



COMUNE DI SAN SALVATORE TELESINO – Provincia di Benevento

PIANO DELLA PERFORMANCE 2017-2019 D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150

Cod. **PDP_2017-2019**

Data: 30-10-2017

Sommario: In questo documento l'Amministrazione comunale esplicita gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire nel triennio 2017-2019.

Proposto

Segretario Comunale Cosimo Francesca

Nucleo di Valutazione Maria Pia Papa

Validato

Sindaco Fabio Massimo L. Romano

**Approvato con Deliberazione di Giunta municipale n. 92
del 06/11/2017**

1 PRESENTAZIONE DEL PIANO ED INDICE

1.1 PRINCIPI GENERALI

In base a quanto previsto dal D.L.vo n.150/2009 e succ.modd. e intt., in tale piano, della durata triennale, vengono indicati gli obiettivi strategici ed operativi e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'Amministrazione.

Nella stesura del presente piano vengono rispettati i seguenti principi generali, caratterizzanti il piano stesso:

- Trasparenza (pubblicazione sul sito del piano).
- Immediata intelligibilità (il piano deve essere facilmente comprensibile).
- Veridicità e verificabilità (i contenuti del piano devono corrispondere alla realtà e per ogni indicatore deve essere illustrata la fonte di provenienza dei dati).
- Partecipazione (nella stesura del piano va coinvolto il personale).
- Coerenza interna ed esterna (i contenuti del piano devono essere coerenti con il contesto interno, in termini di disponibilità di risorse, e con quello esterno in termini di corrispondenza tra bisogni della collettività ed obiettivi).
- Orizzonte pluriennale (l'arco di riferimento è il triennio).

Il piano costituisce “uno strumento di fondamentale importanza per la corretta attuazione del Ciclo di gestione della performance”; esso rappresenta il collegamento tra Documento Unico di Programmazione - bilancio preventivo - attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, in quanto è dai documenti di programmazione che si ricavano gli obiettivi e sul perseguimento di essi si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Viene predisposto ogni anno e rappresenta un documento preventivo che contiene indirizzi strategici, obiettivi, piani di azione, responsabilità, indicatori e target.

Il documento è triennale, comprende l'analisi del contesto esterno ed interno e si compone di due parti:

- la prima contenente strategie e macro obiettivi, indicatori di impatto e di risultato definiti, con i rispettivi target, per il triennio.
- la seconda contenente i centri di responsabilità e i piani di azione con obiettivi anche di gestione corrente.

1.2 FINALITA'

Il Piano è lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della performance (articolo 4 del decreto) e va adottato in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio. Pertanto viene predisposto all'inizio di ogni anno, comunque successivamente all'approvazione del bilancio preventivo¹.

È un documento programmatico triennale in cui, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target, ovvero gli elementi fondamentali su cui si dovrà basare, a fine anno, la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Secondo quanto previsto dall'articolo 10, comma 1, del decreto, il Piano è redatto con lo scopo di assicurare "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance".

1.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Riferimento	Descrizione
Bilancio preventivo 2017-2019	Bilancio preventivo 2017-2019 approvato con D.C.C. nr. 12 del 28/04/2017
DUP 2017-2019	Documento Unico di Programmazione 2017-2019 approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n.11 del 28.04.2017
PTPCT 2017-2019	L. 190/2012 e D. Lgs n. 33/2013 – Approvazione del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione (PTPC) 2017-2019 e del Programma Triennale della trasparenza e dell'integrità 2017 – 2019, adottato con Deliberazione di Giunta Comunale nr. 6 del 31.01.2017
SST-SMIVAP	Sistema di Misurazione e Valutazione della performance adottato con Deliberazione di Giunta Comunale nr. 184 del 30/12/2016
Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8 del 10/06/2013	Presentazione delle linee programmatiche di mandato – discussione e approvazione (artt. 46 e 47 del T.U. 267/2000 e art. 21 Statuto Comunale)
Deliberazione del Commissario Straordinario n. 1 del 01/03/2013	Approvazione Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni

¹ Nel caso in cui non sia ancora avvenuta l'approvazione del bilancio preventivo, l'Organo di Indirizzo Politico-Amministrativo, eventualmente, procede con l'adozione di un Piano provvisorio della Performance.

1.4 INDICE

1	PRESENTAZIONE DEL PIANO ED INDICE	2
1.1	PRINCIPI GENERALI	2
1.2	FINALITA'	3
1.3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
1.4	INDICE	4
2	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI	5
2.1	CHI SIAMO	5
2.2	COSA FACCIAMO	5
2.3	COME OPERIAMO.....	8
3	IL COMUNE DI SAN SALVATORE TELESINO	10
3.1	L'AMMINISTRAZIONE IN CIFRE.....	10
3.1.1	Numero dipendenti suddivisi per Area.....	10
3.1.2	Risorse finanziarie complessivamente assegnate	10
3.1.3	Numero strutture territoriali	10
3.1.4	Organismi gestionali.....	11
3.2	MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE.....	11
3.3	ALBERO DELLA PERFORMANCE.....	12
4	ANALISI DEL CONTESTO	13
5	OBIETTIVI STRATEGICI	14
5.1	ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI	16
5.2	RAZIONALIZZARE LE SPESE E RECUPERARE ULTERIORI RISORSE	16
5.3	PROMUOVERE IL TERRITORIO E TUTELARE L'AMBIENTE	16
5.4	MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA DEI CITTADINI	17
5.5	MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA	17
6	DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI.....	17
6.1	OBIETTIVI ASSEGNATI AI RESPONSABILI DI ATTIVITA' GESTIONALI	19
7	IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE.....	20
7.1	FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO.....	20
7.1.1	Fase di Pianificazione della performance	20
7.1.2	Fasi DI MISURAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO	21
7.1.3	Attori.....	22
7.2	COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO.....	23
7.2.1	Integrazione con il ciclo di bilancio	23
7.2.2	Integrazione con gli altri sistemi di controllo.....	23
7.3	COORDINAMENTO CON LA TRASPARENZA, L'INTEGRITÀ E LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	23
7.4	AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	23
8	ALLEGATI TECNICI.....	24

2 SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

2.1 CHI SIAMO

San Salvatore Telesino è un comune della Provincia di Benevento in Campania e fa parte della Comunità Montana Titerno - Alto Tammaro.

E' distante dal capoluogo di Provincia, Benevento, circa 32 Km.

Il suo territorio risulta compreso fra i 55 ed i 725 m.s.l.m. L'estensione territoriale del Comune è di 18,31 Km²; la popolazione residente al 01/01/2016 consta di 3.999 abitanti, di cui 1.953 maschi e 2.046 femmine, con una densità abitativa di 218,39 abitanti/km². Il suo territorio si estende su un'area di 18,31 km², con altezza sul livello del mare che varia da 49 m a 707 m. Dati più dettagliati riguardo alla popolazione ed al territorio sono riportati nel Documento Unico di Programmazione – Bilancio di previsione 2017-2019.

La sede del Municipio è unica ed è situata in Via Gioia 1, dove ospita gli uffici del Sindaco, delle aree Amministrativa Contabile, Vigilanza e Tecnica.

Variegato risulta il quadro di attività produttive presenti sul territorio comunale.

L'attività principale è sicuramente quella agricola, gestita da piccole aziende a conduzione familiare che coltivano ulivi, viti, frumento, legumi e ortaggi. L'agricoltura mostra una sostanziale tenuta, nonostante il periodo di crisi generalizzato; è un settore in cui si avverte una tendenza all'innovazione e allo sviluppo sul territorio di iniziative per avvicinare il produttore al consumatore.

Sull'area insistono anche aziende artigiane, fondamentali per l'economia del paese.

Sufficientemente sviluppata è l'attività industriale favorita anche dall'ottimo collegamento viario con Napoli, Caserta e Benevento.

Continuano in modo costante sul territorio le opere di infrastrutturazione e urbanizzazione primaria e secondaria.

2.2 COSA FACCIAMO

L'Amministrazione comunale di San Salvatore Telesino offre ai cittadini numerosi e importanti servizi fra i quali si evidenziano: polizia locale, nettezza urbana, servizio anagrafe e stato civile, servizi cimiteriali, impianti sportivi, servizi sociali, illuminazione pubblica, viabilità, servizi tecnici, tutela dell'ambiente.

Il Comune ha una struttura organizzativa articolata in tre Aree (Area Amministrativa Contabile, Area Vigilanza, Area Tecnica) ed in Servizi o Uffici.

Alle Aree sono affidate funzioni ed attività che esercitano con autonomia gestionale, nell'ambito degli indirizzi, degli obiettivi e dei programmi fissati dagli organi politici.

I servizi dell'Ente si distinguono in:

- servizi con responsabilità di raggiungimento di obiettivi e risultati attraverso la gestione diretta di risorse umane, strumentali e finanziarie denominati servizi finali;

- servizi strumentali, con funzioni di supporto dei servizi finali.

Si descrivono nel seguito le principali attività svolte dal Comune, distinte per aree organizzative.

L'Area Amministrativo - Contabile si occupa di attività eterogenee e trasversali, che coinvolgono processi di supporto agli organi istituzionali, agli uffici del comune e che, per taluni servizi, rappresentano un punto di riferimento importante per la cittadinanza, promuove lo sviluppo di attività di programmazione all'interno dell'ente, garantendo il supporto e la regia nella predisposizione dei documenti di programmazione economico-finanziaria.

In particolare, l'Area Amministrativo – Contabile

- garantisce il corretto funzionamento delle attività degli organi istituzionali;
- svolge attività di supporto agli uffici e verifica l'iter degli atti adottati;
- assicura l'accesso ai servizi dell'Ente;
- garantisce l'attività contrattuale dell'Ente e coordina la gestione dei servizi assicurativi e dei sinistri;
- cura la gestione giuridica del rapporto di lavoro del personale dipendente;
- provvede alla gestione informatica del flusso documentale ed al recupero e/o visura degli atti depositati nell'archivio comunale;
- garantisce la puntuale attività di notificazione, nel rispetto delle procedure;
- nell'ambito dei servizi alla persona promuove attività volte a soddisfare bisogni individuali di natura diversa, legati gli uni ad uno stato di necessità psico-fisica, gli altri alla cura della persona;
- per quanto riguarda l'istruzione pubblica, garantisce il corretto funzionamento della scuola comunale di San Salvatore Telesino, eroga attività di supporto scolastico per l'integrazione di studenti in difficoltà socio-culturali, organizza attività sportive per le scuole e progetti didattici di varia natura, eroga i servizi di refezione e trasporto scolastico;
- gestisce i servizi demografici, ovvero tutte le regolari attività proprie delle funzioni di anagrafe, stato civile, leva, elettorale;
- si occupa inoltre dei servizi sociali e, pertanto, dell'erogazione di interventi di sostegno a persone in difficoltà socio-psico-culturale. Rientrano tra le tipologie di servizi erogati l'inserimento di anziani e disabili in strutture residenziali, il servizio di assistenza domiciliare, l'erogazione di contributi, sussidi ed ausili finanziari vari, servizi di informazione;
- il funzionamento dell'ufficio commercio su aree pubbliche e licenze di pubblica sicurezza, per assicurare il regolare rilascio delle autorizzazioni o licenze;
- svolge le attività di verifica a garanzia della regolarità dei procedimenti contabili;

- gestisce la tenuta delle rilevazioni contabili nelle diverse fasi con gestione degli adempimenti connessi, compresi i rapporti con la Tesoreria;
- gestisce i procedimenti di entrata e spesa in termini di efficienza;
- promuove lo sviluppo di attività di controllo all'interno dell'ente, garantendo il supporto e la regia nella predisposizione dei documenti di valutazione a consuntivo;
- garantisce il puntuale rispetto degli adempimenti connessi alla corresponsione del trattamento economico ai dipendenti, agli atti relativi al pensionamento, alle procedure contabili ed alla gestione dei rapporti con gli enti previdenziali;
- garantisce la fornitura di materiali utilizzati dai diversi servizi dell'ente mediante attività di provveditorato per approvvigionamenti comuni e mediante l'attività economica;
- svolge tutti gli adempimenti che la normativa impone in materia di tributi locali ed effettua il costante aggiornamento e potenziamento della banca dati esistente tramite l'incrocio con le altre banche dati disponibili.

L'**Area Vigilanza** promuove interventi mirati alla tutela e al ripristino dell'ordine e della sicurezza pubblica, con iniziative atte a favorire la vivibilità del territorio e la qualità della vita, coniugando prevenzione, mediazione dei conflitti, controllo e repressione.

Nello specifico, la polizia locale assolve funzioni proprie di polizia amministrativa e giudiziaria e, pertanto, deve garantire i servizi riguardanti:

- il controllo del territorio per lo svolgimento dell'attività di prevenzione e repressione di violazioni alle leggi vigenti;
- i servizi di polizia stradale inerenti alla prevenzione e all'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale;
- la rilevazione degli incidenti stradali e la predisposizione dei servizi volti a regolare il traffico.

L'Area **Tecnica**

- promuove attività di realizzazione di opere di nuova costruzione;
- realizza lavori di manutenzione straordinaria, finalizzati alla conservazione degli immobili comunali e al miglioramento delle condizioni di sicurezza;
- realizza lavori di riqualificazione urbana, finalizzati al miglioramento della qualità degli spazi cittadini;
- monitora costantemente la gestione delle reti dei pubblici servizi;
- si occupa della pianificazione ed attuazione urbanistica, attraverso la redazione ed adozione di complessi strumenti quali il Piano di Governo del Territorio e la Valutazione Ambientale Strategica;
- garantisce la prevenzione e protezione negli ambienti di lavoro e la gestione degli impianti allarmati presso gli immobili comunali;

- gestisce le procedure espropriative.

Il sistema di controllo del Comune è articolato in attività di:

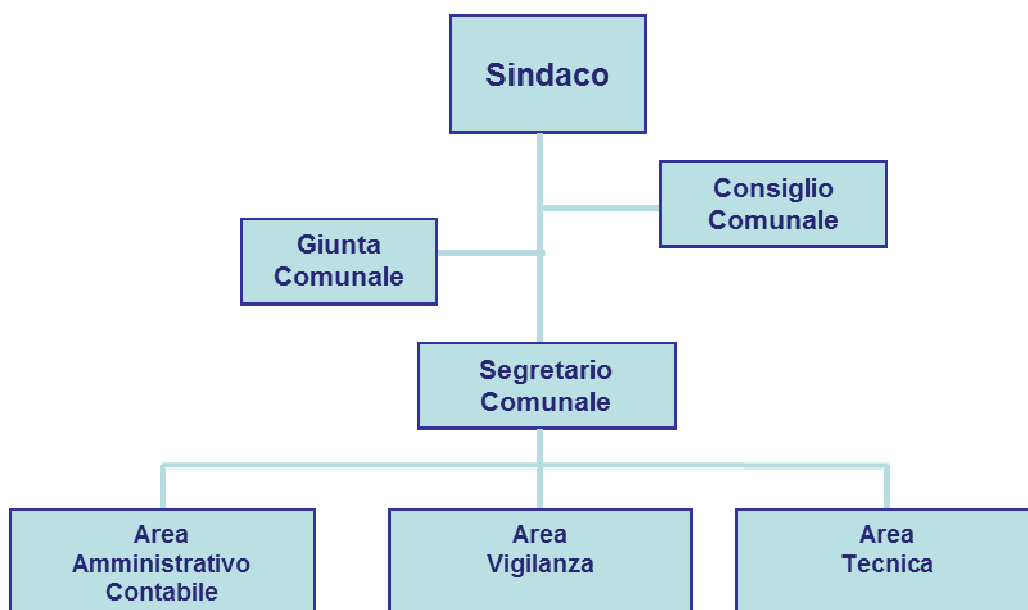
- **controllo di gestione**, ovvero il sistema di attività e procedure dirette a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità della organizzazione dell'Ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità della azione amministrativa allo scopo di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra costi e risultati.

Il controllo di gestione è svolto dal Segretario Comunale, anche avvalendosi di specifiche risorse professionali.

- **controllo di regolarità amministrativa e contabile** che deve rispettare, in quanto applicabili alla Pubblica amministrazione, i principi generali della revisione aziendale asseverati dagli ordini e collegi aziendali operanti nel settore. Esso è esercitato per le parti di relativa competenza dalle seguenti figure:
 - o Segretario Comunale, per quanto attiene al controllo di regolarità amministrativa e all'attività di consulenza tecnico giuridica;
 - o Responsabile dell'Area Finanziaria e dal revisore dei conti per quanto attiene alla regolarità contabile e alla copertura finanziaria;
 - o singoli Responsabili di Settore per le specifiche attribuzioni loro conferite;
 - o Unità di controllo esterne, laddove istituite.

2.3 COME OPERIAMO

Il Comune di San Salvatore Telesino è organizzato come nella rappresentazione grafica che segue:



Esso opera con l'intento di rappresentare la comunità locale, di promuoverne lo sviluppo e favorirne un'armoniosa esistenza nel rispetto delle normative nazionali.

Svolge sia funzioni amministrative proprie sia funzioni delegate dallo Stato, tra le quali, per esempio, i compiti di anagrafe e protezione civile.

L'evoluzione normativa di questi ultimi anni ha portato una decentralizzazione normativa verso gli Enti locali, in modo che essi possano gestire direttamente parte degli interessi e delle normative che riguardano il territorio di loro competenza.

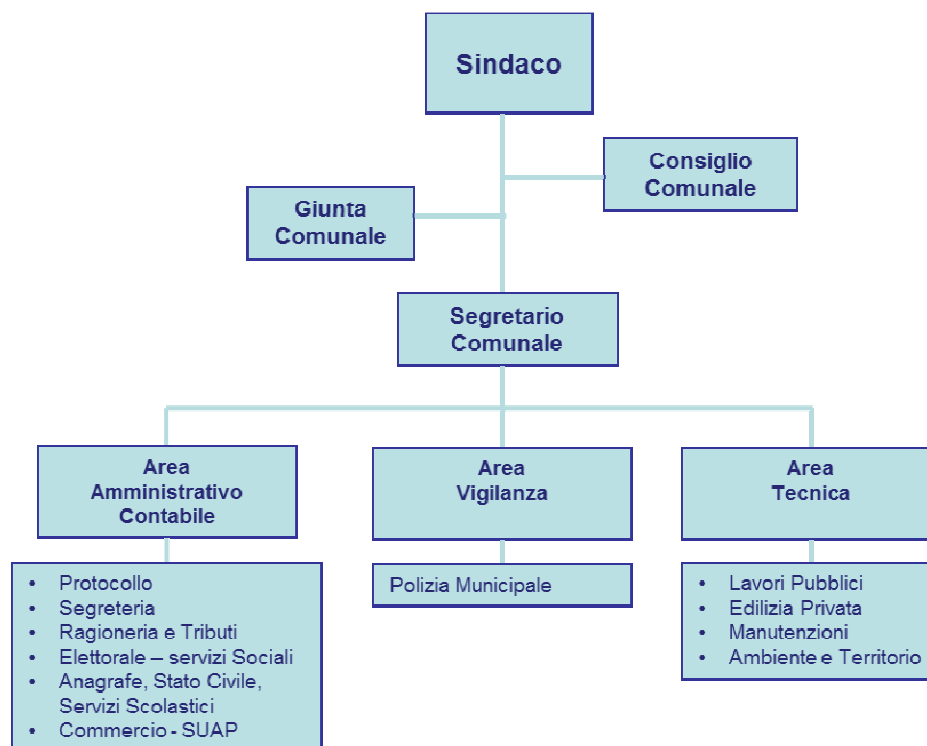
Il **Consiglio Comunale** è l'organo di indirizzo e di controllo politico amministrativo. E' composto dal Sindaco e da n. 7 Consiglieri.

Il **Sindaco**, capo dell'Amministrazione ed Ufficiale di Governo, esercita le competenze stabilite dalla legge.

La **Giunta Comunale** collabora con il Sindaco nell'amministrazione del Comune. E' composta da n. 3 assessori.

Il **Segretario Comunale** sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei Responsabili di Posizione Organizzativa e ne coordina l'attività, quindi svolge tutte le attività specificate all'art. 97 del D.Lgs. 18 agosto 2000, nr. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali", nonché ad esso specificatamente attribuite da leggi speciali, regolamenti e/o decreti sindacali, come da ultimo le funzioni di Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione.

I servizi erogati dal Comune di SAN SALVATORE TELESINO sono quelli rappresentati nella figura seguente, suddivisi nelle unità organizzative già individuate precedentemente.



3 IL COMUNE DI SAN SALVATORE TELESINO

Nella tabella seguente è riportata l'organizzazione dell'Ente, con l'indicazione delle aree e dei servizi in cui è suddivisa e dei ruoli rivestiti da dipendenti e responsabili di posizioni organizzative.

	Unità Organizzativa di Riferimento (UOR)	Responsabile della UOR	Servizi/Uffici	Incaricati
Segretario Comunale: Dott. Cosimo FRANCESCA	Area Amministrativo Contabile	Dott. Cosimo FRANCESCA	Protocollo e Personale	Giaquinto Filomena
			Segreteria e Servizi Sociali, culturali e scolastici	Di Palma Pasqualina Canelli Giuseppe
			Ragioneria e Tributi	Creta Maria Giuseppa Galardo Marina
			Elettorale	Votto Michele
			Anagrafe, Stato civile e supporto servizi scolastici	Perna Angelo Gabriele Pacelli Teresa Muto Filomena
			Sevizi cimiteriali	Meglio Pietro
			Commercio - SUAP	Geom. Pietro Votto
	Area Vigilanza	Dott. Cosimo FRANCESCA	Polizia Municipale	Pacelli Martino Pacelli Leucio Antonio
	Area Tecnica	Ing. Rosario MATURO	Lavori Pubblici	Maturo Rosario Votto Michele Riccio Alberto
			Edilizia Privata	Votto Michele
			Manutenzioni	Riccio Alberto
			Ambiente e Territorio	Zoccolillo Carmine (stradino) Pacelli Fiore

3.1 L'AMMINISTRAZIONE IN CIFRE

3.1.1 NUMERO DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA

In questa sezione vengono proposti in estrema sintesi alcuni dati significativi in ordine al profilo dell'amministrazione: il numero di dipendenti, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero di strutture territoriali, gli utenti serviti.

Il Comune di San Salvatore Telesino, alla data del 31/12/2016, ha complessivamente diciotto dipendenti compreso il Segretario Comunale, tutti a tempo indeterminato, incardinati nelle Aree come specificato nella tabella precedente.

Nell'Allegato 1 viene svolta una analisi quali-quantitativa dettagliate delle risorse umane.

3.1.2 RISORSE FINANZIARIE COMPLESSIVAMENTE ASSEGNATE

Le risorse finanziarie attribuite sono quelle previste nel Documento Unico di Programmazione – Bilancio di Previsione 2017-2019 approvato con Delibera di Consiglio Comunale nr. 12 del 28/04/2017.

3.1.3 NUMERO STRUTTURE TERRITORIALI

Per l'attuazione dei succitati servizi, il comune di San Salvatore Telesino si avvale delle seguenti strutture:

- una sede municipale;
- 46 km di rete fognaria;
- servizio idrico integrato;
- sistema per la raccolta differenziata dei rifiuti.

3.1.4 ORGANISMI GESTIONALI

Il Comune fa parte del Consorzio Sannio.it – Centro Servizi Territoriale della Provincia di Benevento e del Consorzio Idrotermale Telese-San Salvatore.

3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE

Il Comune è il centro della vita di relazione dei cittadini, dal momento che il suo territorio coincide con quello del centro abitato di SAN SALVATORE TELESINO, più le campagne e frazioni circostanti.

Trattasi di Ente con fini generali, competente a provvedere agli interessi della popolazione stanziata sul proprio territorio. Il Comune, pertanto, rappresenta la comunità di riferimento, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.

Dato che in esso i cittadini concentrano i propri interessi, il Comune costituisce il fulcro della vita sociale, promuove la protezione materiale e morale degli interessi generali, ha la rappresentanza legale dell'insieme dei cittadini e la tutela dei loro diritti, provvede all'erogazione di quei servizi che altri Enti non potrebbero offrire in maniera adeguata.

Si fa rinvio all'art. 118 della Costituzione, alla legge 122/2010 e alla legge 42/2009, da cui si evidenzia come al momento le funzioni fondamentali del Comune siano:

- Funzioni generali di amministrazione, di gestione e di controllo;
- Amministrazione e uso dei beni del Comune;
- Funzioni di polizia locale;
- Funzioni di istruzione pubblica ivi compresi i servizi di assistenza, trasporto e refezione, nonché l'edilizia scolastica;
- Funzioni del settore sociale;
- Funzioni nel campo della viabilità e dei trasporti;
- Funzioni riguardanti la gestione del territorio e dell'ambiente, fatta eccezione per il servizio di edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia;
- Organizzazione dei mercati (ad esempio orari di apertura e chiusura dei negozi);
- Gestione delle acque e degli acquedotti, controllo dell'acqua potabile;
- Fognature;
- Raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- Pubbliche affissioni;
- Polizia mortuaria e organizzazione del cimitero;
- Igiene del suolo, delle abitazioni e delle scuole;
- Igiene degli alimenti e delle bevande;
- Promozione attività culturali, artistiche e sportive;

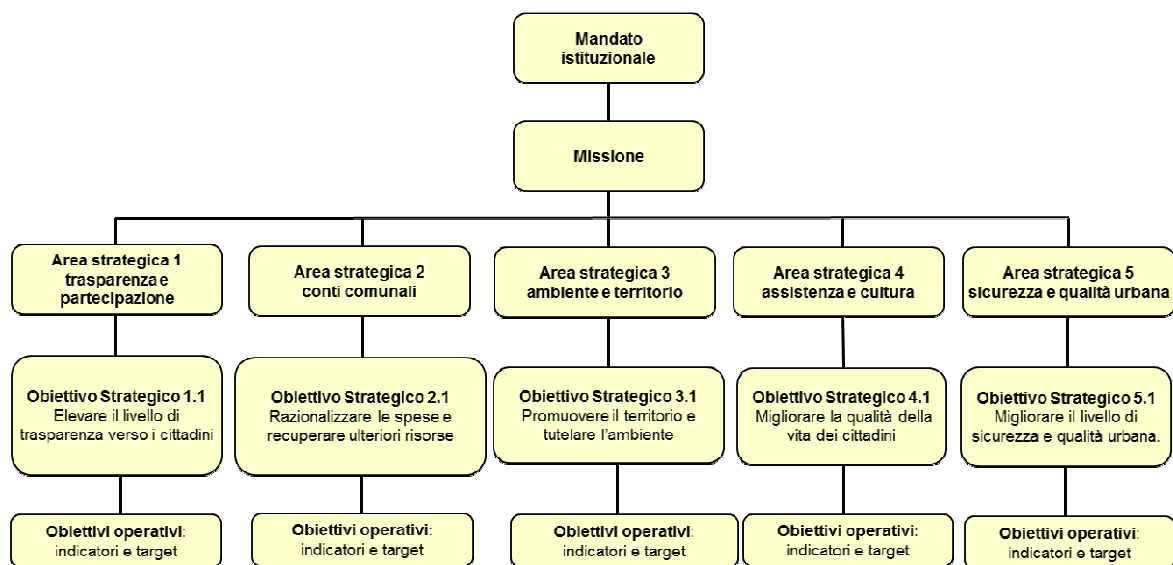
- Controllo di gestione.

Nello specifico, le linee programmatiche di mandato, approvate con deliberazione di Giunta Comunale n. 8 del 10/06/2013, rappresentate nell'albero della performance di seguito specificato, chiariscono e completano il percorso che l'Amministrazione comunale sta seguendo per contribuire allo sviluppo economico e sociale della propria comunità.

3.3 ALBERO DELLA PERFORMANCE

L'albero della performance del Comune di San Salvatore Telesino è una mappa logica che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici e piani operativi (che individuano obiettivi operativi, azioni e risorse). In altri termini, tale mappa dimostra come gli obiettivi ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale e alla missione. Essa fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione.

Nella logica dell'albero della performance il mandato istituzionale e la missione sono articolati in aree strategiche, a cui sono associati i risultati attesi.



Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance, le aree strategiche sono state articolate secondo il criterio dei "risultati", altrimenti detti "outcome". Questa scelta è motivata dall'opportunità di rendere immediatamente intellegibile ai "portatori di interessi" (detti anche "stakeholders") la finalizzazione delle attività dell'amministrazione rispetto ai loro bisogni e aspettative.

Nella sezione dedicata all'identità, compare solo il primo livello dell'albero della performance, mentre gli altri livelli (obiettivi strategici ed obiettivi operativi) sono sviluppati nelle sezioni 5 "Obiettivi strategici" e 6 "Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi".

Le aree strategiche non vanno confuse con la struttura organizzativa dell'Ente descritta nei precedenti capitoli. Generalmente, un'area strategica è trasversale a più unità organizzative (aree, servizi, ...) anche se, in alcuni casi, un'area strategica può essere contenuta all'interno di una sola unità organizzativa.

4 ANALISI DEL CONTESTO

L'analisi del contesto è necessaria nel momento in cui ci si accinge a definire le proprie strategie ed ha lo scopo di:

- fornire una visione integrata della situazione in cui l'amministrazione va ad operare;
- stimare preliminarmente le potenziali interazioni e sinergie con i soggetti coinvolti nell'attuazione delle strategie che si intendono realizzare;
- verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento;
- verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano la propria organizzazione rispetto alle strategie da realizzare.

Gli ambiti e profili del processo di analisi del contesto sono molteplici e molto differenti tra loro dal momento che le forze e le tendenze che sono in grado di influenzare le strategie sono numerose.

Di seguito si riporta la scheda di analisi SWOT, strumento utile di supporto per rappresentare i risultati dell'analisi del contesto interno ed esterno, così come raccomandato dalla ex CIVIT (ora ANAC) nella Delibera n. 112/2010.

Essa consente di ottenere una visione integrata degli esiti delle due fasi in cui viene scomposta l'analisi del contesto, indagate in termini di punti di forza e punti di debolezza.

		ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	
		Punti di forza	Punti di debolezza
ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	Opportunità	Capacità di orientare le azioni in conformità con le richieste del Governo. Capacità di implementare strumenti e metodi avanzati con il supporto dei servizi dell'Amministrazione Centrale. Sviluppare un modello per la gestione associata di servizi e/o funzioni comunali attraverso Unioni di Comuni (Capacità di aggregazione)	Superare vecchie logiche organizzative e di trasferimento passivo di risorse finanziarie dal centro alla periferia. Migliorare e/o andare oltre il rapporto con le Regioni che è ancora "debole" in termini sia di programmazione regionale sia di sostegno all'innovazione e all'associazionismo. Puntare alla semplificazione burocratica e delle procedure amministrative: le ripetute stagioni di riforma comportano instabilità normativa con il conseguente aumento di costi burocratici e amministrativi dovuti all'adeguamento alle continue riforme. Non esistono riforme "a costo zero". Le nuove metodologie, le nuove forme di sinergia e di modelli organizzativi possono generare oneri aggiuntivi
	Minacce	Nuova fase di riscrittura delle regole (Statuto e Regolamenti) come occasione per razionalizzare e recuperare efficienza. Impegnare maggiore attenzione ai processi e criteri di valutazione. Intercettare finanziamenti per progetti di gestione associata e di innovazione tecnologica. Trovare nuove forme di sinergia con i territori: rafforzare i rapporti con i Comuni limitrofi e con la Regione	Trovare nuove soluzioni per raggiungere una maggiore efficienza, puntando alla razionalizzazione dei costi di gestione, pur non diminuendo la qualità dei servizi offerti al cittadino. Migliorare le capacità di progettazione per l'accesso a finanziamenti. Lavorare alla semplificazione e alla digitalizzazione dei processi di lavoro per superare l'instabilità normativa, la mancanza di chiarezza, le turbolenze imprevedibili e l'aumento dei costi burocratici e amministrativi. Fare un utilizzo attento delle risorse disponibili

5 OBIETTIVI STRATEGICI

La scelta degli obiettivi è stata orientata da una riflessione di insieme che ci ha permesso anche di indicare le modalità con le quali l'amministrazione intende perseguirli.

All'interno della logica dell'albero della performance, le aree strategiche sono declinate in uno o più obiettivi strategici per i quali l'organizzazione è responsabile.

Gli obiettivi strategici sono programmati su base triennale.

Per obiettivi strategici sono stati intesi gli obiettivi di particolare rilevanza rispetto ai bisogni ed alle attese degli stakeholder, programmati su base triennale e aggiornati annualmente sulla base delle priorità politiche dell'amministrazione.

Fra gli obiettivi strategici è stata considerata anche la dimensione dell'efficienza e dell'efficacia complessiva dell'attività istituzionale ordinaria, ossia di quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo, pur non avendo necessariamente un legame diretto con le priorità politiche.

Nell'attività ordinaria sono ricompresi generalmente quei processi di lavoro che hanno come finalità il funzionamento dell'organizzazione.

A tal fine, si precisa che il Comune di San Salvatore Telesino ha adottato, con Deliberazione di Giunta Comunale nr. 184 del 30/12/2016, il proprio sistema di misurazione e valutazione della performance che contempera le seguenti esigenze:

- **valorizzare le capacità dei Responsabili di attività gestionali**, adottando come criteri di valutazione la capacità di raggiungere sia gli obiettivi strategicamente prioritari sia quelli relativi all'attività ordinaria nonché il possesso delle competenze proprie di chi per ruolo è chiamato al più efficiente ed efficace utilizzo delle risorse che gli sono affidate;
- **valorizzare la professionalità dei dipendenti**, collegando la valutazione delle prestazioni sia ai comportamenti che al raggiungimento degli obiettivi individuali e di gruppo;
- **migliorare la partecipazione del valutato nel processo valutativo**, prevedendo momenti di confronto e ricorrendo allo strumento dell'auto-valutazione;
- **garantire la trasparenza di metodi e risultati**, prevedendo la pubblicazione dei risultati e della valutazione sul sito web del Comune, nell'apposita sezione "Amministrazione trasparente";
- **integrare la metodologia di valutazione dei responsabili di attività gestionali con il sistema di valutazione della complessiva performance dell'Ente**, collegando il grado di raggiungimento degli obiettivi dell'Ente e di gruppo ad una quota variabile di retribuzione di risultato.

Più specificamente, è stato impostato un sistema di misurazione basato su due tipologie di obiettivi raggiungibili dal dipendente, **obiettivi di mantenimento** e **obiettivi strategici-operativi**, nonché sulla sua **tenuta comportamentale/professionale**, assegnando ad essi un peso come riportato in tabella:

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO	PUNTI 200
OBIETTIVI STRATEGICI – OPERATIVI	PUNTI 500
FATTORI COMPORTAMENTALI – PROFESSIONALI	PUNTI 300

Gli obiettivi di mantenimento sono specificati annualmente nel PEG "Armonizzato". La descrizione completa e dettagliata degli indicatori individuati per il raggiungimento degli obiettivi di mantenimento è riportata nell'allegato 3 "Rilevazione obiettivi/indicatori" del presente documento.

Il "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" riporta una descrizione sintetica degli indicatori individuati per il raggiungimento degli obiettivi di mantenimento.

Esso fornisce, inoltre, la specifica dettagliata e precisa dei fattori comportamentali e professionali stabiliti per la valutazione di dipendenti e responsabili di attività gestionali.

Qui vengono, invece, analizzati gli obiettivi strategici in modo da riuscire a tradurli in obiettivi operativi e ricavare indicatori concreti sulla base dei quali effettuare la misurazione della performance individuale e dell'Ente.

Agli obiettivi strategici sono associati uno o più indicatori che comprendono tutti gli otto ambiti di misurazione e valutazione della performance di cui all'articolo 8 del decreto e rispettano le logiche espresse nella delibera Civit n. 89/2010.

Attraverso la definizione degli obiettivi strategici, riportata nei paragrafi seguenti, ci si è posti lo scopo di tradurre l'identità (mandato e missione) - che si legge nella parte alta dell'albero della performance - in obiettivi strategici e, a partire da questi, arrivare agli obiettivi operativi e, in ultimo, ai conseguenti piani operativi.

5.1 ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI

Area Strategica coinvolta: Trasparenza e Partecipazione

L'obiettivo è quello di accompagnare l'Ente verso l'ammodernamento delle procedure poste in essere in ambito di diffusione delle informazioni alla cittadinanza.

In riferimento alla trasparenza normativa l'ufficio si occuperà di seguire la pubblicazione sul sito della documentazione richiesta e, ancora prima, della sua elaborazione.

5.2 RAZIONALIZZARE LE SPESE E RECUPERARE ULTERIORI RISORSE

Area Strategica coinvolta: Conti comunali

L'obiettivo è quello di raggiungere un utilizzo efficiente ed economico delle risorse per lo svolgimento dei servizi istituzionali, mediante il potenziamento dell'attività di recupero e/o contrasto all'evasione e attraverso la predisposizione di nuovi progetti per l'accesso a finanziamenti.

Attraverso un supporto specialistico organizzare ed implementare il controllo di gestione secondo la logica basata sui costi delle attività, al fine di valutare il livello di efficienza e di costo raggiunto dall'Ente.

5.3 PROMUOVERE IL TERRITORIO E TUTELARE L'AMBIENTE

Area Strategica coinvolta: Ambiente e Territorio

L'obiettivo è quello di riqualificare l'ambiente ed il territorio potenziando il risparmio energetico, espandendo l'uso di fonti rinnovabili, aumentando la percentuale di raccolta differenziata, migliorando le aree verdi fruibili e salvaguardando i beni archeologici, monumentali e le bellezze naturali.

5.4 MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA DEI CITTADINI

Area Strategica coinvolta: Assistenza e Cultura

L'obiettivo principale è migliorare la qualità della vita dei cittadini migliorando e potenziando i servizi primari, scolastici, culturali e sociali.

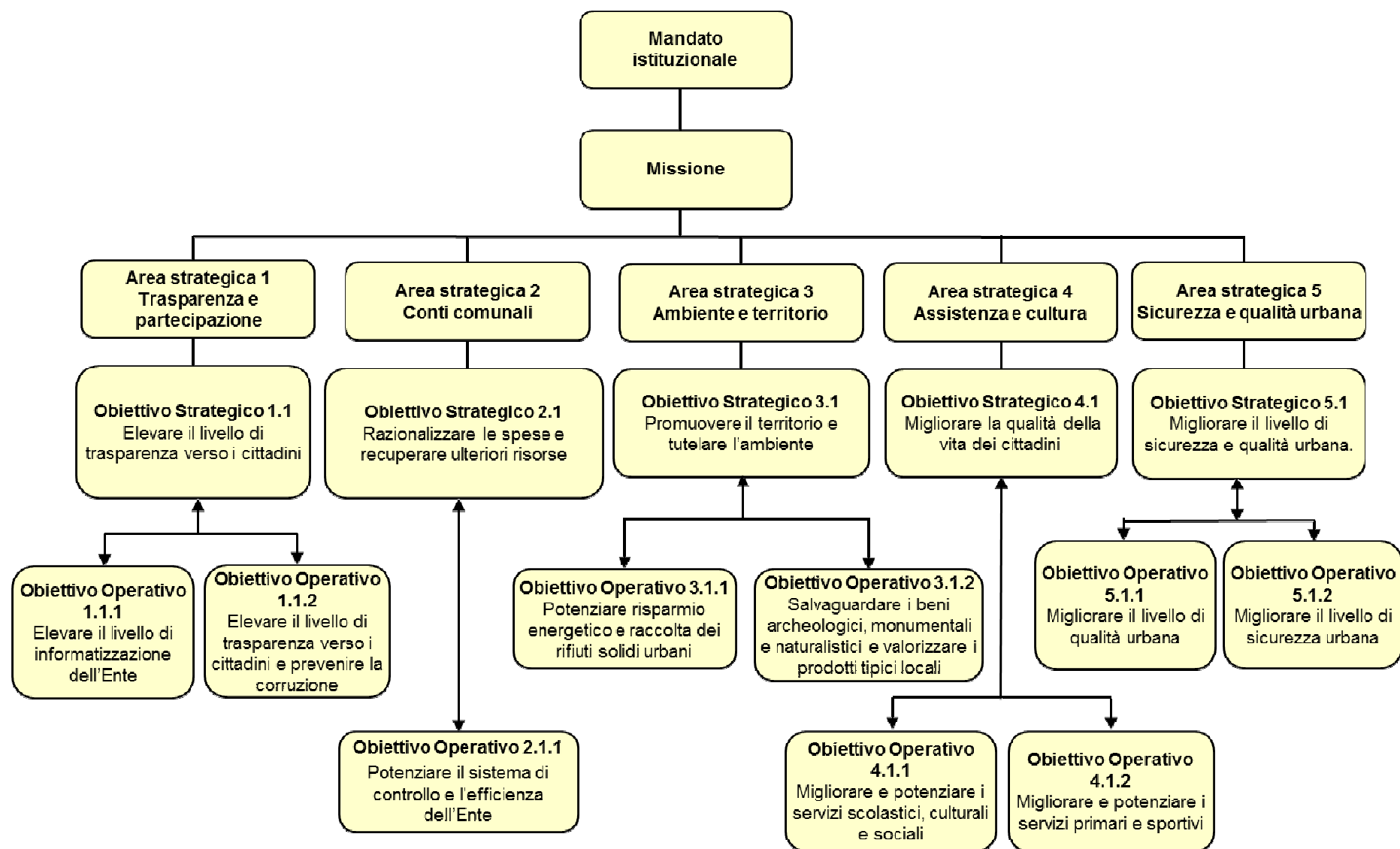
5.5 MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA

Area Strategica coinvolta: Sicurezza e Qualità urbana

L'obiettivo è quello di realizzare per la Comunità residente e sul territorio, anche attraverso la realizzazione di opere pubbliche, le migliori situazioni di sicurezza, vigilanza, vivibilità, efficacia, tutela e rispetto della legalità, garanzia dell'ordine pubblico, della convivenza civile e sociale.

6 DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Nella figura seguente viene rappresentato l'albero della performance ad un livello di profondità maggiore rispetto al precedente, in quanto gli obiettivi strategici vengono esplosi in uno o più obiettivi operativi.



Nell'Allegato 2, "Piani Operativi", viene preso in esame un obiettivo operativo per volta, specificando per ognuno il piano di azione previsto.

Per ogni piano di azione individuato vengono indicati:

- il responsabile del piano di azione
- le azioni previste
- le risorse economiche eventualmente assegnate
- gli indicatori

L'Allegato 3, "Rilevazione Obiettivi/indicatori" riporta una sintesi degli obiettivi e indicatori stabiliti nel Piano, utile nella fase di monitoraggio.

6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AI RESPONSABILI DI ATTIVITA' GESTIONALI

Gli obiettivi assegnati ai responsabili di attività gestionali sono, come già detto nel capitolo 5, di tre tipi: obiettivi di mantenimento, obiettivi strategico-operativi e fattori comportamentali/professionali.

Gli obiettivi di mantenimento sono quelli volti alla corretta gestione ordinaria delle funzioni e servizi di propria responsabilità. Essi sono ampiamente e dettagliatamente nel Documento "Sistema di Misurazione e valutazione della Performance".

Gli obiettivi strategico-operativi sono specifici obiettivi assegnati a fronte della realizzazione di Piani Operativi che l'Amministrazione decide di attuare per il raggiungimento degli Obiettivi Strategici stabiliti nell'Albero della performance. Nell'allegato 2, "Piani Operativi", ogni obiettivo strategico-operativo è assegnato ad un Responsabile dell'attuazione del relativo Piano Operativo.

I fattori comportamentali e professionali sono legati a specifiche capacità personali, ampiamente descritte nel Documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance".

I responsabili del Comune di San Salvatore Telesino vengono valutati in base alla misurazione combinata e pesata delle tre tipologie di obiettivi loro assegnati. Le regole di calcolo sono stabilite nel Documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance".

7 IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

In questa sezione viene descritto il processo seguito per la realizzazione del Piano e le azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance rappresentato nella figura al lato.



7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO

7.1.1 FASE DI PIANIFICAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il Comune di San Salvatore Telesino ha avviato il processo di adeguamento al D. Lgs. 150/2009 con la nomina del Segretario Comunale, Dott.ssa Francesca Calandrelli, quale Responsabile della prevenzione della corruzione nonché della trasparenza (atto del Sindaco del 09/01/2014, prot. nr. 171 e 172) e, successivamente, con la nomina del Nucleo di valutazione monocratico, Dott.ssa Maria Pia Papa (Decreto del Sindaco n. 2 del 29/11/2016, prot. nr. 9338).

Il Nucleo di Valutazione ha immediatamente avviato un piano di lavoro per la gestione del ciclo della performance, ha predisposto il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Successivamente ha accompagnato il processo per la redazione del Piano della Performance 2016-2018 attraverso il proprio supporto programmatico e metodologico.

Nell'anno 2016 il Comune di San Salvatore Telesino, in collaborazione con il Nucleo di Valutazione, ha lavorato al Piano della Performance, raccogliendo e analizzando i dati per la definizione dell'identità dell'organizzazione, analizzando il contesto esterno ed interno, quindi, cercando di rappresentare la parte alta dell'albero della performance, individuando chiari obiettivi strategici. Il Nucleo di Valutazione ha coinvolto attivamente il Segretario Comunale, la componente politica governante l'Ente e i responsabili dei servizi per la definizione dei piani operativi e, per ognuno, delle azioni da perseguire e degli indicatori misurabili e concreti.

Il processo attraverso il quale si è giunti alla definizione dei contenuti del primo Piano della performance ha visto l'interazione di diversi soggetti. La sua stesura si è basata su un confronto tra le parti sopra citate e ricorrendo alla documentazione presente all'interno dell'Ente, tra cui la Presentazione delle Linee Programmatiche di Mandato (Deliberazione del Consiglio Comunale Nr. 8 del 10/06/2013), il Documento Unico di Programmazione – Bilancio di previsione 2016-2018, il "Regolamento sul Sistema dei controlli interni" approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario nr. 1 del 01/03/2013.

Il primo Piano della Performance 2016-2018 è stato adottato con D.G.C. nr. 185 del 30/12/2016.

Gli obiettivi delle Aree e dei responsabili sono stati definiti in modo da essere:

- rilevanti e pertinenti
- specifici e misurabili
- tali da determinare un significativo miglioramento
- annuali (salve eccezioni)
- commisurati agli standard
- confrontabili almeno al triennio precedente
- correlati alle risorse disponibili

7.1.2 FASI DI MISURAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO

Il processo di valutazione della performance è stato articolato in tre distinte fasi:

1. La fase iniziale di comunicazione e confronto
2. La fase intermedia di verifica e riallineamento della performance
3. La fase finale di valutazione della performance

La **fase iniziale di comunicazione e confronto** con il valutato si effettua a inizio anno.

Ai valutati vengono assegnati gli obiettivi, desunti dal Piano della Performance, e vengono comunicati i comportamenti attesi per l'anno di riferimento.

Si tratta di un momento fondamentale che permette di rendere chiari ai soggetti coinvolti l'avvio del processo valutativo e gli elementi di valutazione.

La **fase intermedia** riguarda il momento del confronto tra valutato e valutatore sul grado di raggiungimento degli obiettivi, sull'andamento complessivo dell'attività ordinaria e l'individuazione delle eventuali azioni correttive necessarie.

Oltre al confronto sugli obiettivi, questa fase rappresenta un momento di verifica dell'andamento complessivo della performance del valutato, con riferimento alle specifiche capacità su cui sarà espressa la valutazione.

La **fase finale di valutazione della performance** è così articolata:

- ✓ per la valutazione dei risultati il valutatore prende atto dei dati elaborati nei report opportunamente predisposti;
- ✓ per la valutazione dei comportamenti organizzativi il soggetto valutatore si esprime tenendo conto di quanto emerso nel colloquio di valutazione intermedio, dei risultati dell'auto valutazione, delle informazioni assunte dagli attori coinvolti nel processo valutativo e dell'osservazione diretta.

La valutazione di fine periodo si conclude con il colloquio nel quale il valutatore si confronta con il valutato e provvede alla consegna della scheda, che contiene gli elementi di valutazione e il punteggio finale conseguito, riassunti in forma grafica.

7.1.3 ATTORI

Il sistema di valutazione delle performance si basa su un percorso che consente di effettuare una valutazione finale risultante da una pluralità di informazioni e valutazioni rese da soggetti diversi.

Gli attori coinvolti nel percorso di valutazione si differenziano, a seconda del soggetto valutato, come schematizzato nelle tabelle seguenti:

Valutazione dei responsabili di attività gestionali

Attori	Soggetti valutatori	Soggetti portatori di informazioni	Soggetti valutati
Sindaco		X	
Nucleo di Valutazione	X		
Segretario Comunale	X		
Responsabili di attività gestionali			X
Dipendenti		X	
Utenti finali		X	

Valutazione dei dipendenti

Attori	Soggetti valutatori	Soggetti portatori di informazioni	Soggetti valutati
Nucleo di Valutazione		X	
Segretario Comunale	X	X	
Responsabili di attività gestionali	X		
Dipendenti cat. A, B, C			X

In particolare:

Il **Nucleo di Valutazione** rappresenta l'attore scientifico-tecnico della valutazione che interviene sia nella fase iniziale di validazione degli obiettivi e delle risorse assegnate ai responsabili sia nella fase di verifica del raggiungimento degli stessi.

Il **Segretario Comunale** partecipa al processo come colui che assegna gli obiettivi proponendo il Piano della Performance e a cui compete la valutazione della performance individuale dei responsabili di attività gestionali, unitamente al Nucleo di Valutazione.

In particolare la valutazione del Segretario Comunale, per le proprie attribuzioni istituzionali e per quelle svolte quale Responsabile della gestione operativa dell'Area Amministrativa e dei Servizi Sociali, viene effettuata dal Sindaco.

I responsabili di attività gestionali esprimono un'auto-valutazione con riferimento al comportamento avuto ed eventualmente anche sull'andamento del servizio e sugli obiettivi conseguiti.

Gli utenti finali (cittadini, imprese, ...) dei servizi gestiti dal responsabile di attività gestionali vengono coinvolti con analisi periodiche di customer satisfaction al fine di verificare la soddisfazione.

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

7.2.1 INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO

Pur se ci si trova nella fase iniziale di impostazione del ciclo della performance, è stato garantito un adeguato livello di coerenza tra il sistema di misurazione e valutazione ed il ciclo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio. Il responsabile dell'Area Amministrativo-Contabile ha collaborato costantemente con il Nucleo di Valutazione in tutte le fasi di predisposizione del Piano della Performance, compresa la fase relativa all'integrazione dei dati economico-finanziari nel documento di pianificazione.

7.2.2 INTEGRAZIONE CON GLI ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO

Il Nucleo di Valutazione ha verificato che è stato garantito un adeguato livello di coerenza tra il sistema di misurazione e valutazione ed i controlli interni esistenti. In particolare, da una parte, per quanto riguarda la pianificazione ed il controllo, risultano ben definiti gli indicatori economico-finanziari all'interno della programmazione delle attività; dall'altra, per quanto riguarda il controllo di gestione, esiste all'interno dell'Ufficio ragioneria un sistema di analisi e verifica della correttezza dei dati elaborati dal software di contabilità, che consente tra l'altro di disporre di dati accurati e tempestivi ai fini della consuntivazione degli indicatori.

7.3 COORDINAMENTO CON LA TRASPARENZA, L'INTEGRITÀ E LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Questa Amministrazione ha costruito il ciclo della performance integrato con la trasparenza e l'integrità e con le misure in tema di misurazione e contrasto della corruzione. Infatti ha fissato allo scopo specifici obiettivi operativi (vedi Albero della Performance Obiettivo 1.1.2).

Data la rilevanza strategica dell'attività di prevenzione e contrasto della corruzione, l'amministrazione ha proceduto all'inserimento delle azioni anticorruzione (L. 190/2012 e succ. modd. e intt.) nella programmazione strategica e operativa contenuta nel presente Piano della Performance. Quindi, ha inserito nei piani operativi obiettivi, azioni e indicatori specifici per la prevenzione del fenomeno della corruzione e per l'attuazione del P.T.P.C..

Pertanto, le attività svolte dall'amministrazione per la predisposizione, l'implementazione e l'attuazione del P.T.P.C. vengono inserite in forma di obiettivi nel Piano della Performance, nel duplice versante della performance organizzativa e di quella individuale.

7.4 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

Il Nucleo di Valutazione annualmente svolge un'analisi del livello di evoluzione del Ciclo di gestione della performance ed individua le principali aree di miglioramento.

In questa fase, anche ai sensi dell'art.1, comma 8bis della L.190/2012, ha posto particolare attenzione nel migliorare il livello di integrazione e di coerenza tra tutti i documenti di programmazione dell'Ente e, nello specifico, ha verificato che il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione sia coerente con gli obiettivi stabiliti nei documenti di programmazione e che nella misurazione e valutazione delle performance si tenga conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza.

8 ALLEGATI TECNICI

Scopo degli allegati è di alleggerire il Piano da informazioni tecniche che ne appesantirebbero oltre modo la lettura e al contempo fornire degli strumenti di approfondimento per completare la sua definizione.

A tal proposito sono allegati al presente:

Sigla	Descrizione
Allegato 1	Analisi qualitative e quantitative delle risorse umane
Allegato 2	Piani operativi
Allegato 3	Rilevazione Obiettivi/indicatori
Allegato 4	Glossario termini tecnici usati



COMUNE DI SAN SALVATORE TELESINO – Provincia di Benevento

**ANALISI QUALI-QUANTITATIVA DELLE
RISORSE UMANE**

ALLEGATO 1

AL

PIANO DELLA PERFORMANCE 2017-2019

D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150

Cod. PDP_2017-2019

Data: 30-10-2017

Sommario: In questo allegato viene riportata una analisi qualitativa e quantitativa del personale dipendente in forza al Comune di San Salvatore Telesino.

INDICE

1	SCHEDA ANALISI	2
1.1	ANALISI DEL PERSONALE, QUALIFICA E RUOLO	2
1.2	ANALISI CARATTERI QUALITATIVI/QUANTITATIVI.....	3
1.3	ANALISI BENESSERE ORGANIZZATIVO	3
1.4	ANALISI DI GENERE	3

1 SCHEDA ANALISI

L'analisi quali-quantitativa delle risorse umane si scompone in quattro parti:

1. rilevazione del personale, qualifica e ruolo
2. rilevazione dei valori degli indicatori quali-quantitativi relativi al personale
3. rilevazione degli indicatori di analisi del benessere organizzativo
4. rilevazione degli indicatori di genere

I dati riportati sono relativi all'anno 2016.

1.1 ANALISI DEL PERSONALE, QUALIFICA E RUOLO

Area organizzativa	Nr.	Qualifica	Categoria
	1	Segretario Comunale	
Area Amministrativo Contabile	3	Esecutore amministrativo	B2
	1	Esecutore amministrativo	B3
	1	Istruttore direttivo	D4
	4	Istruttore direttivo servizi amministrativi	D2
	1	Istruttore amministrativo	C2
	1	Autista di scuolabus	B6
	1	Autista di scuolabus	B7
Area Vigilanza	1	Istruttore Direttivo di vigilanza	D2
	1	Istruttore Direttivo di vigilanza	D3
	1	Istruttore di vigilanza	C4
Area Tecnica	1	Funzionario Servizi Tecnici	D5
	1	Tecnico Autocad	B2
	1	Istruttore Direttivo Servizi Tecnici	D2
	1	Operaio Special. Idraulico	B4
	1	Collaboratore professionale Tecnico	B3
Nr. Totale di dipendenti	21		

1.2 ANALISI CARATTERI QUALITATIVI/QUANTITATIVI

Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	57
Età media dei dirigenti (anni)	48
Età media responsabili attività gestionali	35
Tasso di crescita unità di personale negli anni (dal 2009 ad oggi)	-0,13
% di dipendenti in possesso di laurea	19%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
% di responsabili attività gestionali in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	25,62
Turnover del personale	0
Costi di formazione/spese del personale	€ 0,00

1.3 ANALISI BENESSERE ORGANIZZATIVO

Indicatori (Anno 2016)	Valore
Tasso di assenze (*)	17,11%
Tasso di dimissioni premature	0,00%
Tasso di richieste di trasferimento	0,00%
Tasso di infortuni	0,00%
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 24.052,54
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%

(*) Il tasso di assenze è stato calcolato su base annua, considerando anche le giornate di ferie, astensione obbligatoria per maternità, permessi retribuiti (es. legge 104/1992, Legge 53/2000) come da disposizioni del Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione (Circolare n.03/2009)

1.4 ANALISI DI GENERE

Indicatori	Valore
% di dirigenti donne	100,00%
% di donne responsabili attività gestionali	12,50%
% di donne rispetto al totale del personale	38,10%
Stipendio medio percepito dal personale donna dirigente	€ 87.382,00
Stipendio medio percepito dal personale donna non dirigente	€ 22.555,93
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	100%
Età media del personale dipendente femminile	56,71
Età media del personale femminile responsabile attività gestionali	48,00
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	50,00%
Ore di formazione femminile (media per dipendente di sesso femminile)	17,5



COMUNE DI SAN SALVATORE TELESINO – Provincia di Benevento

PIANI OPERATIVI
ALLEGATO 2
AL
PIANO DELLA PERFORMANCE
2017-2019
D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150

Cod. PDP_2017-2019

Data: 30-10-2017

Sommario: In questo allegato vengono riportati tutti i piani di azione previsti per ogni obiettivo operativo dell'Amministrazione.

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	PIANI OPERATIVI DI AZIONE.....	5
2.1	PIANO D'AZIONE N. 1 – ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI.....	5
2.2	PIANO D'AZIONE N. 2 – ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI.....	7
2.3	PIANO D'AZIONE N. 3 – RAZIONALIZZARE LE SPESE E RECUPERARE ULTERIORI RISORSE	8
2.4	PIANO D'AZIONE N. 4 – PROMUOVERE IL TERRITORIO, TUTELARE L'AMBIENTE.....	9
2.5	PIANO D'AZIONE N. 5 – PROMUOVERE IL TERRITORIO, TUTELARE L'AMBIENTE.....	10
2.6	PIANO D'AZIONE N. 6 – MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA DEI CITTADINI.....	11
2.7	PIANO D'AZIONE N. 7 – MIGLIORARE LA QUALITA' DI VITA DEI CITTADINI.....	12
2.8	PIANO D'AZIONE N. 8 – MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA.....	13
2.9	PIANO D'AZIONE N. 9 – MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA.....	14

1 PREMESSA

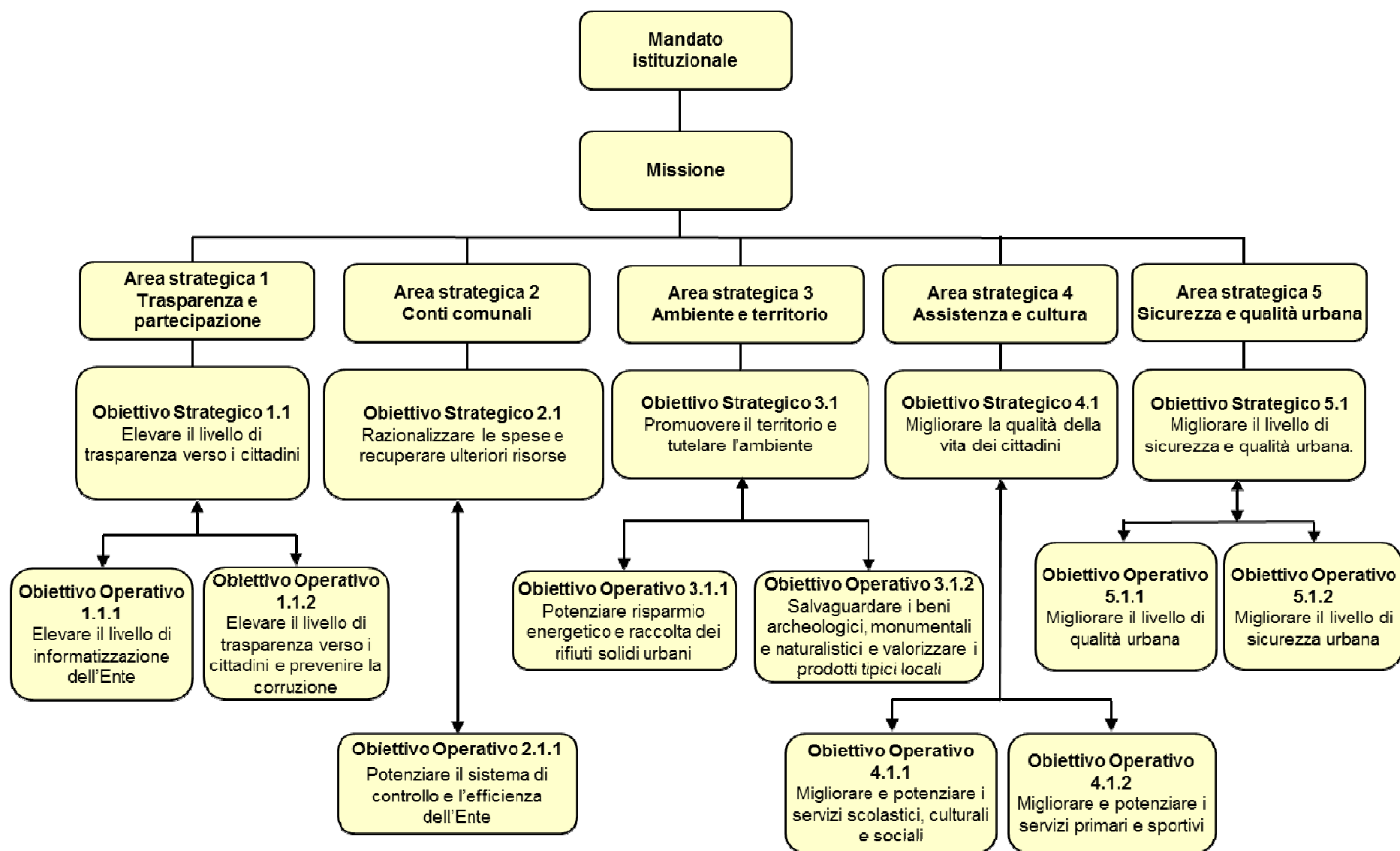
In questo allegato vengono riportati tutti i piani di azione dell'amministrazione per il triennio 2017-2019.

Ogni piano di azione è relativo ad un obiettivo operativo individuato dall'Amministrazione Comunale, così come riportato nell'albero della performance presentato nella pagina seguente.

Per ogni piano di azione vengono indicate le seguenti informazioni:

- il responsabile del piano di azione
- le azioni previste
- gli indicatori della performance

così come richiesto dalla CIVIT nella delibera n. 112/2010 "Struttura e modalità di redazione del Piano della performance" (articolo 10, comma 1, lettera a, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150).



2 PIANI OPERATIVI DI AZIONE

2.1 PIANO D'AZIONE N. 1 – ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI

Obiettivo operativo 1.1.1: Elevare il livello di informatizzazione dell'Ente

Responsabile obiettivo operativo: Dott. Cosimo Francesca

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Migliorare il servizio di protocollo informatico con acquisizione ed archiviazione digitale degli atti, in conformità alle regole tecniche dell'Agenzia per l'Italia Digitale.	Percentuale atti protocollati in formato digitale rispetto al nr. totale atti protocollati (almeno 30% nel 2017, 40% nel 2018, 50% nel 2019)	Filomena Giaquinto
2	Procedere sul cammino di attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale e della dematerializzazione della carta.	Per ogni settore/servizio: % comunicazioni inviate via PEC rispetto al Nr. di comunicazioni inviate almeno 40% nel 2017, 50% nel 2018, 60% nel 2019	Responsabili di PO e tutti i dipendenti addetti agli uffici interni
3	Attuazione manuale di gestione documentale, adottato ai sensi dell'art.5 del DPCM del 3/12/2013	Gestione archivio comunale dei documenti informatici. Dematerializzazione di almeno tre tipologie documentarie nel 2017	Responsabili di PO e tutti i dipendenti addetti agli uffici interni
4	Attuazione DPCM del 3/12/2013 – “Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ...”	Conservazione a norma dei documenti prodotti in originale informatico.	Responsabili di PO Filomena Giaquinto Marina Galardo
5	Collaborazione con il Ministero dell'interno per l'istituzione /aggiornamento della banca dati dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)	Attuazione adempimenti Circolare n. 23/2013 e succ. modd. e intt.	Angelo Perna
6	Allineamento dei dati della toponomastica e dei numeri civici in attuazione della circolare ANSC fase2 – ISTAT 2014	Allineamento banche dati comunali con dati toponomastici su strade e numeri civici raccolti in occasione del 15° censimento della popolazione e delle abitazioni	Angelo Perna
7	Acquisizione denunce di morte nei giorni festivi	Predisposizione atti e documenti decessi cittadini residenti e non, comunicazioni agli Enti previste a norma di legge.	Filomena Muto
8	Pubblicazioni e celebrazioni matrimoni nei giorni festivi	Nr. matrimoni celebrati in giorni festivi > 2.	Filomena Muto

9	Attivazione del sistema di pagamenti elettronici PAGO PA.	Attivazione entro dicembre 2017 in dipendenza della disponibilità del tesoriere.	Creta Maria Giuseppa
10	Attuare le azioni previste dal Piano triennale per l'Informatica nella PA 2017-2019	Realizzare entro il 2018 il censimento del patrimonio ICT in esercizio. Entro il 2018 definire il piano di razionalizzazione da fornire ad AGID.	Responsabili di PO.

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Protocollo – archiviazione atti			
Azione 2. CAD – Comunicazioni PEC			
Azione 3. Gestione documentale			
Azione 4. Conservazione a norma			
Azione 5. Aggiornamento della banca dati ANPR			
Azione 6. Allineam. Dati toponomastica			
Azione 7. Acquisizione denunce morte			
Azione 8. Pubblicazioni e celebrazioni matrimoni			
Azione 9 – Attivazione PAGO PA			
Azione 10 – Azioni Piano triennale per l'informatica			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

2.2 PIANO D'AZIONE N. 2 – ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI

Obiettivo operativo 1.1.2: Elevare il livello di trasparenza verso i cittadini e prevenire la corruzione

Responsabile obiettivo operativo: Dott. Cosimo Francesca

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Organizzazione struttura "Amministrazione trasparente"	% titoli previsti nella sezione "Amministrazione Trasparente" 100%.	Responsabile P.O
2	Adempiere agli obblighi di pubblicazione sanciti dal decreto 33/2013 e succ. modd. e intt.	Percentuale titoli i cui contenuti sono pubblicati e aggiornati nella sezione "Amministrazione Trasparente" 60% nel 2017, 80% nel 2018, 100% nel 2019	Responsabili di PO e tutti i dipendenti
3	Predisporre il Piano triennale di Prevenzione della Corruzione	Adozione del Piano triennale di Prevenzione della Corruzione	Dott. Cosimo Francesca
4	Adottare programma di formazione dei dipendenti in materia di anticorruzione	Adozione annuale del programma	Dott. Cosimo Francesca

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Struttura Amministraz. trasparente			
Azione 2. Contenuti Amministraz. trasparente			
Azione 3. Piano triennale Anticorruzione			
Azione 4. Formazione dipendenti			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

2.3 PIANO D'AZIONE N. 3 – RAZIONALIZZARE LE SPESE E RECUPERARE ULTERIORI RISORSE

Obiettivo operativo 2.1.1: Potenziare il sistema di controllo e migliorare l'efficienza dell'Ente

Responsabile obiettivo operativo: Dott. Cosimo Francesca

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Realizzare un sistema di monitoraggio e controllo della spesa attraverso un confronto con la spesa degli anni precedenti	Predisposizione report di monitoraggio e controllo all'Amministrazione	Creta Maria Giuseppa
2	Recupero evasioni fiscali	Nr accertamenti tributari emessi almeno (cinquanta posizioni aggiornate in più ogni anno)	Marina Galardo
3	Elaborazione ruoli e monitoraggio sulla riscossione	Approvazione annuale ruolo TARI riferito all'anno di competenza	Marina Galardo
4	Predisposizione ruoli anni pregressi	Almeno uno nell'anno 2017 e un altro nel 2018	Marina Galardo
5	Azioni di impulso per attivare servizi cimiteriali a pagamento; gestire con regolarità lo scadenziario delle esumazioni.	Incremento percentuale degli incassi relativi ai servizi cimiteriali a pagamento (incremento percentuale annuo del 2% nel triennio)	Pietro Meglio
6	Attività di controllo nella gestione economica dei servizi di mensa e trasporto scolastici.	Report del controllo della corrispondenza tra fattura emessa dal gestore della mensa e i buoni pasto erogati. Report di monitoraggio e controllo del corretto pagamento da parte dei fruitori dei servizi.	Pasqualina Di Palma Pacelli Teresa

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Monitoraggio e controllo spesa			
Azione 2. Recupero evasioni fiscali			
Azione 3. Elaborazione ruolo TARI e monitoraggio sulla riscossione			
Azione 4. Predisposizione ruoli anni pregressi			
Azione 5. Servizi cimiteriali			
Azione 6. Controllo mensa e trasporto scolastici			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

2.4 PIANO D'AZIONE N. 4 – PROMUOVERE IL TERRITORIO, TUTELARE L'AMBIENTE

Obiettivo operativo 3.1.1: Potenziare risparmio energetico e raccolta dei rifiuti solidi urbani

Responsabile obiettivo operativo: Rosario Maturo

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Predisposizione e attuazione nuovo piano di raccolta differenziata rifiuti	Percentuale raccolta differenziata > 65% nel 2017, 70% nel 2018 e 75% nel 2019.	Fiore Pacelli
2	Installare sugli edifici pubblici centrali fotovoltaiche per la produzione di energia	Attuazione del progetto nel 2017.	Alberto Riccio

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Raccolta differenziata			
Azione 2. Centrali fotovoltaiche			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

2.5 PIANO D'AZIONE N. 5 – PROMUOVERE IL TERRITORIO, TUTELARE L'AMBIENTE

Obiettivo operativo 3.1.2: Salvaguardare i beni archeologici, monumentali e naturalistici e valorizzare i prodotti tipici locali.

Responsabile obiettivo operativo: Ing. Rosario Maturo

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Progetto per il finanziamento di opere per il recupero dell'anfiteatro dell'Antica Telesia e della cinta muraria	Attuazione progetto all'Ente finanziatore nel biennio 2017-2019.	Alberto Riccio
2	Creare percorsi pedonali e ciclabili.	Predisposizione e attuazione di almeno 1 progetto nel 2017. Presentazione di almeno 1 progetto nel 2018. Attuazione di almeno 1 progetto nel 2019.	Alberto Riccio
3	Attuazione dei progetti politici per la valorizzazione e promozione di prodotti tipici locali	Organizzazione ed esecuzione di almeno tre eventi l'anno.	Fiore Pacelli

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Progetto recupero Antica Telesia			
Azione 2. Percorsi pedonali e ciclabili			
Azione 3. Promozione prodotti tipici locali			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

2.6 PIANO D'AZIONE N. 6 – MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA DEI CITTADINI**Obiettivo operativo 4.1.1:** Migliorare e potenziare i servizi scolastici, culturali e sociali**Responsabile obiettivo operativo:** Dott. Cosimo Francesca

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Attuare gite sociali	Attuazione programma politico nei tempi previsti dall'amministrazione	Pasqualina Di Palma
2	Garantire l'efficienza e la continuità del trasporto scolastico	Garantire l'efficienza e la continuità, anche attraverso soluzioni tempestive dei problemi meccanici degli scuolabus e di sostituzione del personale addetto alla guida degli stessi	Pasqualina Di Palma Giuseppe Canelli
3	Garantire la qualità della mensa scolastica	Numero 2 report di monitoraggio e controllo per ogni anno scolastico	Pasqualina Di Palma

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Attuare gite sociali			
Azione 2. Efficienza del trasporto scolastico			
Azione 3. Qualità della mensa scolastica			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

2.7 PIANO D'AZIONE N. 7 – MIGLIORARE LA QUALITA' DI VITA DEI CITTADINI**Obiettivo operativo 4.1.2:** Migliorare e potenziare i servizi primari e sportivi**Responsabile obiettivo operativo:** Rosario Maturo

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Garantire il corretto utilizzo strutture sportive comunali	Attuazione regolamento	Alberto Riccio
2	Progetto di ristrutturazione ed ampliamento della palestra comunale	Attuazione e chiusura progetto nel 2017	Alberto Riccio
3	Ammodernare la rete idrica	Ampliamento serbatoio e realizzazione rete idrica e fognaria nel centro abitato e periferia (80% nel 2017, 100% nel 2018).	Michele Votto
4	Realizzazione impianto di depurazione alla c.da Telese Vetere	Conclusione del Progetto nel 2018	Alberto Riccio

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Corretto utilizzo strutture sportive comunali			
Azione 2. Ampliamento palestra comunale			
Azione 3. Ammodernare la rete idrica			
Azione 4. Realizzare impianto di depurazione			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

2.8 PIANO D'AZIONE N. 8 – MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA**Obiettivo operativo 5.1.1:** Migliorare il livello di qualità urbana**Responsabile:** Rosario Maturo

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Migliorare il servizio di spazzamento delle strade e di pulizia delle aree verdi.	Nr. 3 rapporti annuali di attività di controllo. Si prevede almeno un controllo mensile su tutto il territorio comunale.	Fiore Pacelli
2	Monitorare abbandono rifiuti nell'ottica del miglioramento e della conservazione ambientale	Nr. 12 rapporti annuali di attività di monitoraggio su obiettivi sensibili al fenomeno dell'abbandono. Si prevede almeno un controllo mensile.	Fiore Pacelli
3	Lottare l'abbandono indiscriminato dei rifiuti	Segnalazioni agli Organi di vigilanza per l'applicazione di sanzioni	Fiore Pacelli

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Spazzamento strade e pulizia aree verdi			
Azione 2. Monitoraggio e controllo abbandono rifiuti			
Azione 3. Lotta all'abbandono dei rifiuti			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.

Obiettivo operativo 5.1.2: Migliorare il livello di sicurezza urbana

Responsabile: Dott. Cosimo Francesca

Nr.	Azioni	Indicatori e Target	Responsabile azione
1	Servizi di controllo e di vigilanza sul rispetto delle norme del decoro (occupazione suolo, esposizione merce, corretto utilizzo parchi pubblici, ecc.)	Servizi ad hoc in concomitanza di feste civili e religiose ed eventi a forte richiamo.	Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli
2	Attività di vigilanza esterna per prevenire fenomeni di incendi.	Nei mesi di luglio ed agosto sarà intensificata l'attività di pattugliamento esterna.	Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli
3	Attività amministrativa connessa alle sanzioni al codice della strada.	Predisposizione documentazione, caricamento ed aggiornamento banca dati delle sanzioni per violazioni al codice della strada. Attivazione procedimento di riscossione coattiva per tutte le sanzioni non spontaneamente pagate.	Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli
4	Monitoraggio delle attività commerciali	Controllo a campione delle attività commerciali allo scopo di informare gli operatori e di prevenire condotte sanzionabili.	Pietro Votto Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli

Cronoprogramma

Azione	2017	2018	2019
Azione 1. Controllo e vigilanza norme decoro			
Azione 2. Prevenzione incendi.			
Azione 3. Attività connessa alle sanzioni al codice della strada			
Azione 4. Monitoraggio attività commerciali			

Risorse economiche assegnate

Come da documenti di programmazione economico-finanziaria 2017-2019.



COMUNE DI SAN SALVATORE TELESINO – Provincia di Benevento

RILEVAZIONE OBIETTIVI / INDICATORI

ALLEGATO 3

AL

PIANO DELLA PERFORMANCE 2017-2019

D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150

Cod. **PDP_2017-2019**

Data: **30-10-2017**

Sommario: In questo allegato vengono riportati tutti gli obiettivi e gli indicatori presenti nel Piano della Performance.

INDICE

1	PREMESSA	3
2	RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI STRATEGICI/OPERATIVI.....	4
3	RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI MANTENIMENTO	11
3.1	INDICATORI AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE	11
3.2	INDICATORI AREA TECNICA	15
3.3	INDICATORI AREA VIGILANZA	16

1 PREMESSA

In questo allegato viene sviluppata la rilevazione degli obiettivi/indicatori.

La rappresentazione è fatta in modo da facilitare le successive azioni di monitoraggio degli indicatori presenti nel Piano. Nella scheda si riportano tutti gli obiettivi e gli indicatori presenti nel Piano.

La scheda evidenzia, per ogni indicatore, i seguenti attributi:

- l'obiettivo di riferimento,
- la formula dell'indicatore,
- l'unità di misura,
- il valore storico,
- ove possibile un valore di paragone (benchmarking),
- i valori target per il triennio considerato,
- la fonte di provenienza del dato (si veda delibera n. 89/2010, par. 4.2).

Essa dà una idea complessiva, ma allo stesso tempo sintetica, di tutti gli indicatori utilizzati.

2 RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI STRATEGICI/OPERATIVI

OBIETTIVI STRATEGICI/OPERATIVI / INDICATORI E TARGET											
Nr.	Obiettivo operativo di riferimento	Azione	Indicatore	Risorse umane	Unità di misura	Tempi di misurazione	Valore storico anno 2016	Target anno 2017	Target anno 2018	Target anno 2019	Riferimenti normativi
1	1.1.1 - Elevare il livello di informatizzazione dell'ente	1 - Migliorare protocollo informatico con archiviazione digitale atti	% atti protocollati in formato digitale rispetto al nr. totale atti protocollati	Filomena Giaquinto	%	annuale	20%	30%	40%	50%	D.P.R. 445/2000
2		2 - Attuazione nuovo CAD e dematerializzazione della carta	% comunicazioni inviate via PEC rispetto al Nr. comunicazioni inviate	Responsabili di PO e tutti i dipendenti addetti agli uffici interni	%	annuale	30%	40%	50%	60%	CAD D.Lgs. 30/12/2010, n. 82 e Nuovo CAD D.Lgs. 30/12/2010, n. 235
3		3 - Attuazione Manuale di Gestione Documentale, adottato ai sensi dell'art.5 DPCM 3/12/2013	Gestione archivio comunale dei documenti informatici. Dematerializzazione di: almeno tre tipologie documentarie nel 2017.	Responsabili di PO e tutti i dipendenti addetti agli uffici interni	quantità	annuale	3	3			DPCM del 03/12/2013
4		4 - Attuazione DPCM del 3/12/2013 - Regole tecniche in materia di conservazione ...	Conservazione a norma dei documenti prodotti in originale informatico.	Responsabili di PO Filomena Giaquinto Marina Galardo	SI/NO	annuale	3	SI			DPCM del 03/12/2013

5	5 - Collaborazione con il Ministero dell'interno per l'istituzione /aggiornamento della banca dati dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)	Attuazione adempimenti Circolare n. 23/2013 e succ. modd. e intt.	Angelo Perna	SI/NO	annuale	SI	SI			Circolare n. 23/2013 e succ. modd. e intt.
6	6 - Allineamento dei dati della toponomastica e dei numeri civici in attuazione della circolare ANSC fase2 – ISTAT 2014	Allineamento banche dati comunali con dati toponomastici su strade e numeri civici raccolti in occasione del 15° censimento della popolazione e delle abitazioni	Angelo Perna	SI/NO	annuale	SI	SI			Circolare ANSC fase2 – ISTAT 2014
7	7 - Acquisizione denunce di morte nei giorni festivi	Predisposizione atti e documenti decessi cittadini residenti e non, comunicazioni agli Enti previste a norma di legge.	Filomena Muto	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	
8	8 - Pubblicazioni e celebrazioni matrimoni nei giorni festivi	Nr. matrimoni celebrati in giorni festivi > 2.	Filomena Muto	quantità	annuale	>2	>2	>2	>2	
9	9 - Attivazione del sistema di pagamenti elettronici PAGO PA.	Attivazione entro dicembre 2017 in dipendenza della disponibilità del tesoriere	Creta Maria Giuseppa	SI/NO	annuale		SI			

10		10 - Attuare le azioni previste dal Piano triennale per l'Informatica nella PA 2017-2019	Realizzare entro il 2018 il censimento del patrimonio ICT in esercizio. Entro il 2018 definire il piano di razionalizzazione da fornire ad AGID.	Responsabili di PO	SI/NO	annuale		SI	SI		
11	1.1.2 - Elevare il livello di trasparenza verso i cittadini e prevenire la corruzione	1 – Organizzazione struttura sezione "Amministrazione trasparente"	% titoli previsti nella sezione "Amministrazione trasparente"	Responsabile P.O	%	annuale	80%	100%	100%	100%	D. Lgs. Nr. 33 del 14/03/2013 e succ. modd. e intt.
12		2 - Adempiare agli obblighi di pubblicazione sanciti dal D.Lgs. 33/2013 e succ. modd. e intt.	% titoli con contenuti pubblicati e aggiornati nella sezione "Amministrazione trasparente"	Responsabili di PO; tutti i dipendenti	%	annuale	50%	60%	80%	100%	D. Lgs. Nr. 33 del 14/03/2013 e succ. modd. e intt.
13		3 – Predisporre Piano triennale di prevenzione della corruzione	Adozione piano annuale	Dott.Cosimo Francesca	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	D. Lgs. Nr. 190/2012
14		4 – Adottare programma di formazione dipendenti in materia di anticorruzione	Adozione programma annuale	Dott.Cosimo Francesca	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	D. Lgs. Nr. 190/2012
15	2.1.1 - Potenziare il sistema di controllo e l'efficienza dell'Ente	1 - Realizzare un sistema di monitoraggio e controllo della spesa attraverso un confronto con la spesa degli anni precedenti	Predisposizione report di monitoraggio e controllo all'Amministrazione	Creta Maria Giuseppa	quantità	annuale	>= 1	>= 1	>= 1	>= 1	
16		2 - Recupero evasioni fiscali	Nr accertamenti tributari emessi almeno (cinquanta	Marina Galardo	quantità	annuale	50	50	50	50	

			posizioni aggiornate in più ogni anno)								
17		3 - Elaborazione ruoli e monitoraggio sulla riscossione	Approvazione annuale ruoli di TARI riferiti all'anno di competenza	Marina Galardo	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	
18		4 - Predisposizione ruoli anni pregressi	Almeno uno nell'anno 2017 e un altro nel 2018	Marina Galardo	quantità	annuale		1	1		
19		5 - Azioni di impulso per attivare servizi cimiteriali a pagamento; gestire con regolarità lo scadenziario delle esumazioni.	Incremento percentuale degli incassi relativi ai servizi cimiteriali a pagamento (incremento percentuale annuo del 2% nel triennio)	Pietro Meglio	%	annuale	2%	2%	2%	2%	
20		6 - Attività di controllo nella gestione economica dei servizi di mensa e trasporto scolastici.	Report del controllo della corrispondenza tra fattura emessa dal gestore della mensa e i buoni pasto erogati. Report di monitoraggio e controllo del corretto pagamento da parte dei fruitori dei servizi.	Pasqualina Di Palma Pacelli Teresa	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	
21	3.1.1 - Potenziare il risparmio energetico e la raccolta dei rifiuti solidi urbani	1 - Predisposizione e attuazione nuovo piano di raccolta differenziata rifiuti	percentuale raccolta differenziata	Fiore Pacelli	%	annuale	60%	65%	70%	75%	
22		2 - Installazione sugli edifici pubblici di centrali fotovoltaiche per la produzione di energia	attuazione del progetto nel 2017.	Alberto Riccio	SI/NO	annuale	SI	SI			

23	3.1.2 - Salvaguardare i beni archeologici, monumentali e naturalistici e valorizzare i prodotti tipici locali	1 - Progetto per il finanziamento di opere per il recupero dell'anfiteatro dell'Antica Telesia e della cinta muraria	Attuazione progetto all'Ente finanziatore nel biennio 2017-2019	Alberto Riccio	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	
24		2 - Creazione di percorsi pedonali e ciclabili	Predisposizione e attuazione di almeno 1 progetto nel 2017. Presentazione di almeno 1 progetto nel 2018. Attuazione di almeno 1 progetto nel 2019.	Alberto Riccio	quantità	annuale	1	1	1	1	
25		3 - Attuazione dei progetti politici per la valorizzazione e promozione di prodotti tipici locali	Organizzazione ed esecuzione di almeno tre eventi l'anno.	Fiore Pacelli	quantità	annuale	3	3	3	3	
26	4.1.1 - Migliorare e potenziare i servizi scolastici, culturali e sociali	1 –Attuare gite sociali	Attuazione programma politico nei tempi previsti dall'amministrazione	Pasqualina Di Palma	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	
27		2 – Garantire l'efficienza e continuità del trasporto scolastico	Garantire l'efficienza e continuità attraverso soluzioni tempestive dei problemi inerenti gli scuolabus ed il personale addetto alla guida degli stessi	Pasqualina Di Palma Giuseppe Canelli	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	
28		3 - Garantire la qualità della mensa scolastica	Numero 2 report di monitoraggio e controllo per ogni anno scolastico	Pasqualina Di Palma	quantità	annuale	2	2	2	2	

29	4.1.2 - Migliorare e potenziare i servizi primari e sportivi	1 - Garantire il corretto utilizzo strutture sportive comunali	Attuazione regolamento	Alberto Riccio	SI/NO	annuale	SI	SI			
30		2 - Progetto di ristrutturazione ed ampliamento della palestra comunale	Attuazione e chiusura progetto nel 2017	Alberto Riccio	SI/NO	annuale	SI	SI			
31		3 - Ammodernare la rete idrica	Ampliamento serbatoio e realizzazione rete idrica e fognaria nel centro abitato e).	Michele Votto	quantità	annuale	50%	80%	100%		
32		4 - Realizzazione impianto di depurazione alla c.da Telese Vetere	Progetto concluso nel 2018	Alberto Riccio	SI/NO	annuale	SI	SI	SI		
33	5.1.1 - Migliorare il livello di qualità urbana	1 - Miglioramento del servizio di spazzamento delle strade e di pulizia delle aree verdi.	Nr. 3 rapporti annuali di attività di controllo. Si prevede almeno un controllo mensile su tutto il territorio comunale.	Fiore Pacelli	frequenza	annuale/mensile	3/1	3/1	3/1	3/1	
34		2 - Monitoraggio abbandono rifiuti nell'ottica del miglioramento e della conservazione ambientale	Nr. 12 rapporti annuali di attività di monitoraggio su obiettivi sensibili al fenomeno dell'abbandono. Si prevede almeno un controllo mensile	Fiore Pacelli	frequenza	annuale/mensile	12/1	12/1	12/1	12/1	
35		3 - Lotta all'abbandono indiscriminato dei rifiuti	Applicazione di sanzioni	Fiore Pacelli	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	

36	5.1.2 - Migliorare il livello di sicurezza urbana	1 - Servizi di controllo e di vigilanza sul rispetto delle norme del decoro (occupazione suolo, esposizione merce, corretto utilizzo parchi pubblici, ecc.)	Servizi ad hoc in concomitanza di feste civili e religiose ed eventi a forte richiamo.	Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli	quantità	annuale	SI	SI	SI	SI	
37		2 - Attività di vigilanza esterna per prevenire fenomeni di incendi.	Nei mesi di luglio ed agosto sarà intensificata l'attività di pattugliamento esterna.	Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli	SI/NO	luglio/agosto	SI	SI	SI	SI	
38		3 - Attività amministrativa connessa alle sanzioni al codice della strada.	Predisposizione documentazione, caricamento ed aggiornamento banca dati delle sanzioni per violazioni al codice della strada. Incremento riscossione coattiva mediante raggiungimento dell'incasso del 30 % rispetto all'accertato.	Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli	SI/NO/%	annuale	SI 30% rispetto all'accertato	SI 30% rispetto all'accertato	SI 30% rispetto all'accertato	SI 30% rispetto all'accertato	
39		4 - Monitoraggio delle attività commerciali	Controllo a campione delle attività commerciali allo scopo di informare gli operatori e di prevenire condotte sanzionabili.	Pietro Votto Martino Pacelli Leucio Antonio Pacelli	SI/NO	annuale	SI	SI	SI	SI	

3 RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI MANTENIMENTO

3.1 INDICATORI AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE

N.	AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE	Valore benchmark	Valore storico		Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
	Indicatore quantitativo (obiettivi di mantenimento)		Anno 2015	Anno 2016			
AFFARI GENERALI							
1	Nr. Delibere di Giunta	129	173	188			
2	Nr. Delibere di Consiglio	19	4	35			
3	Nr. Determinazioni dell'Area	203	493	462			
4	Nr. atti pubblicati all'Albo Pretorio	n/a	814	865			
GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE		n/a					
1	Nr. dipendenti a tempo indeterminato (compreso il Segretario Comunale e un dipendente regionale)	16	21	21			
2	Nr. dipendenti a tempo determinato	0	0	0			
3	Nr. procedure di assunzione mediante selezione pubblica / mediante mobilità / cessazioni (<i>distinte</i>)	0	0	0			
4	Nr. Contratti a tempo determinato stipulati nell'anno	0	0	0			
5	Nr. Contratti di lavoro flessibile stipulati nell'anno	0	0	0			
6	Nr. procedimenti disciplinari	0	0	0			
PROTOCOLLO							
1	Nr. Protocolli in entrata/uscita	n/a	8429/3091	8052/2404			
COMMERCIO E SUAP							
1	N. autorizzazioni di P.S. (Pubblici esercizi)	n/a		0			
2	N. autorizzazioni di P.S. (Pubblico Spettacolo)	2	0	0			
3	N. procedimenti in materia commerciale (DIA e comunicazioni) gestiti (SUAP)	n/a		0			
4	Procedimenti in materia commerciale (autorizzazioni) (SUAP)	3	6	5			
5	Procedimenti in materia di turismo (SUAP)	n/a		0			
6	Autorizzazioni/licenze commerciali: N. autorizzazioni/licenze	n/a		0			

	rilasciate / diniegate per attività produttive, commerciali e di servizi (per relazione c.a.)						
7	Nr. contribuenti TOSAP / gettito tot. annuo	n/a	-/_	n.p.			
8	Fiere, mercati e mostre: Numero di giorni di fiere, mercati e mostre organizzate	14	56	56			
CULTURA - SPORT E TEMPO LIBERO							
1	Nr. di eventi culturali organizzati (convegni, incontri, spettacoli)	8	0	0			
2	Nr. impianti sportivi	3	1	4			
3	Nr. iniziative pubbliche ricreative gestite e/o patrocinate dal Comune	12	24	n.p.			
4	Nr. manifestazioni sportive gestite e/o patrocinate dal Comune	2	1	1			
5	Nr. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate	2	0	0			
6	Nr. pratiche di concessione contributi associazioni / n° istanze accolte	2	0	0			
7	N. utenti serviti – trasporto scolastico	n/a	150	150			
8	N. km percorsi / n. mezzi trasporto scolastico	n/a	-/2	-/2			
9	Nr. utenti del servizio / nr. pasti erogati	n/a	2600/21400	2587/21389			
10	Nr. morosità riscontrate / nr. morosità perseguite	n/a		0			
11	Nr. Ordini di fornitura <i>nel solo caso di gestione diretta</i>	n/a		0			
12	N. sagre gestite/autorizzate	4	2	2			
ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE							
1	N. elettori	2966	3.790	3.799			
2	N. iscrizioni e cancellazioni liste elettorali	n/a		340			
3	N. consultazioni elettorali	1	1	2			
4	Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno	3093	4.046	4.042			
5	N. atti di Stato civile	119	155	141			
6	N. statistiche annuali verso Istat e altri enti	26	7	20			
7	N. pratiche immigrazione/emigrazione	132	74/87	82/65			
8	N. variazioni anagrafiche all'interno del Comune	44	70	51			

9	N. autorizzazioni al seppellimento di cadaveri, trasporto salme, resti mortali o cremazioni	n/a		30			
10	N. carte di identità rilasciate	425	534	577			
11	N. nuovi iscritti AIRE nell'anno	14	3	n.p.			
SERVIZI SOCIALI							
1	Nr. istanze presentate assistenza economica – nr. istanze soddisfatte	16	30	27			
2	Contributi affitto - Nr. richieste / erogazioni	n/a	0	0			
3	Contributi assegno di cura - Nr. richieste / erogazioni	n/a	0	0			
4	Nr. casi affido familiare	0	0	0			
5	Nr. anziani/adulti assistiti in strutture	1	0	0			
6	Nr. utenti per assegni di studio, fornitura libri e borse di studio	n/a	0	0			
7	Nr. utenti cure termali	11	0	0			
SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI							
1	Nr. Impegni e Accertamenti	n/a	1658/698	1442/698			
2	Nr. Mandati e Reversali	1835	1540/768	1541/857			
3	Nr. mutui gestiti	n/a		n.p.			
4	Nr. delibere di variazione di bilancio	n/a		2			
5	Importo del bilancio (spese correnti e di investimento) – migliaia euro	15.793,00	12.022	n.p.			
GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE							
1	Nr. Cedolini	232	216	252			
PROVVEDITORATO - ECONOMATO							
1	Nr. Liquidazioni economato	7	12	12			
2	Nr. buoni d'ordine	220	249	233			
TRIBUTI							
1	Nr. contribuenti IMU / gettito tot. Annuo (previsione)	n/a - 453429,616	-752014,91	n.p.			
2	Nr. contribuenti TASI / gettito tot. annuo	n/a	-/314807	n.p.			
3	Nr. contribuenti TARI / gettito tot. annuo	n/a - 362165	1754/517875	1972/516,465,91			
4	Nr. avvisi di accertamento IMU emessi nell'anno	n/a	0	n.p.			
5	Nr. avvisi di accertamento TASI emessi nell'anno	n/a	0	n.p.			

6	Nr. avvisi di accertamento TARI emessi nell'anno	n/a		n.p.			
7	Nr. avvisi di accertamento TOSAP emessi nell'anno	n/a	0	n.p.			
8	Nr. Contribuenti IMU controllati	518	0	n.p.			
9	Nr. Contribuenti TARI controllati	n/a	1750	1972			
10	Nr. Contribuenti TASI controllati	n/a	0	n.p.			
11	Contenzioso tributario - Nr. cause trattate nell'anno	n/a	2	0			
12	Recupero evasione IMU – totale accertato	n/a	0	0			
13	Autorizzazione occupazione suolo pubblico: Numero autorizzazioni per occupazione suolo rilasciate	n/a		0			

3.2 INDICATORI AREA TECNICA

N.	AREA TECNICA indicatore quantitativo (obiettivi di mantenimento)	Valore benchmark	Valore storico		Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
			Anno 2015	Anno 2016			
1	N. determinazioni emesse	208	90	237			
URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO							
1	N. Piani urbanistici gestiti (<i>distinti tra generali e attuativi</i>)	3	1	1			
2	N. Certificati Destinazione Urbanistica	36	30	35			
3	N. Domande presentate (Edilizia Privata)	n/a		n.p.			
4	N. permessi di costruire rilasciati	n/a		n.p.			
5	N. DIA/SCIA presentate	n/a		n.p.			
6	N. licenze di abitabilità/agibilità rilasciate	n/a		n.p.			
7	Importo annuo tot. proventi attività edilizia privata	n/a		n.p.			
8	N. tot. abusi edilizi gestiti	6	2	n.p.			
9	N. verifiche idoneità alloggio	n/a		n.p.			
10	N. sedute di commissione edilizia	n/a		n.p.			
11	N. edifici pubblici e strutture gestite	n/a	10	10			
ECOLOGIA E AMBIENTE							
1	% raccolta differenziata	69,83%	59%	65%			
MANUTENZIONE							
1	N. interventi manutentivi effettuati sugli immobili	26	5	5			
2	N. addetti al servizio manutentivo (<i>distinti tra operai / autisti / operatori assunti con forme di lavoro flessibile / lavoratori socialmente utili</i>)	2	4	4			
3	N. punti luce	1.216	1.730	1.730			
4	N. interventi sugli impianti di illuminazione pubblica effettuati (<i>negli anni interessati da gestione diretta</i>)	28	8	0			
5	ML. strade comunali	35.216	40.000	40.000			
6	N. interventi di manutenzione stradale	27	11	7			
PROCEDURE DI GARA PER AFFIDAMENTO LAVORI, SERVIZI E FORNITURE							
1	N. determinazioni per acquisti e affidamenti emesse nell'anno	44	20	20			
2	N. gare di appalto gestite nell'anno	5	1	0			
VERDE PUBBLICO							
1	Mq. aree verdi gestite / n. addetti interni	n/a		10.000			
LAVORI PUBBLICI							
1	Nr. di lavori pubblici in corso di affidamento / esecuzione nell'anno (<i>distinti</i>)	5 - n/a	8/7	1			
2	Totale aggiudicazioni	n/a	1	1			
3	Nr. Progetti preliminari redatti internamente / Direzione lavori effettuate internamente (<i>distinti</i>)	2	1	1			
4	Nr. procedure di affidamento incarichi per servizi di ingegneria e architettura	8	3	0			
SISTEMI INFORMATIVI							
1	Nr. di postazioni di lavoro informatizzate	14	5	5			
2	Nr. nuovi hardware installati	2	5	5			
3	Nr. Aggiornamenti ed interventi effettuati internamente	n/a	2	2			
4	Nr. Programmi operativi attivati	n/a	/	n.p.			

3.3 INDICATORI AREA VIGILANZA

N.	AREA VIGILANZA	Valore benchmark	Valore storico		Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
	indicatore quantitativo (obiettivi di mantenimento)		Anno 2015	Anno 2016			
VIGILANZA							
1	N. addetti al servizio	2	2	2			
2	N. automezzi a disposizione del Servizio	2	1	1			
3	Polizia Stradale – Numero di interventi di verifica limiti di velocità tramite autovelox	16	19	62			
4	Polizia Stradale - Gestione rilevazione incidenti: n. incidenti stradali rilevati	7	0	0			
5	Edilizia e Ambiente: N. di sopralluoghi effettuati / N. notizie di reato e sanzioni applicate (relazione c.a.)	17	8	7			
6	Polizia annonaria - n. di controlli effettuati	17	5	9			
7	N. lezioni di educazione stradale nelle scuole	n/a	0	0			
8	Sicurezza pubblica: N. ore di pattugliamento su tutto il territorio comunale	n/a	260	240			
9	Controllo di Polizia Giudiziaria: Numero di verbali di controllo redatti	17	64	42			
10	Gestione contravvenzioni: Numero di contravvenzioni gestite / Importo totale delle contravvenzioni verbalizzate	n/a		104			
11	Gestione contravvenzioni: Numero di ricorsi gestiti	10	7	5			
12	Numero di manifestazioni gestite	29	45	52			
13	N. verifiche residenza	151	161	190			



COMUNE DI SAN SALVATORE TELESINO – Provincia di Benevento

GLOSSARIO DEI TERMINI TECNICI

ALLEGATO 4

AL

PIANO DELLA PERFORMANCE 2017-2019

D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150

Cod. **PDP_2017-2019**

Data: **30-10-2017**

Sommario: In questo allegato vengono date le definizioni dei principali termini tecnici utilizzati all'interno del documento "Piano della Performance".

INDICE

1	DEFINIZIONI ED ACRONIMI	3
----------	--------------------------------------	----------

1 DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Sigla	Descrizione
CED	Centro Elaborazione Dati
OIV	Organismo Indipendente di Valutazione
PEG	Piano Esecutivo di Gestione
Albero della performance	L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, missione, visione, aree strategiche, obiettivi strategici, e piani d'azione. Esso fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione. L'albero della performance ha una valenza di comunicazione esterna e una valenza tecnica di "messa a sistema" delle due principali dimensioni della performance.
Analisi S.W.O.T. o Analisi strategica	Si tratta di una attività propedeutica alla stesura del piano strategico in cui si esaminano le condizioni esterne ed interne in cui l'organizzazione si trova ad operare oggi e si presume si troverà ad operare nel prossimo futuro. Questa attività, meglio conosciuta come SWOT analysis, è tesa ad evidenziare: i punti di forza (Strength) e di debolezza (Weakness) dell'organizzazione (analisi dell'ambiente interno) nonché le opportunità (Opportunity) da cogliere e le sfide (Threat) da affrontare (analisi del contesto esterno). Il risultato dell'analisi è quello di evidenziare i temi strategici da affrontare e le criticità da superare. Il termine S.W.O.T. è usato, dunque, quando congiuntamente si fa riferimento all'analisi del contesto esterno e all'analisi del contesto interno.
Aree strategiche	Le aree strategiche costituiscono le prospettive in cui vengono idealmente scomposti e specificati il mandato istituzionale, la missione e la visione. A seconda delle logiche e dei modelli di pianificazione adottati da ciascuna amministrazione, una area strategica può riguardare un insieme di prodotti o di servizi o di utenti o di politiche o loro combinazioni (es. determinati prodotti per determinati utenti, politiche relativi a determinati servizi, ecc.). La definizione delle aree strategiche scaturisce da un'analisi congiunta dei fattori interni e dei fattori di contesto esterno. Rispetto alle aree strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione.
Benchmarking	Il processo di confronto attraverso cui identificare, comprendere e importare, adattandole, buone pratiche sviluppate in altri contesti al fine di migliorare la performance organizzativa. Analisi di benchmarking possono essere effettuate relativamente a strategie, processi, prodotti e servizi. Il "benchmark" è un punto di riferimento per finalità comparative o di misurazione. Il confronto avviene con un "elemento" ritenuto il "migliore" a comunque riconosciuto come standard a cui tendere. Il benchmarking è interno quando il confronto riguarda la medesima amministrazione o ente; esterno quando il confronto è fatto rispetto ad altre pubbliche amministrazioni nazionali o internazionali.
Capitale intellettuale	Comprende il sistema delle risorse, tangibili e intangibili, di un'organizzazione basate sulla conoscenza. Il termine sintetizza gli elementi del capitale umano - human capital, capitale informativo - information capital, capitale organizzativo - organizational capital e capitale relazionale - relational capital così definiti dalla delibera Civit n. 89/2010: . - Capitale informativo (information capital); in questo contesto si intende l'insieme dei flussi e dei sistemi informativi e informatici, delle conoscenze condivise e formalizzate a disposizione dell'amministrazione per la propria attività. - Capitale organizzativo (organizational capital); il capitale organizzativo è composto da una serie di elementi, tra loro combinati, quali: cultura, leadership, lavoro di squadra ed allineamento.

	- Capitale relazionale (relational capital); in questo contesto, rappresenta il livello di fiducia di cui gode una amministrazione e le persone che ne fanno parte e l'intensità e qualità dei rapporti che legano amministrazione e stakeholder. - Capitale umano (human capital): la sommatoria di conoscenze, competenze, talenti e attitudini del personale di un'organizzazione in un determinato momento.
Indagine del benessere organizzativo	Si tratta di un'analisi organizzativa che ha lo scopo di indagare la capacità di un'organizzazione di promuovere e di mantenere un alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori.
Indicatore o misura	Per indicatore si intende una grandezza, indistintamente un valore assoluto o un rapporto, espressa sotto forma di un numero volto a favorire la rappresentazione di un fenomeno relativo alla gestione aziendale e meritevole d'attenzione da parte di stakeholder interni (amministratori, management) o esterni (cittadini, associazioni, altri enti, ecc.).
Indicatori di contesto	Indici riferiti a macro variabili (tasso di inquinamento, reddito procapite, ecc..) le cui fonti sono spesso esterne all'amministrazione ed il periodo di osservazione riguarda il medio-lungo termine (5-10 anni).
Missione	La "missione" identifica la ragion d'essere e l'ambito in cui l'organizzazione opera in termini di politiche e azioni perseguite. La missione rappresenta l'esplicitazione dei capisaldi strategici di fondo che guidano la selezione degli obiettivi che l'organizzazione intende perseguire attraverso il proprio operato. Rispondere alle domande: "cosa e come vogliamo fare" e "perché lo facciamo".
Organizzazione	Si tratta di una macrovariabile del contesto interno che comprende la struttura organizzativa (definita organigramma quando rappresentata graficamente), la distribuzione del potere e delle responsabilità con i relativi centri di costo e i sistemi operativi. Con l'analisi dell'assetto organizzativo si definiscono le modalità di divisione e coordinamento del lavoro, e in una logica sistemica, gli organi, gli aggregati di attività, i compiti, le relazioni fra organi, il grado di autonomia decisionale delle unità organizzative, la comunicazione e altri meccanismi di governare della struttura.
Performance	La performance è il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un'entità (individuo, gruppo di individui, unità organizzativa, organizzazione, programma o politica pubblica) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi ed, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita. Pertanto il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione. Come tale, pertanto, si presta ad essere misurata e gestita. L'ampiezza della performance fa riferimento alla sua estensione "orizzontale" in termini di input/processo/output/outcome; la profondità del concetto di performance riguarda il suo sviluppo "verticale": livello individuale; livello organizzativo; livello di programma o politica pubblica.
Performance individuale	Esprime il contributo fornito da un individuo, in termini di risultato e di modalità di raggiungimento degli obiettivi.
Performance organizzativa	Esprime il risultato che un'intera organizzazione con le sue singole articolazioni consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.
Target	Un target è il risultato che un soggetto si prefigge di ottenere; ovvero il valore desiderato in corrispondenza di un'attività o processo. Tipicamente questo valore è espresso in termini quantitativi entro uno specifico intervallo

	temporale e può riferirsi a obiettivi sia strategici che operativi.
Misura di input	Si tratta del valore assegnato alle risorse (o fattori produttivi) che, a vario titolo, entrano a far parte di un'attività o di un processo. Il consumo di risorse durante attività o fasi di processo determina il nascere del costo legato all'utilizzo del fattore produttivo in questione. L'unità di misura, rispetto alla quale si determina l'estensione della misurazione stessa, può essere sia di carattere economico (valuta), sia di carattere quantitativo.
Misura di processo	Esprime l'estensione quantitativa rispetto all'unità minima che costituisce un processo: l'attività. Tipici esempi sono: – numero di pratiche espletate da un ufficio; – numero di interventi urgenti del servizio di manutenzione; – numero di testi riposti negli scaffali dal personale della biblioteca; – numero di contravvenzioni elevate; – ore di pattugliamento su strada della polizia stradale; – numero di richieste di supporto ricevute dagli amministratori dal settore affari generali; – numero di fornitori gestiti dall'economato; – numero di mandati di pagamento emessi. Gli indicatori di processo si riferiscono, quindi, a ciò che fa un'unità organizzativa o settore dell'amministrazione, o anche un singolo dipendente, per aiutare l'organizzazione nel suo complesso a perseguire i propri obiettivi. Tipicamente, gli indicatori di processo hanno solo un collegamento remoto con gli obiettivi e i traguardi finali dell'organizzazione. Per questa ragione è necessario: (a) assicurarsi che esista un tendenziale rapporto di causa-effetto tra i processi e i risultati che l'amministrazione nel suo complesso vuole ottenere; (b) fare attenzione a non dare un'eccessiva enfasi agli indicatori di processo, specie se difficilmente ricollegabili, o solo marginalmente connessi, agli indicatori di output-risultato.
Misure di output-risultato	Si tratta del risultato che si ottiene immediatamente al termine di una attività o di un processo. Ogni attività può essere descritta in sistema con input consumati ed output ottenuti secondo la catena logica: input – attività - output. Quando l'output si lega all'input in termini finanziari, si esprime il concetto di economicità. Quando tale relazione non è espressa in termini finanziari, ma fisico-tecnici, si esprime il concetto di efficienza. Si propongono esprimere l'output, da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo, in termini che risultino direttamente correlabili agli obiettivi finali di un'organizzazione. Alcuni esempi, sono: - numero dei passeggeri trasportati dal servizio di trasporto regionale; - chilometri percorsi dal trasporto pubblico regionale; - livelli qualitativi dei servizi di front-office (pulizia, puntualità, cortesia, etc.) espressi su scala di Likert (da 1 a 7) attraverso una indagine conoscitiva di customer satisfaction; - tonnellate di rifiuti raccolti e smaltiti; - percentuale di raccolta differenziata; - numero delle e-mail ricevute ed a cui è stata fornita risposta da parte dell'ufficio relazioni con il pubblico; - numero di non conformità al sistema di gestione qualità ISO-9001. Tuttavia, quando l'output del servizio è difficilmente individuabile, non è sempre possibile una loro determinazione. Ciò avviene per i servizi istituzionali come la difesa e la sicurezza pubblica. Malgrado tali servizi forniscano servizi alla collettività, l'output può non essere univocamente definibile. In tal caso è utile far ricorso a misure di processo come proxy

	dell'output finale. Per la polizia stradale, ad esempio, può essere proposto il numero di contravvenzionielevate o le ore di pattugliamento su strada. Per i servizi connessi alla programmazione di nuovi programmi possono essere utilizzati gli indicatori di numero di pratiche esaminate oppure il numero degli incontri organizzati con i portatori di interesse. Tuttavia, va tenuto presente che la differenza sostanziale tra un indicatore di output-risultato e un indicatore di processo è che il primo è orientato ai fini, mentre il secondo è orientato ai mezzi. Dunque, in caso di utilizzo di indicatori di processo come proxy degli indicatori di risultato il riferimento all'output finale non è immediato e quindi variazioni dell'indicatore non necessariamente si riflettono su di esso.
Misure di outcome	L'outcome è l'impatto, risultato ultimo di un'azione. Nella misurazione della performance ci si riferisce agli outcome per indicare la conseguenza di un'attività o processo dal punto di vista dell'utente del servizio e, più in generale, degli stakeholder. Esempi di outcome sono: il miglioramento della qualità della vita, della salute dei cittadini, ecc.. Un outcome può riferirsi al risultato immediato di un servizio o di un intervento (ad es. riduzione della percentuale di fumatori), oppure allo stato finale raggiunto (ad es. la riduzione dell'incidenza dei tumore ai polmoni). Il rapporto tra l'utilizzo di un input e l'ottenimento di un outcome può essere rappresentato in termini di efficacia.
Stakeholder (o portatori di interessi)	Uno stakeholder è un qualsiasi individuo o gruppo di individui che possono influenzare o essere influenzati dall'ottenimento degli obiettivi da parte dell'organizzazione stessa. Gli stakeholder possono essere sia interni sia esterni rispetto ai confini di ogni singola organizzazione e possono essere portatori di diritti e di interessi. Essendo soggetti che detengono un interesse, in quanto vengono influenzati oppure perché possono influenzare l'amministrazione, essi sono interessati a ricevere delle informazioni sulle attività e sui risultati dell'amministrazione stessa. Gli stakeholder sono coinvolti nelle varie fasi di predisposizione del Piano. La formulazione della strategia deve essere in grado di contemperare le esigenze dei vari portatori di interesse, bilanciando tutti gli interessi in gioco. Pertanto, a monte della definizione del Piano è necessario identificare tutti i gruppi di individui che posseggono degli interessi nell'organizzazione, sviluppando la c.d. "mappatura degli stakeholder". Tale mappatura individua i soggetti dotati di maggiore potere di influenza per poi individuare le rispettive attese nei confronti dell'organizzazione (in termini economici, psicologici, etici e sociali).
Obiettivo strategico e operativo	È la descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo i propri indirizzi. L'obiettivo è espresso attraverso una descrizione sintetica e deve essere sempre misurabile, quantificabile e, possibilmente, condiviso. Gli obiettivi di carattere strategico fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali e presentano un elevato grado di rilevanza (non risultano, per tale caratteristica, facilmente modificabili nel breve periodo), richiedendo uno sforzo di pianificazione per lo meno di medio periodo. Gli obiettivi operativi declinano l'orizzonte strategico nei singoli esercizi (breve periodo), rientrando negli strumenti di natura programmatica delle attività delle amministrazioni. Ciò indipendentemente dai livelli organizzativi a cui tali obiettivi fanno capo. Mentre gli obiettivi strategici sono contenuti all'interno delle aree strategiche del Piano, gli obiettivi operativi riguardano le attività di programmazione di breve periodo.