

COMUNE DI NOICATTARO

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Al Commissario Straordinario

Al Sig. Segretario Generale

Ai Dirigenti del

Comune di Noicattaro

Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione trasparenza e integrità dei controlli  
interni Anni 2014 e 2015

**Premessa:**

Nel più ampio quadro attuativo del D.Lgs n. 150/2009, lo scrivente Organismo Indipendente di Valutazione della Performance (nominato con decreto Sindacale n. 93 del 19.12.2014 e successivo n.12 del 30.01.2015) riferisce sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (adempimento svolto tenendo in debita consi delle linee guida pubblicate con delibera Civit n. 4/2012 e 23/2013<sup>1</sup> e con la precisazione che, nel corso dell'esercizio 2014 e in quello del 2015, ha proseguito la propria opera di stimolo e di divulgazione dei principi cui attenersi nell'espletamento degli adempimenti richiesti quali quelli di supporto tecnico e raccordo delle strutture interessate nonché di verifica delle linee attuative sviluppate).

Invero, come è noto e notorio, l'O.I.V. ha l'importante compito di provvedere annualmente alla misurazione e della performance individuale dei dirigenti i quali sono valutati dal Sindaco su proposta di questo Organismo nonché di informare la Giunta Comunale e, tutti i destinatari della vita dell'Ente, dei risultati della valutazione secondo il Sistema di misurazione e valutazione approvato con delibera di Giunta Comunale n. 24/2012 e successiva n. 33/2012.

Corre l'obbligo evidenziare, in via preliminare, che l'Ente comunale, pur scontando le inevitabili difficoltà applicative connesse ad una più moderna e in qualche modo diversa vision dell'agire amministrativo, in un contesto che è caratterizzato da qualche peculiare difficoltà organizzativa e funzionale in considerazione anche delle risorse umane a disposizione, si sta via via conformando a

---

<sup>1</sup> pur nella consapevolezza della non diretta applicazione agli Enti Locali.

processi di modernizzazione che richiedono, tuttavia, ulteriore e costante impegno attuativo nel tempo.

In conclusione di quanto premesso questo O.I.V. precisa che nella presente relazione sono sinteticamente illustrate le attività svolte e, quindi, trattati i seguenti argomenti:

- 1. Attuazione del ciclo di gestione della Performance e funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione;**
- 2. Assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità;**
- 3. Proposta della valutazione annuale dei dirigenti.**

### *1. Attuazione del Ciclo della Performance e funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione*

#### *1.1. Rilievi preliminari ed introduttivi.*

La presente relazione illustra i risultati degli obiettivi e dei programmi assegnati ai Dirigenti del Comune di Noicattaro nel corso dell'anno 2014 e dell'anno 2015 in aderenza agli obiettivi ed alle priorità contenuti nei documenti che caratterizzano *l'albero della Performance* dell'Amministrazione, come disciplinato dal Sistema di valutazione e misurazione (condiviso con la Dirigenza e il Segretario Generale attraverso un progetto del Fornez che ha richiesto diversi incontri, ove ha partecipato anche l'OIV), approvato con delibera di Giunta n. 24 del 2012, ove si è valorizzata la condivisione dei processi decisionali e previsto un incisivo ruolo del dirigente in particolare per quanto concerne i comportamenti manageriali.

Per completezza vi è l'esigenza di rappresentare che quello in parola è un sistema che ha necessità di una rivisitazione alla luce degli atti pianificatori che l'Ente ha inteso programmare a decorrere dall'esercizio 2015, atteso che il Piano generale di sviluppo approvato dal Consiglio Comunale ha valenza triennale (2012/2014) e che il processo di armonizzazione dei bilanci pubblici previsto dal D.Lgs n. 118/2011 si rifletterà necessariamente sugli assetti organizzativi della gestione, comportando un necessario adeguamento dello stesso a tutto il sistema dei controlli interni dell'Ente.

Ai fini della redazione della presente, questo Organismo ha preso atto della Relazione attestante l'avvenuto compimento del ciclo di gestione della performance 2014, trasmessa con nota prot. n. 474 dell'11.01.2016 dal Segretario Generale dell'Ente e approvata con deliberazione commissariale

n. 118 del 30.12.2015, ai sensi dell'art.10, comma1, lett. b, del D. Lgs 150.2009, nonché del Referto del controllo di gestione per l'anno 2014.

Tutto ciò premesso, si rappresenta che l'Amministrazione comunale di Noicattaro nella costruzione *dell'albero della Performance* ha proceduto, anche per il 2014, tenendo conto degli indirizzi generali di Governo approvati dal Consiglio Comunale con delibera n. 69 del 20.12.2011.

L'armonizzazione dei diversi livelli di programmazione è stata impostata su uno strumento di pianificazione strategica, finalizzato a definire gli assi portanti e gli obiettivi prioritari con proiezione triennale delle scelte strategiche dell'Ente a cadere nell'esercizio 2014.

Infatti il C.C. ha approvato, in data 22 ottobre 2012, il P.G.S. (previsto dal comma 7 dell'art.165 del D.Lgs. 267/2000, richiamato dall'art. 13, comma 3, del D.Lgs 170/2006) che si è inserito nel quadro complessivo dei documenti di programmazione tra loro logicamente e giuridicamente collegati che determinano l'attività procedimentale dell'Ente e, cioè:

- la relazione previsionale e programmatica che crea il collegamento tra programmi e i progetti e le risorse necessarie alla loro realizzazione;
- il Bilancio Pluriennale;
- il Bilancio di Previsione;
- il Piano Esecutivo di Gestione;
- il Bilancio Consuntivo.

### ***1.2. Il contesto provvedimentale del Comune di Noicattaro.***

Ai fini delle valutazioni di questo O.I.V. si è tenuto conto del seguente contesto provvedimentale:

- I. Le Aree strategiche sono così raggruppate:
  - **Area Strategica n.1:** Servizi ai cittadini- inclusione sociale, benessere e salute;
  - **Area strategica N.2:** Servizi alla comunità -istruzione, cultura e sport;
  - **Area Strategica n.3:** Servizi al territorio-sostenibilità ambientale, sviluppo urbanistico, centro storico, sicurezza e sviluppo economico;
  - **Area strategica n.4:** qualità dell'amministrazione -integrità, trasparenza e politiche di bilancio e federalismo comunale.
- II. Elemento caratterizzante l'obiettivo strategico è la circostanza che richiede normalmente un orizzonte temporale non breve di realizzazione (due-tre anni).
- III. Dall'obiettivo strategico discendono una o più schede del P.E.G. che prevedono il raggiungimento di uno o più specifici obiettivi operativi annuali e le risorse finanziarie, umane e strumentali dedicate.

- IV. Il PEG (approvato con atto di G.C. n.131 dell'11.12.2014) costituisce nel Comune di Noicattaro il dettaglio operativo del P.G.S, del bilancio preventivo e della relazione previsionale e programmatica (approvati con atto di C.C. n.48 del 30.09.2014) tutti redatti in coerenza con il P.G.S. 2012/2014.
- V. Il Rendiconto della Gestione 2014 è stato approvato con delibera di C.C. n.15 del 20.5.2015 mentre quello relativo all'anno 2015 è stato approvato con delibera del Commissario Straordinario, con i poteri del Consiglio Comunale n.6 del 22.4.2016.
- VI. Per l'anno 2015 il Bilancio di Previsione è stato approvato con delibera del Commissario Straordinario, con i poteri del C.C., con provvedimento n.28 dell'11.8.2015.
- VII. Una attenta programmazione su base pluriennale ove basata su stime ragionevoli sul versante sia delle entrate che delle spese, in un contesto normativo caratterizzato da ripetuti provvedimenti d'urgenza che determinano incertezze sulle risorse disponibili, rappresentano la conseguenza dello slittamento del termine per l'approvazione del bilancio preventivo ha lo scopo primario fondamentale di evitare effetti dirompenti sugli "Equilibri di bilancio" e "Patto di stabilità" che l'Ente comunale ha mantenuto e rispettato per gli esercizi 2014 e 2015.
- VIII. Il D.L. 90/2014 in tema di misurazione della Performance, ha previsto tra l'altro la progressiva integrazione del ciclo della Performance con la programmazione finanziaria.
- IX. Nella precedente relazione l'OIV suggeriva all'Ente di adottare il documento di Performance triennale anche in considerazione del cadere del termine del PGS nel 2014, integrandolo con il piano trasparenza e il sistema di misurazione, evidenziando obiettivi specifici trasversali. Infatti le pubbliche amministrazioni e anche gli enti locali devono attuare un impianto metodologico per sviluppare il ciclo di gestione della performance.
- X. Nell'esercizio 2015 il Commissario Straordinario ha dato impulso a detto impianto adottando il Piano della Performance per il triennio 2015/2018 con delibera n. 111 del 26.11.2015 integrandovi il PEG come prevede l'art.169/ter del D.Lgs. n.267/2000 e gli altri atti fondamentali in primis in materia di trasparenza, collegati agli obiettivi strategici e al sistema di misurazione e valutazione.
- XI. Con riferimento al Piano della Performance 2015-2018, una particolare attenzione dovrà essere sviluppata dall'Ente nella programmazione della gestione dei servizi, prevedendo nel Documento Unico di Programmazione adeguati programmi e progetti in cui dovranno essere articolati gli obiettivi qualitativi e quantitativi dei servizi da erogare alla collettività, con la specifica individuazione di appositi parametri. Infatti il 2015 rappresenta un momento fondamentale e in progress nell'esercizio 2016 dove per effetto della proroga legislativa per

l'approvazione del DUP gli Enti locali sono chiamati ad affrontare molteplici adempimenti rappresentati dalla nuova contabilità armonizzata secondo quanto disposto dal D.Lgs. n.118 del 23.6.2011, come integrato e modificato dal D.Lgs. n.126 del 10.8.2014.

XII. In conclusione il ciclo della programmazione proprio di un ente locale viene coniugato secondo la seguente sequela documentale:

- Il DUP e nota di aggiornamento eventuale;
- lo schema di bilancio di previsione finanziario;
- il piano esecutivo di gestione e della Performance, il piano degli indicatori di bilancio;
- le variazioni di bilancio; lo schema di rendiconto sulla gestione.

In particolare il DUP è un elemento essenziale per la pianificazione strategica, essendo il primo strumento del sistema della programmazione, di cui la Sezione strategica risulta la prima elaborazione in chiave amministrativa delle linee programmatiche di mandato ed ha il compito istituzionale di formulare gli indirizzi strategici per un orizzonte temporale medio lungo fondate su analisi di variabili esterne in coerenza con gli indirizzi nazionali.

### *1.3. Valutazioni dell'O.I.V.*

I. Questo Organismo in merito agli obiettivi ha rilevato:

- Un sufficiente collegamento tra gli obiettivi e i relativi indicatori di risultato conformemente alle indicazioni fornite dalla delibera CIVIT n.89/2010 e delle linee guida dell' ANCI in materia di ciclo della Performance del 22.12.2010.
- A tale proposito si ritiene che gli indicatori abbiano superato sufficientemente i test di fattibilità informativa e complessivamente di validazione della qualità anche se maggiore attenzione dovrebbe essere posta all'elemento della confrontabilità con le tendenze della produttività dell'Ente con riferimento, ove possibile almeno al triennio precedente.
- Un discreto grado di descrizione degli obiettivi operativi e relativi indicatori;
- Specifici e misurabili in termini concreti;
- Correlati alla quantità delle risorse disponibili.

II. Gli obiettivi possono intendersi raggiunti.

III. L'ente ha rispettato nell'esercizio 2014 e 2015 la disciplina vincolistica in tema di spesa del personale rispetto al valore medio del triennio precedente 2011/2013 ex art 557-quater della Legge n. 296/2006, mentre il rapporto d'incidenza tra spesa del personale e spesa corrente risulta pari al 26 %. Sul punto, inoltre, si è rilevato quanto segue:

IV. È stata approvata la programmazione del fabbisogno di personale per il trienni 2015-2017;

- vengono espletati controlli sulle assenze per malattia del dipendente e pubblicati sul sito i tassi di assenza, il conto annuale, la contrattazione decentrata annuale e le retribuzioni dei dirigenti;
- nessun caso di intervento o ritardo dell'organo sostitutivo per mancato rispetto dei termini stabiliti nel regolamento sui procedimenti amministrativi.
- il Mantenimento del rispetto del Patto di stabilità come certificato dagli organi competenti.
- il mantenimento di equilibri economici e finanziari
- l'ente non ha proceduto all'assunzione di mutui per l'esercizio 2014;
- ha proceduto alla ricognizione e al Piano di Razionalizzazione delle partecipazioni azionarie ai sensi dell'art.1 comma 611 e ss. della L. n.190/2014.
- l'indicatore della tempestività dei pagamenti per **l'anno 2014**, ai sensi dell'art.8 commi 1 e 2 del D.L. n.66 del 24 Aprile 2014, convertito nella L. n.89 del 23.6.2014, è pari a **6,44 giorni** come certificato dal Dirigente del Settore Finanziario mentre per il **2015 è pari a 0,98 giorni**; inoltre il Comune di Noicattaro risulta classificato al 93° posto nella speciale graduatoria dei 500 Enti Pubblici più virtuosi, ossia quelli che pagano più tempestivamente, ed il **1° dei Comuni del Sud Italia**.
- l'inventario aggiornato dei beni mobili nonché dei beni immobili distinto per ogni destinazione.
- il mantenimento, tenuto conto delle poche risorse umane e finanziarie a disposizione dell'ente dei servizi offerti ai cittadini;
- l'implementazione della Carta servizi per i servizi socio assistenziali
- la riduzione del contenzioso assicurativo;
- la rilevazione della customer satisfaction presso l'ufficio tecnico comunale con buon risultato e per l'anno 2015 la customer satisfaction è stata attivata per la Fatturazione Elettronica con ottimo risultato;
- la rilevazione della confrontabilità e produttività di alcune attività da parte dell'ufficio tecnico con riferimento alla stessa tipologia di atti con altri Enti simili.
- la buona capacità di accertamento e riscossioni dei tributi ICI e TARSU con una percentuale d'incasso dei tributi comunali del 67% delle somme accertate.
- l'operazione di cessione delle quote azionarie della Gestione servizi s.p.a.
- l'apertura di determinati cantieri di Opere pubbliche nell'esercizio 2015 la cui fase progettuale e di affidamento lavori si era cristallizzata nell'esercizio 2014;

- approvazione del codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Noicàttaro con diffusione al personale;
- V. Si sottolinea che è stato istituito il Comitato Unico di garanzia per le pari opportunità e relativo regolamento di funzionamento con delibera di G.C n.18 del 28.2.2014 ed approvato il Piano Triennale delle Azioni Positive con delibera di G.C. n.61 del 24.06.2014.
- VI. La metodologia impostata nel sistema di valutazione della performance organizzativa e individuale risulta sufficiente e in linea con la finalità voluta dal legislatore che è quella di di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti degli standard quantitativi e qualitativi definiti, del livello di utilizzo delle risorse.
- VII. In sede di rivisitazione del Sistema sarebbe opportuno alla luce anche dei nuovi atti programmatori adottati in conformità al DL. n.118 prevedere nelle capacità manageriali una voce dedicata agli obblighi di trasparenza e alle specifiche inadempienze o ritardo nell'assolvimento degli stessi.
- VIII. Questo organismo ha proceduto alla valutazione della Performance organizzativa e individuale sulla base del vigente Sistema di valutazione e misurazione che tiene conto del modello ispirato al D.lgs 150/2009 del raggiungimento degli obiettivi e delle competenze manageriali.
- IX. L'OIV è stato destinatario insieme all'Organo Commissariale e al Segretario Generale delle relazioni di verifica da parte dei dirigenti con documentazione attestante il raggiungimento dell'obiettivo.
- X. È seguita richiesta di documentazione istruttoria e confronti con i dirigenti anche attraverso la struttura tecnica per quanto possibile considerato che la stessa ha diversi compiti e attribuzioni.
- XI. Al termine del percorso di misurazione del raggiungimento degli obiettivi ha effettuato il punteggio dei comportamenti organizzativi avvalendosi del Segretario Generale Successivamente ha formulato la proposta di valutazione dei Dirigenti di Settore al Commissario Straordinario:
- XII. La valutazione delle prestazioni è disaggregata in:
  - raggiungimento obiettivi di settore/o individuali peso 60 punti su 100
  - qualità delle prestazioni e comportamenti organizzativi peso 40 su 100

I documenti collegati al ciclo della performance sono reperibili sul sito.

### **3. Assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e integrità**

### ***3.1. Rilievi preliminari.***

L'organizzazione ha il compito di assicurare trasparenza e regole chiare e condivise nella gestione dei processi decisionali interni ed esterni, oltre al compito di valorizzare la cultura dell'etica del servizio pubblico, garantendo i principi della pubblicità trasparenza e del rispetto delle regole, come presupposto per l'imparzialità e la responsabilità amministrativa.

Il termine di adozione del nuovo Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, ai fini del necessario raccordo con il piano di prevenzione della corruzione, secondo gli indirizzi fissati dall'ANAC è stato quello del 31.1.2014.

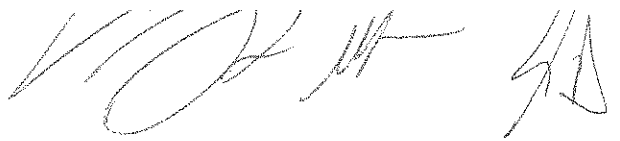
### ***3.2. Il contesto provvedimentale del Comune di Noicattaro.***

- I. L'Ente ha approvato il Piano della Trasparenza 2014/2016 il 31 gennaio 2014 con delibera di Giunta Comunale n. 8 del 31/1/2014.
- II. Ha correttamente istituito la Sezione "Trasparenza Valutazione e Merito" presente sul sito istituzionale e nominato il Responsabile della trasparenza nella persona del Segretario Generale<sup>2</sup> pro-tempore.
- III. Per L'attuazione delle misure del programma sono state previste per ciascuna tipologia di informazioni i soggetti responsabili per l'inserimento manuale, le modalità e la tempistica.
- IV. In adesione alle richieste dell'Autorità l'OIV ha svolto attività di audit ed attestazione sull'assolvimento di alcuni adempimenti risultanti dalla normativa sulla trasparenza in attuazione del D. Lgs. n.33/2013. Infatti, in data 26 gennaio 2015, l'OIV ha proceduto ad attestare l'assolvimento degli obblighi e la qualità dei dati pubblicati per l'Anno 2014, come previsto dalla delibera ANAC n. 148/2014 e, in data 22 febbraio 2016, con riferimento alla delibera n.43/2016 per gli obblighi e la qualità dei dati relativi all'Anno 2015.
- V. Le griglie di rilevazione e le attestazioni sono pubblicate sul sito istituzionale nella specifica Sezione all'interno di "Amministrazione trasparente.
- VI. Il programma per la trasparenza per l'anno 2014 non prevedeva come attestato dal Segretario Generale in sede di valutazione delle capacità manageriali dei dirigenti, la misura

---

<sup>2</sup> Con deliberazione di Consiglio Comunale n.16 del 13 marzo 2013.





del monitoraggio sulle pubblicazioni obbligatorie e quindi sulla conformità del sito Trasparenza alle norme del D.lgs n. 33/2013, mentre tale misura è stata prevista per il 2016. Ai fini della complessiva valutazione delle capacità manageriali, relativamente agli obblighi della trasparenza per il 2014 e il 2015 si terrà conto degli elementi emersi dalla Griglia di rilevazione pubblicata sul sito dell'Amministrazione Trasparente e dell'esito dei controlli di regolarità, che prevedono espressamente l'assolvimento degli obblighi sulla trasparenza, effettuati a sorteggio dal Segretario Generale e comunicati anche all'O.I.V. (con note prot. n.8740 del 17.4.2015 e n. 9730 del 04.5.2015, n. 20026 del 05.10.2015 e n. 3984 del 26.02.2016) secondo il sistema di misurazione vigente che prevede l'ausilio appunto del Segretario Generale. Le risultanze di detti controlli assumeranno rilevanza nella complessiva valutazione delle capacità manageriali del Dirigente al fine dell'attribuzione del punteggio.

#### ***4. Azioni di miglioramento nel ciclo della Performance e criticità***

##### ***4.1. Rilievi preliminari.***

- I. Assume importanza alla luce della riforma dei controlli interni introdotti dal Dl. n.174/2012 convertito nella legge 213/2012 anche per questo Ente l'effettiva implementazione dei diversi controlli affinché possa esserne garantito il loro buon funzionamento nonché la loro effettività e adeguatezza richiesti dalle norme e tali controlli non possono non essere connessi ad una attenta attività programmatica dell'Ente e preventiva allocazione nei documenti di pianificazione dell'ente quali quelli appunto disciplinati e previsti dall'art. 3, comma 1, lett. g-bis, del D.L. N. 174/2012 come aggiunto all'art.169 del TUEL (piano della performance).
- II. Si sottolinea che da ultimo anche il D.L. n. 90/2014 in tema di Performance prevede, oltre al trasferimento delle funzioni al Dipartimento della Funzione Pubblica anche il riordino in materia di misurazione e valutazione della performance, sulla base delle norme regolatrici "in primis" la progressiva integrazione del ciclo della performance con quelli della programmazione finanziaria e raccordo con il sistema dei controlli interni.
- III. L'art 33 del D. lgs 91/2014 nel decretare l'annualità del referto del Sindaco sui controlli interni ha evidenziato l'importanza che le informazioni fossero incentrate sul funzionamento dei controlli interni e sulla loro adeguatezza ed efficacia al fine anche del rispetto delle regole contabili e dell'equilibrio di bilancio quale guida per l'economicità della gestione e per l'utilità della spesa pubblica.

#### 4.2. Rilievi dell'O.I.V.

Sarebbe opportuno che l'ente procedesse ad un Revisione dell'apparato regolamentare considerando che ogni tipologia di controllo dovrà partire da un obiettivo che a sua volta fa parte della programmazione dell'Ente:

- Per *Il controllo di gestione* l'aspetto cruciale è quello di monitorare gli obiettivi di cui al DUP ai sensi del D.Lgs n.118/2011, novellata dal D.lgs n.126/2014 e gli obiettivi gestionali di cui al PEG al fine di esprimere valutazioni sull'efficacia, sull'efficienza e quindi in termini complessivi sulla economicità della gestione.

L'organo preposto al controllo di gestione deve essere in grado di fornire all'organo politico elementi e valutazioni idonee a modulare i compiti d'indirizzo e all'OIV per quanto di competenza ai fini della valutazione.

A tal fine gli elementi propedeutici di efficacia ed efficienza di uno specifico ambito dovranno essere preventivamente definiti nel PEG per la qualità dei servizi e dovrà rispondere a specifici livelli predeterminati ed oggetto di programmazione dell'Ente non può prescindere dall'impiego di determinati strumenti tecnico-contabili quali: il budget (peg), la contabilità analitica, l'analisi di bilancio con gli indicatori di efficacia efficienza ed economicità il benchmarking e il sistema di reporting.

Il report periodico del controllo di gestione deve contenere almeno i seguenti elementi: gli obiettivi e i centri di costo o attività.

- *Il controllo strategico*, invece, dovrà essere improntato in modo da assicurare la misurazione degli effetti che l'azione politica ha avuto sulla collettività in termini di sviluppo economico, sociale culturale e di attrattiva.
- Il D.L. 174/2012 dà slancio al controllo di strategico e ne ribadisce l'obbligatorietà intesa come monitoraggio dell'impatto sul territorio dell'attività di pianificazione e valutazione se l'attività programmata dall'Ente è in grado di produrre i risultati attesi, nonché quale importante di supporto al fine di valutare come la struttura burocratica attua i programmi intesa come attività propedeutica all'adempimento dell'art. 193 del TUEL curando rapporti periodici per Giunta e Consiglio affinché possano essere emanate le deliberazioni per lo stato di attuazione dei programmi.

Di qui la necessità che le modalità di trasmissione vengano disciplinate dal Regolamento di contabilità.

#### 5. Controllo della qualità dei servizi resi:

### *5.1. Rilievi preliminari.*

E' necessario dedicare una maggiore esplicitazione delle azioni poste al miglioramento continuo dei servizi standard di qualità e carte servizi a soddisfazione dell'utenza e maggiore specificazione del sistema di raccordo tra i risultati misurati e la valutazione individuale dei dirigenti e del personale di comparto nonché, maggiore esplicitazioni degli outcome attesi, ovvero degli impatti per categorie di stakeholder, delle politiche ed azioni previste.

### *5.2. Il contesto provvedimentale del Comune di Noicattaro e le valutazioni dell'O.I.V.*

I. Attualmente risulta pubblicata n. 1 carta servizi.

Gli standard di qualità sono obiettivi dichiarati che esprimono livelli attesi di qualità misurati attraverso indicatori su cui l'ente s'impegna per assicurarne il rispetto e deve essere attuata su due livelli:

- Il primo si basa su riscontri ricevuti dagli stakeholder, attraverso un sistema di monitoraggio, costituito dai questionari, teso a verificare l'andamento e l'efficacia organizzativa, il secondo attraverso un sistema di controllo interno, finalizzato a verificare il grado di soddisfazione degli uffici in relazione ad alcuni servizi<sup>3</sup>.
- Il sistema di valutazione prevede che il personale dirigenziale condivida i processi decisionali e quindi gli obiettivi dell'amministrazione, con il personale nonché la verifica del conseguimento degli obiettivi da parte del personale.
- Purtuttavia l'effettività del processo di programmazione/valutazione è strettamente collegato al miglioramento della comunicazione organizzativa interna, finalizzata al coinvolgimento e partecipazione.

---

<sup>3</sup> Il processo di rilevamento della "Customer satisfaction" prevede che i Dirigenti responsabili curino le segnalazioni di eventuali aspetti critici relativi a iniziative e manifestazioni organizzate dalla propria area di competenza. Sviluppo della cultura della trasparenza e anticorruzione, con previsione sistemica delle azioni necessarie a provvedere a quanto previsto dalla normativa nazionale ed in particolare al piano vigente nell'ente con monitoraggi periodici e potenziamento e messa a regime del lavoro di analisi e procedure, processi di lavoro, servizi e struttura organizzativa al fine di elaborare un nuovo strumento informatizzato di gestione degli aspetti indicati che consenta grazie al periodico aggiornamento di ottenere una mappatura precisa sulla situazione dell'ente e da cui poter estrapolare ed elaborare informazioni utili a rispondere agli obblighi di pubblicazione legati alla trasparenza in particolare dati legati all'attività amministrativa per settori ed attività per competenza, per tipologia, e verifica del rispetto dei tempi procedurali tempi medi di erogazione.

- Pertanto, a parere di questo organismo bisogna intensificare e rafforzare il percorso avviato con la condivisione di programmi e obiettivi all'interno delle strutture dell'Ente Servizi e uffici. Infatti solo una reale partecipazione e intensificazione dell'intero gruppo Dirigente dell'Ente può assicurare un processo di programmazione virtuoso.
- Si rende indispensabile portare ad attuazione il processo di rilevazione del benessere organizzativo concluso per l'anno 2014 in quanto costituisce una delle dimensioni sfidanti di misurazione del miglioramento organizzativo.
- Il sistema di misurazione dovrà includere nella prossima sua definizione una survey strutturata sul benessere organizzativo.
- Si stimola, pur prendendo atto della scarsità dei fondi destinati alla formazione, la partecipazione a Convegni nelle materie di interesse d'Istituto riunioni periodiche con tematiche pertinenti l'attività dei Settori con la tecnica del confronto e alla costante formazione e aggiornamento.
- La performance dei Dirigenti risulta strettamente connessa all'indicatore di performance del proprio Settore organizzativo.
- La valutazione dei dirigenti ha costituito la prima forma di controllo interno ad essere attivata in questo Ente, ma, il sistema informativo deve essere potenziato al fine di alimentare correttamente i processi valutativi.
- Allo stato attuale il Comune di Noicattaro si avvale di un sistema non evoluto di controlli manageriali.
- È evidente il rischio che corrono questi sistemi se la valutazione non è basata su elementi oggettivi ricavati, in gran parte dal sistema ben strutturato di controllo strategico e di gestione.
- Si ribadisce la necessità che questo Ente si doti di strumenti adeguati (HARDWARE e SOFTWARE) e immateriali necessari per un'efficace implementazione del sistema di misurazione e valutazione prima citato, atti a verificare la legittimità, la regolarità, la correttezza, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare i rapporti costi-risultati (controllo di gestione); anche valutare le prestazioni del personale, nonché, l'adeguatezza delle scelte compiute e degli strumenti utilizzati al fine di attuare i piani, i programmi e gli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico (controllo strategico). Il documento di Misurazione e valutazione vigente in fase applicativa in scadenza a dovrà essere rivisitato o se prorogato attraverso un processo di condivisione e integrato con:
  - ✓ Implementazione e sviluppo del Sistema qualità e trasparenza;

- ✓ Redazione della Carta Servizi;
- ✓ Definizione di un sistema di rilevazione della Customer Satisfaction, almeno in relazione ai principali servizi rivolti ai cittadini con la definizione di un sistema per la gestione e analisi dei reclami condiviso da tutti i servizi dell'Ente, con previsione delle azioni correttive o strategie per l'attuazione di strategie preventive;
- ✓ Razionalizzazione da prevedere a seguito dei risultati/analisi del controllo di gestione sui costi dei servizi, mediante predisposizione di piani specifici articolati per tipologia dei servizi<sup>4</sup>.
- ✓ Tale contesto normativo deve costituire ulteriore stimolo per l'ente al fine di migliorare la "Performance dell'Ente" e le modalità di rappresentazione e rendicontazione.
- ✓ A tal fine si suggerisce un perfezionamento delle modalità di programmazione che permetta per le azioni future un modello predefinito partecipativo con il diretto coinvolgimento di cittadini e stakeholder.
- ✓ Si renderà, pertanto, necessaria una collaborazione di tutti i servizi dell'ente che saranno poi chiamati ad attuare le proposte predefinite dall'apparato tecnico e politico nonché dei ruoli che gli attori esterni dovranno avere in tutte le fasi del processo.

La presente Relazione sarà pubblicata sul sito istituzionale nella Sezione "Amministrazione trasparente".

Noicàttaro, \_\_\_\_\_

**Il Presidente OIV**

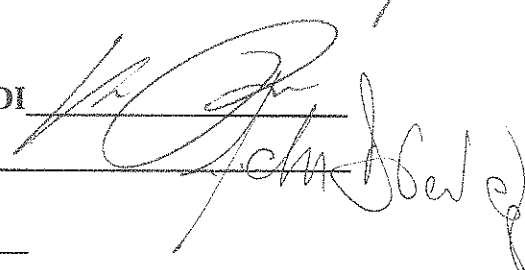
*Avv. Maria Elisa Sorino*



**I Componenti**

**Avv. Vincenzo RICCIARDI** \_\_\_\_\_

**Avv. Michele DIONIGI** \_\_\_\_\_



<sup>4</sup> Tutto ciò deve essere inteso come ha sottolineato con la deliberazione n.6/2010 la CIVIT, come strumento essenziale per garantire i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle P.A., per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e sul rispetto del principio di legalità, ma anche per assicurare l'efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa garantendo la più ampia trasparenza, e quindi la conoscibilità del funzionamento dell'amministrazione e dei suoi risultati