi tecnico amministrativi, relazione finale da parte del Nucleo di valutazione.</p>	<p>20%</p>												
<p>Mappatura processi in attuazione del PIAO</p> <p style="text-align: center;">(obiettivo intersettoriale)</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dare concreta attuazione della valutazione qualitativa dei processi mappati di competenza del Servizio, come da previsione della Sezione Rischi corruttivi del PIAO; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022 Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).</p>	<p>10%</p>												
	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • curare la concreta attuazione delle misure previste dal PIAO; 	<p>10%</p>												

<p>Attuazione obblighi trasparenza (obiettivo intersettoriale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento.</i> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Servizio, responsabile dell’aggiornamento, ciascuno per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente (art. 35 del d. lgs. 33/2013).</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infrannuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	
<p>Privacy GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile dovrà procedere mediante il coinvolgimento dei dipendenti del Servizio a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica dell’Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avvenuto aggiornamento del Registro dei trattamenti. ➤ inserimento delle attività nel registro (SI/NO) ➤ Avvenuto adeguamento delle informative per gli interessi; ➤ avvenuta predisposizione delle nomine per gli autorizzati al trattamento e per i soggetti esterni ai quali vengono inviati dati personali; ➤ frequenza dei corsi di formazione dei corsi di formazione on line con conseguimento attestazione. 	<p>10%</p>
<p>Customer satisfaction</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell’Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> 	<p>10%</p>

	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p><i>Il sistema di rilevazione consentirà di:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i>➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i>➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <u>Indicatori risultato:</u> verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale	
--	--	--

OBIETTIVI SERVIZIO SOCIO-CULTURALE

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
ATTIVAZIONE INIZIATIVE PER MINORI E GIOVANI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attuazione servizio civile 2021 e progettazione per il 2022/2023; ➤ Attuazione progetti di inclusione sociale ITIA; ➤ Implementazione fondi potenziamento attività ludico-ricreative per minori; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: Verifica da parte degli Organi tecnico - amministrativi; Capacità di attivare e coordinare servizi specifici su richiesta dell'Amministrazione</p>	30%
VALORIZZAZIONE PATRIMONIO CULTURALE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorizzazione delle risorse turistiche del territorio; ➤ Realizzazione Edizione annuale del Premio "Sele d'Oro Mezzogiorno"; ➤ Rendicontazione del progetto "BiblioCafè"; ➤ Realizzazione manifestazioni estive e di promozione delle tipicità locali; ➤ Scouting e progettazione su fondi regionali, nazionali ed europei. ➤ Modalità esecutive o fasi: <ul style="list-style-type: none"> - <i>attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;</i> - <i>efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori di risultato: Verifica da parte degli Organi tecnico - amministrativi; Capacità di attivare e coordinare servizi specifici su richiesta dell'Amministrazione</p>	30%
Mappatura processi in attuazione del PIAO (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>dare concreta attuazione della valutazione qualitativa dei processi mappati di competenza del Servizio, come da previsione della Sezione Rischi corruttivi del PIAO;</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione</p>	10%

	mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).	
<p>Attuazione obblighi trasparenza</p> <p>(obiettivo intersettoriale)</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>curare la concreta attuazione delle misure previste dal PIAO;</i> • <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento.</i> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Servizio, responsabile dell’aggiornamento, ciascuno per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente (art. 35 del d. lgs. 33/2013).</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infrannuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	10%
<p>Privacy</p> <p>GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile dovrà procedere mediante il coinvolgimento dei dipendenti del Servizio a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica dell’Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avvenuto aggiornamento del Registro dei trattamenti. ➤ inserimento delle attività nel registro (SI/NO) ➤ Avvenuto adeguamento delle informative per gli interessi; ➤ avvenuta predisposizione delle nomine per gli autorizzati al trattamento e per i soggetti esterni ai quali vengono inviati dati personali; ➤ frequenza dei corsi di formazione dei corsi di formazione on line con conseguimento attestazione. 	10%
<p>Customer satisfaction</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> 	10%

- *predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.*

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

Il sistema di rilevazione consentirà di:

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

Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022

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

OBIETTIVI SERVIZIO VIGILANZA E PROTEZIONE CIVILE

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
POTENZIAMENTO DEI SERVIZI DI CONTROLLO FINALIZZATI ALLA SICUREZZA URBANA	<p>L'obiettivo si propone di potenziare il servizio di controllo del territorio attraverso una maggiore presenza degli operatori di P.L., soprattutto nei periodi a più alto afflusso di persone, anche attraverso il potenziamento dei turni prefissati ed ottimizzando le risorse umane a disposizione con lo scopo di aumentare la percezione di sicurezza dei cittadini garantendo una maggiore sicurezza stradale e il rispetto di regole di convivenza civile.</p> <p>Modalità esecutive o fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;</i> 2) <i>efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Turni aggiuntivi di controllo del territorio; <p>Capacità di attivare servizi specifici su richiesta dell'Amministrazione</p>	30%
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RILEVAZIONE DELLA VELOCITA'	<p>L'obiettivo si propone di migliorare le condizioni di sicurezza in ambito urbano /o strade extraurbane, ricadenti nel territorio, con l'intento di gestire le problematiche connesse al superamento dei limiti di velocità.</p> <p>Per l'attuazione di tale obiettivo occorrerà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>individuare postazioni e localizzazione della segnaletica verticale necessaria per pubblicizzare il predetto servizio di controllo;</i> ➤ <i>la realizzazione di una specifica modulistica per la successiva verbalizzazione;</i> ➤ <i>predisposizione dei servizi di controllo da inserire nei turni settimanali.</i> <p>Tempi di realizzazione: 30 novembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) il numero delle postazioni individuate; 2) il numero di verbali effettuati. 	30%
Mappatura processi in attuazione del PIAO (obiettivo intersettoriale)	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>dare concreta attuazione della valutazione qualitativa dei processi mappati di competenza del Servizio, come da previsione della Sezione Rischi corruttivi del PIAO;</i> 	10%

	<p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Responsabile della prevenzione e della corruzione mediante la scheda di monitoraggio (autovalutazione del Responsabile di P.O.).</p>	
<p>Attuazione obblighi trasparenza (obiettivo intersettoriale)</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>curare la concreta attuazione delle misure previste dal PIAO;</i> • <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento.</i> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Servizio, responsabile dell’aggiornamento, ciascuno per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente (art. 35 del d. lgs. 33/2013).</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infraannuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	<p>10%</p>
<p>Privacy GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile dovrà procedere mediante il coinvolgimento dei dipendenti del Servizio a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica dell’Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente. <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avvenuto aggiornamento del Registro dei trattamenti. ➤ inserimento delle attività nel registro (SI/NO) ➤ Avvenuto adeguamento delle informative per gli interessi; ➤ avvenuta predisposizione delle nomine per gli autorizzati al trattamento e per i soggetti esterni ai quali vengono inviati dati personali; ➤ frequenza dei corsi di formazione dei corsi di formazione on line con conseguimento attestazione. 	<p>10%</p>
<p>Customer satisfaction</p>	<p>Il Responsabile del Servizio dovrà:</p>	<p>10%</p>

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

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

Il sistema di rilevazione consentirà di:

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

Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2022

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