



Provincia di **Como**



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2015



INDICE.....	1
PREMESSA.....	2
INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI.....	4
CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI ...	17
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI	18
PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI	20
RISULTATI DEGLI OBIETTIVI	22
PROSPETTIVE FUTURE.....	29
LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	29
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	45



PREMESSA

Le Amministrazioni pubbliche devono adottare, in base a quanto disposto dall'art. 3 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa.

In particolare l'art. 4 del D.Lgs. 150/2009 ha definito il ciclo di gestione della performance che si articola nelle seguenti fasi:

- definizione ed assegnazione degli obiettivi,
- collegamento tra obiettivi e risorse,
- monitoraggio in corso di esercizio,
- misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale,
- utilizzo dei sistemi premianti
- rendicontazione dei risultati ottenuti a consuntivo agli organi di indirizzo politico - amministrativo, nonché ai cittadini, agli utenti e ai destinatari dei servizi e lo strumento è costituito dalla presente relazione.

Il Piano della Performance in particolare individua gli obiettivi per la valutazione della performance dell'Amministrazione e integra gli altri documenti di pianificazione adottati dalla Provincia.

Ciascuno di questi strumenti, pur essendo collegato l'uno all'altro tra di loro, opera ad un livello di programmazione/pianificazione diverso: la Relazione previsionale e programmatica e i bilanci di previsione definiscono la programmazione triennale e annuale delle macro azioni generali e la loro definizione economico-finanziaria, il Piano della performance individua e permette la misurazione di specifici obiettivi, infine, il Piano esecutivo di gestione collega le azioni operative alle risorse economiche finanziarie.

Nel Piano della performance la Provincia di Como, quindi, individua in modo esplicito gli obiettivi che intende raggiungere nell'anno in corso. I progetti e le attività che rivestono un carattere maggiormente ordinario sono esplicitati negli altri strumenti di programmazione.

Per ciascuno degli obiettivi sono definiti in modo puntuale i responsabili, gli stakeholders, i tempi di realizzazione, i risultati attesi e i relativi indicatori che permettono di misurarne la realizzazione. Gli indicatori, inoltre, sono costruiti in modo da misurare o il grado di efficacia interna/esterna o il livello di efficienza, a seconda del tipo di obiettivo. In tutti i casi gli indicatori riportano il valore di raggiungimento atteso, l'unità di misura, nonché, nel caso ci siano aumenti o diminuzioni previste, il valore di partenza dell'anno precedente. La dichiarazione all'interno del Piano di questi valori rende più corretto e trasparente il monitoraggio in itinere e a fine anno delle variabili di misurazione. In assenza di standard nazionali o regionali ai quali fare riferimento, la maggior parte degli indicatori è di output, vale a dire che misura le realizzazioni in quanto tali e non i loro esiti (e impatti) sulla collettività.

Il Piano della Performance per l'esercizio 2015 è stato approvato dalla Provincia di Como con deliberazione del Presidente n. 154 del 22 dicembre 2015.

Con la Relazione sulla Performance, prevista dall'art. 10, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 150/2009, si rendono noti i risultati raggiunti dagli obiettivi mediante gli indicatori individuati che permettono di misurare in modo chiaro e trasparente i risultati raggiunti. La Relazione sulla Performance riporta infatti i risultati conseguiti con riferimento agli obiettivi ed alle specifiche di performance individuate nel PEG e nel Piano degli Obiettivi, come previsto dall'art. 11, commi 6 e 8 del D.lgs. 150/2009. Più in dettaglio la Relazione mira a consentire, a tutti coloro che sono interessati, di avere elementi utili alla misurazione e alla valutazione della performance raggiunta dall'amministrazione provinciale di Como nel corso del 2015.

La Relazione ha la finalità di illustrare ai cittadini e a tutti gli altri stakeholders, interni ed esterni, i risultati di performance ottenuti nel corso del 2015, concludendo in tal modo il ciclo di gestione annuale della performance e favorendo la cultura della trasparenza.

Per una migliore comprensione non solo dei risultati conseguiti dall'Ente, ma anche del contesto organizzativo in cui si è operato, si è scelto di partire con una breve descrizione del contesto esterno.

INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI

Il contesto esterno di riferimento

Contesto Istituzionale

In data 8 agosto 2014 è entrata in vigore la legge del 7 aprile 2014 n. 56. Si tratta di una riforma di cui in Italia si parlava già da diverso tempo: la prima versione del disegno di legge era stata presentata ad agosto 2013 dall'allora ministro per gli affari regionali Graziano Del Rio ed in seguito approvata alla Camera nel dicembre del 2013.

Nonostante una certa semplificazione e abbreviazione del contenuto della riforma nel dibattito pubblico, la legge non prevedeva una vera e propria "abolizione" delle Province, ma piuttosto un loro riordino con alcune grosse differenze rispetto al passato. Infatti per abolire del tutto le Province occorrerebbe una modifica degli articoli 114 e seguenti della Costituzione.

Secondo la legge approvata dal Parlamento, i nuovi enti che sostituiscono le Province sono enti di secondo livello, per i quali non ci saranno più elezioni dirette né per i presidenti, né per le assemblee provinciali. Il presidente è votato infatti dai sindaci e dai consiglieri dei comuni della provincia, resta in carica quattro anni, e deve essere a sua volta un sindaco.

Oltre al Presidente gli altri organi del nuovo ente sono: il Consiglio Provinciale e l'Assemblea dei Sindaci.

Questo anno 2015 ha messo a durissima prova la resistenza e la dignità dei nuovi presidenti di provincia e dei nuovi organi a causa dei pesanti tagli operati con la legge di stabilità e per l'eredità che abbiamo ricevuto, spesso per i conti dei singoli enti e soprattutto per il giudizio pubblico: "provincia uguale ente inutile e costoso da liquidare".

La legge Delrio non ambiva a costituire soltanto una risposta ad un'esigenza di contenimento della spesa, ma intendeva realizzare un **tentativo organico** di riforma del sistema degli enti intermedi. La scelta dell'ente di secondo grado costituisce un modello istituzionale finalizzato ad individuare:

a) una forma di coordinamento territoriale e di supporto in favore dei comuni, cui dovrebbero sempre spettare con priorità, in applicazione del principio di sussidiarietà (art. 118 Cost.), l'attribuzione delle funzioni amministrative; funzioni da esercitarsi tuttavia, soprattutto per i comuni di minore dimensione, necessariamente in forma associata (v. a questo proposito le stesse previsioni della legge Delrio);

b) un livello intermedio di governo di **area vasta**, con l'attribuzione alla provincia:

- di **un numero ridotto di funzioni essenziali attribuite con legge dello stato** (comma 85, art. 1, l. 56/2014: pianificazione provinciale territoriale di coordinamento; tutela dell'ambiente; servizi di trasporto; realizzazione e gestione delle strade provinciali; programmazione della rete scolastico educativa ed edilizia scolastica);
- di ulteriori funzioni che alla Provincia **possono essere assegnate dalla propria Regione**, sempre sulla base del criterio della migliore allocazione, di volta in volta, delle funzioni amministrative tra i vari livelli di governo ai sensi dell'art. 118 della Costituzione (comma 89, art. 1, l. 56/2014). E' significativo notare che tra le funzioni elencate dalla legge, oltre a quelle qui sintetizzate, vi è anche la "raccolta ed elaborazione di dati, assistenza tecnico-amministrativa agli enti locali", il che è testimone dell'individuazione, da parte del legislatore, di quella funzione di supporto all'attività svolta dai comuni (di cui alla precedente lett. a).

Inutile dire che per le funzioni riconosciute la dotazione delle **risorse economiche** necessarie costituisce preconditione perché tutto ciò possa funzionare. Mentre è evidente come i limiti attuali all'autonomia organizzativa debbano essere superati, perché rigidità e depauperamento delle funzioni direttive, a partire da quelle dirigenziali residue, rischiano d'impedire l'attuazione della legge Delrio.

Contesto economico finanziario

La gestione finanziari a della Provincia è stata fortemente condizionata dai ripetuti interventi legislativi (in particolare ad opera della L. 190/2014 e da ultimo con la L. 208/2015) che hanno comportato una situazione di grave difficoltà ed hanno determinato il mancato rispetto del Patto di Stabilità 2015. In ragione dei richiamati interventi legislativi le Province sono state autorizzate ad adottare a partire dall'esercizio 2015 il bilancio di previsione su base annuale, anziché triennale; gli stanziamenti iscritti nel bilancio a valere sulle annualità 2016 e 2017 hanno esclusivamente finalità conoscitive.

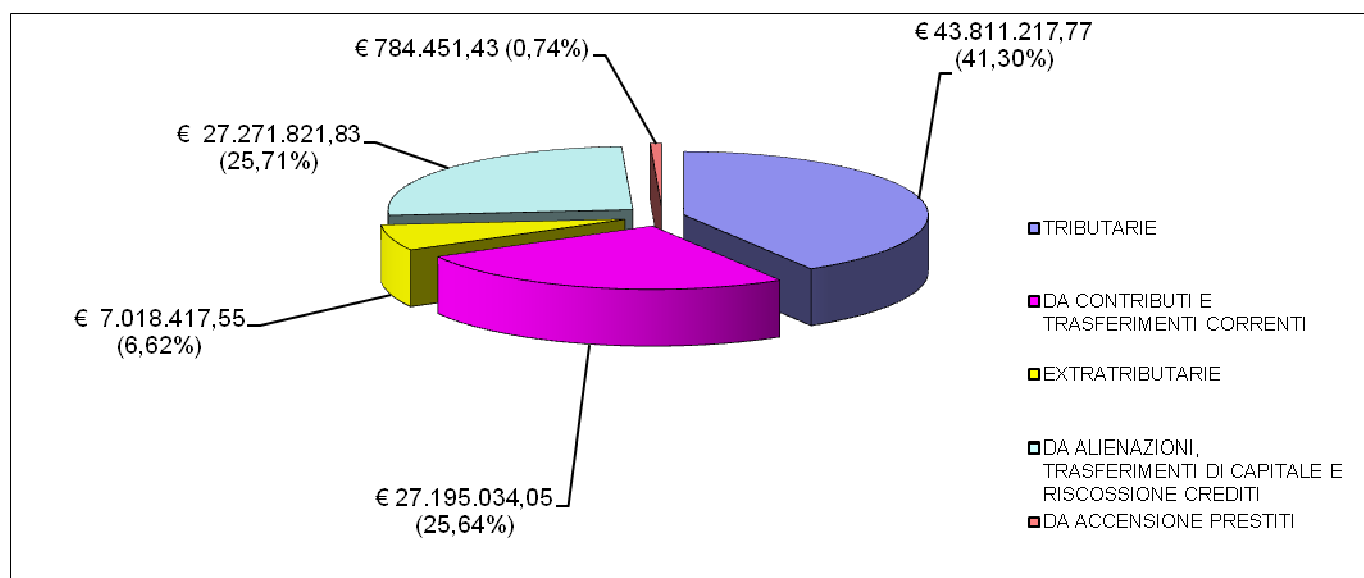
La programmazione finanziaria dell'esercizio 2015 è stata strutturata e sviluppata in conformità a quanto stabilito dall'art.11, commi 12 e segg. del Dec.Lgsl.126/14 e quindi adottando gli schemi di bilancio di previsione, previgenti la riforma della contabilità pubblica, dotati di efficacia giuridica, con affiancamento a questi dei nuovi documenti contabili, con funzione conoscitiva e di introduzione al nuovo sistema.

Il risultato generale della gestione finanziaria al 31 dicembre 2015 è così sintetizzabile:

FONDO DI CASSA AL 1.1.2015	108.416.630,78
RISCOSSIONI	106.073.301,63
PAGAMENTI	96.289.667,11
SALDO DI CASSA	118.200.265,30
RESIDUI ATTIVI	12.917.342,75
RESIDUI PASSIVI	30.533.728,35
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO	51.129.253,56
RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE AL 31/12/2015	49.454.626,14

L'analisi che segue rappresenta la situazione economico-finanziaria dell'Ente a consuntivo:

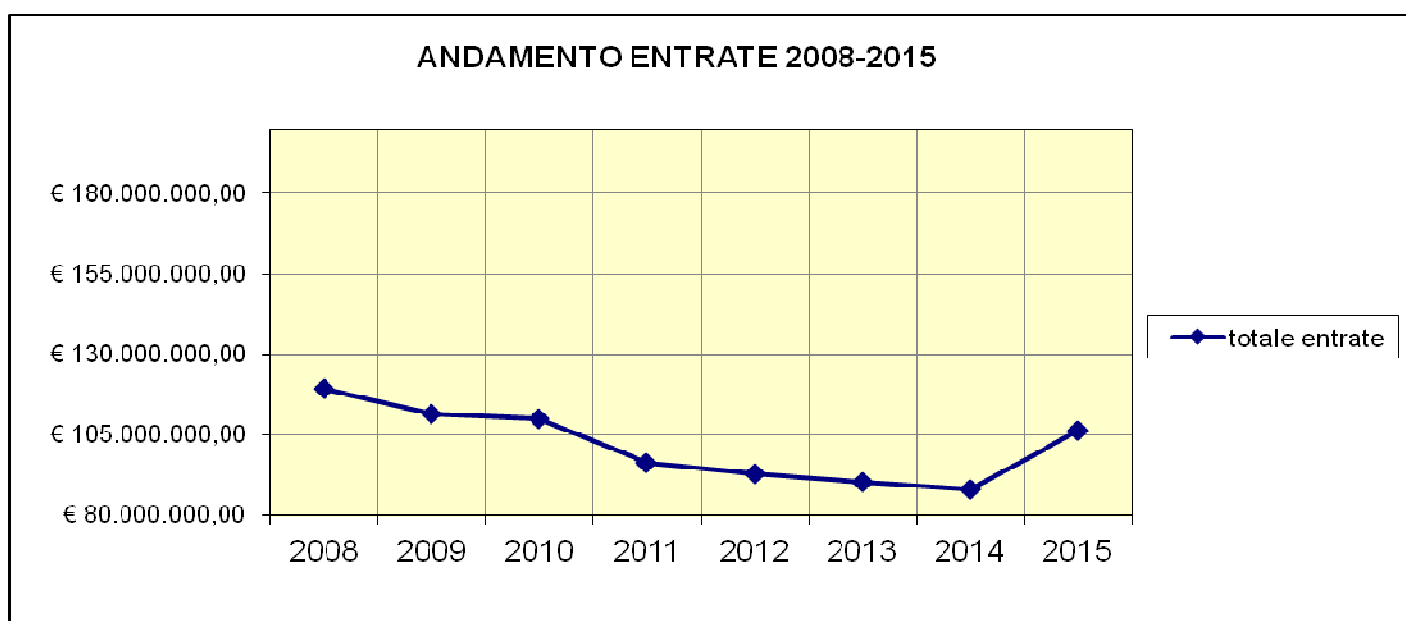
LE ENTRATE 2015					
TRIBUTARIE	DA CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI	EXTRATRIBUTARIE	DA ALIENAZIONI, TRASFERIMENTI DI CAPITALE E RISCOSSIONE CREDITI	DA ACCENSIONE PRESTITI	TOTALE
€ 43.811.217,77	€ 27.195.034,05	€ 7.018.417,55	€ 27.271.821,83	€ 784.451,43	€ 106.080.942,63
41,30%	25,64%	6,62%	25,71%	0,74%	100,00%





Le entrate tributarie rappresentano la voce più consistente, seguite da quelle derivanti da alienazioni, trasferimenti di capitale e riscossione di crediti ed infine da quelle relative ai contributi e trasferimenti da altre amministrazioni. Una piccola fetta è rappresentata dall'accensione di prestiti.

ANDAMENTO ENTRATE 2008 - 2015							
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
€ 119.276.722,77	€ 111.291.540,84	€ 109.912.564,11	€ 96.093.721,00	€ 92.680.496,30	€ 90.336.535,23	€ 88.095.865,31	€ 106.080.942,63

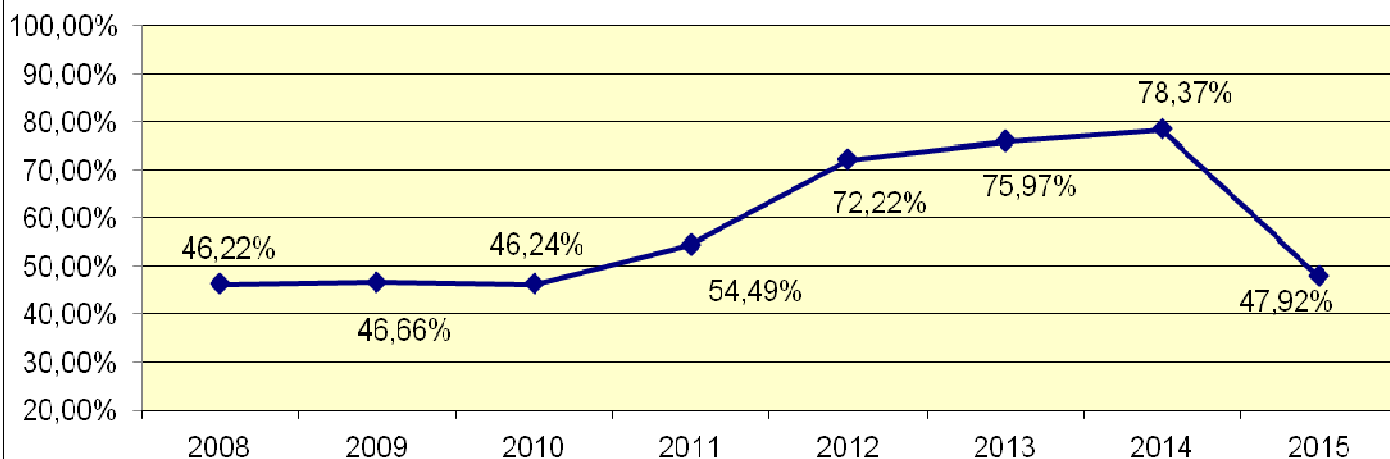


Passando agli indicatori di autonomia finanziaria, tributaria ed extratributaria, il 2015 segna il raggiungimento di una discreta stabilità sia per quanto concerne l'autonomia finanziaria che quella tributaria:

AUTONOMIA FINANZIARIA 2008 - 2015 (entrate tributarie ed extratributarie/totale entrate correnti)								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entrate tributarie + extratributarie	€ 55.134.902,08	€ 51.930.953,18	€ 50.825.020,80	€ 52.364.917,58	€ 66.935.251,40	€ 68.629.430,35	€ 69.043.288,83	€ 50.829.635,32
Totale entrate correnti	€ 119.276.722,77	€ 111.291.540,84	€ 109.912.564,11	€ 96.093.721,00	€ 92.680.496,30	€ 90.336.535,23	€ 88.095.865,31	€ 106.080.942,63
Rapporto	46,22%	46,66%	46,24%	54,49%	72,22%	75,97%	78,37%	47,92%



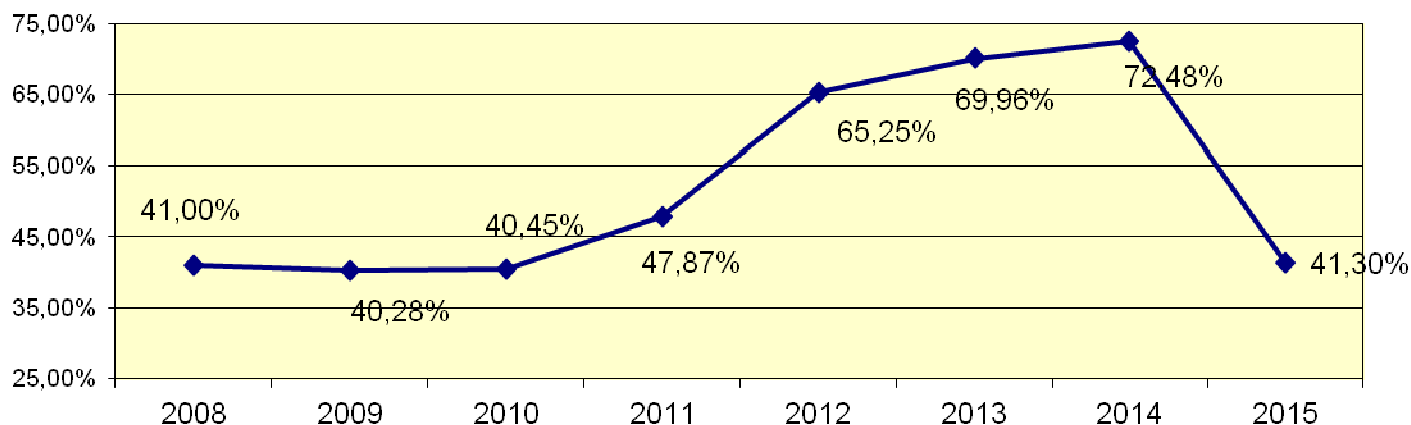
AUTONOMIA FINANZIARIA 2008-2015



AUTONOMIA TRIBUTARIA 2008 - 2015 (entrate tributarie/totale entrate correnti)

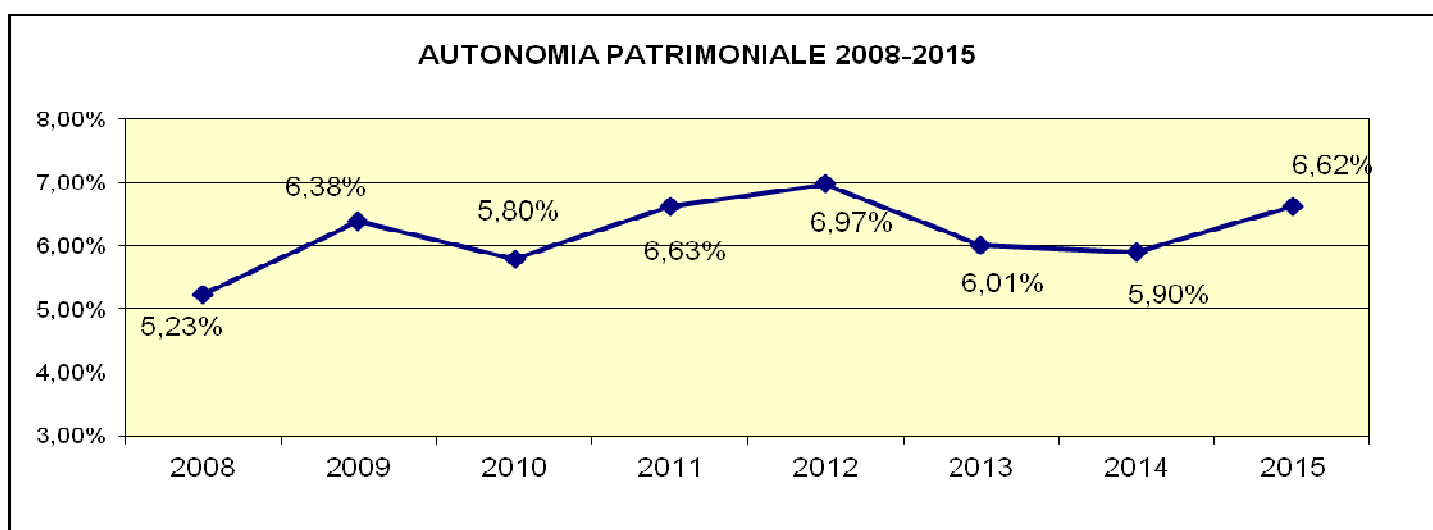
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entrate tributarie	€ 48.900.505,00	€ 44.826.358,65	€ 44.454.156,88	€ 45.996.055,93	€ 60.471.664,05	€ 63.201.922,35	€ 63.849.215,48	€ 43.811.217,77
Totale entrate correnti	€ 119.276.722,77	€ 111.291.540,84	€ 109.912.564,11	€ 96.093.721,00	€ 92.680.496,30	€ 90.336.535,23	€ 88.095.865,31	€ 106.080.942,63
Rapporto	41,00%	40,28%	40,45%	47,87%	65,25%	69,96%	72,48%	41,30%

AUTONOMIA TRIBUTARIA 2008-2015





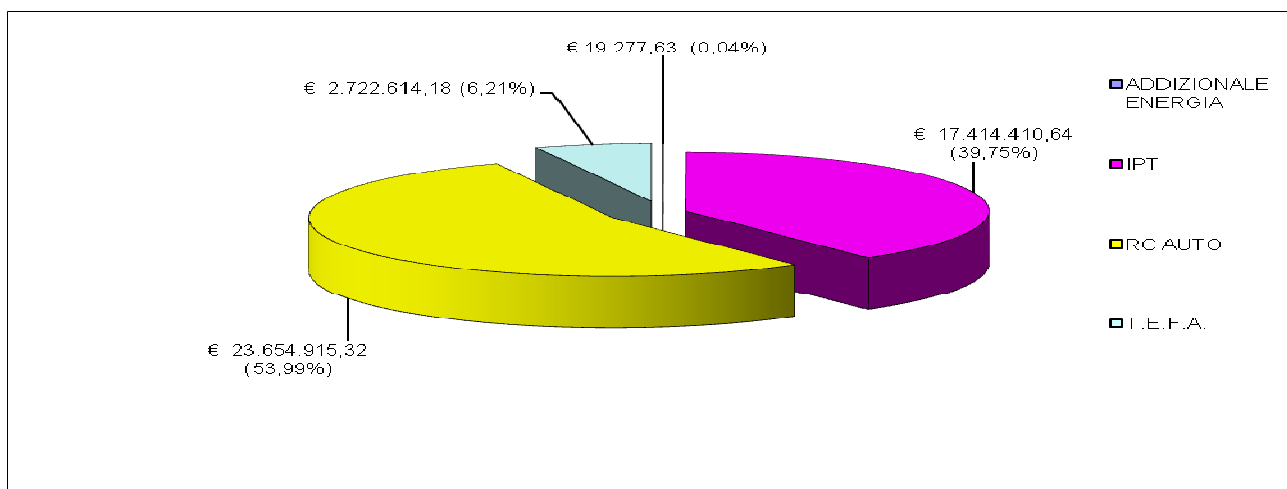
AUTONOMIA PATRIMONIALE 2008 - 2015 (entrate extratributarie/totale entrate correnti)								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entrate extratributarie	€ 6.234.397,08	€ 7.104.594,53	€ 6.370.863,92	€ 6.368.861,65	€ 6.463.587,35	€ 5.427.508,00	€ 5.194.073,35	€ 7.018.417,55
Totale entrate correnti	€ 119.276.722,77	€ 111.291.540,84	€ 109.912.564,11	€ 96.093.721,00	€ 92.680.496,30	€ 90.336.535,23	€ 88.095.865,31	€ 106.080.942,63
Rapporto	5,23%	6,38%	5,80%	6,63%	6,97%	6,01%	5,90%	6,62%



ANALISI DELLE ENTRATE TRIBUTARIE

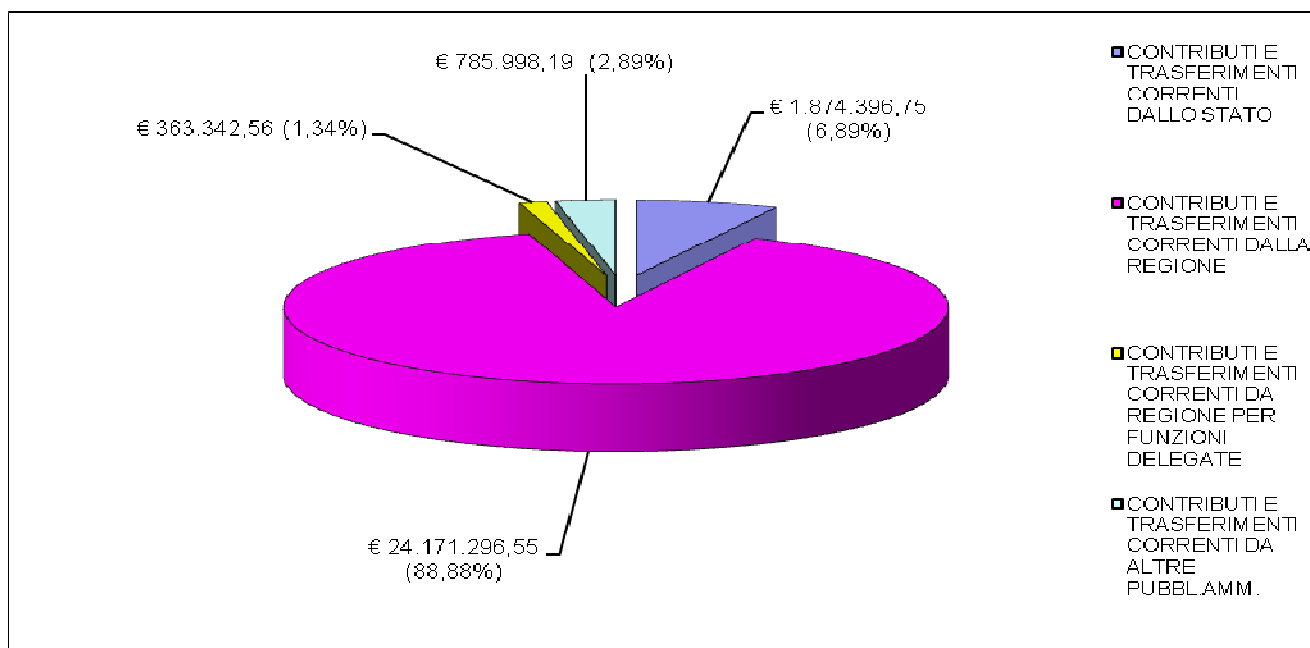
Si rammenta che la Provincia di Como a far data dall'esercizio 2013 ha incrementato l'aliquota dell'imposta RC Auto portandola dalla misura base del 12,50% alla misura massima del 16%.

LE ENTRATE TRIBUTARIE 2015				
ADDIZIONALE ENERGIA	IPT	RC AUTO	T.E.F.A.	TOTALE
€ 19.277,63	€ 17.414.410,64	€ 23.654.915,32	€ 2.722.614,18	€ 43.811.217,77
0,04%	39,75%	53,99%	6,21%	100,00%



ANALISI DELLE ENTRATE DA CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI

ENTRATE DA TRASFERIMENTI CORRENTI 2015				
CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI DALLO STATO	CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI DALLA REGIONE	CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI DA REGIONE PER FUNZIONI DELEGATE	CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI DA ALTRE PUBBL.AMM.	TOTALE
€ 1.874.396,75	€ 24.171.296,55	€ 363.342,56	€ 785.98,19	€ 27.195.034,05
6,89%	88,88%	1,34%	2,89%	100,00%



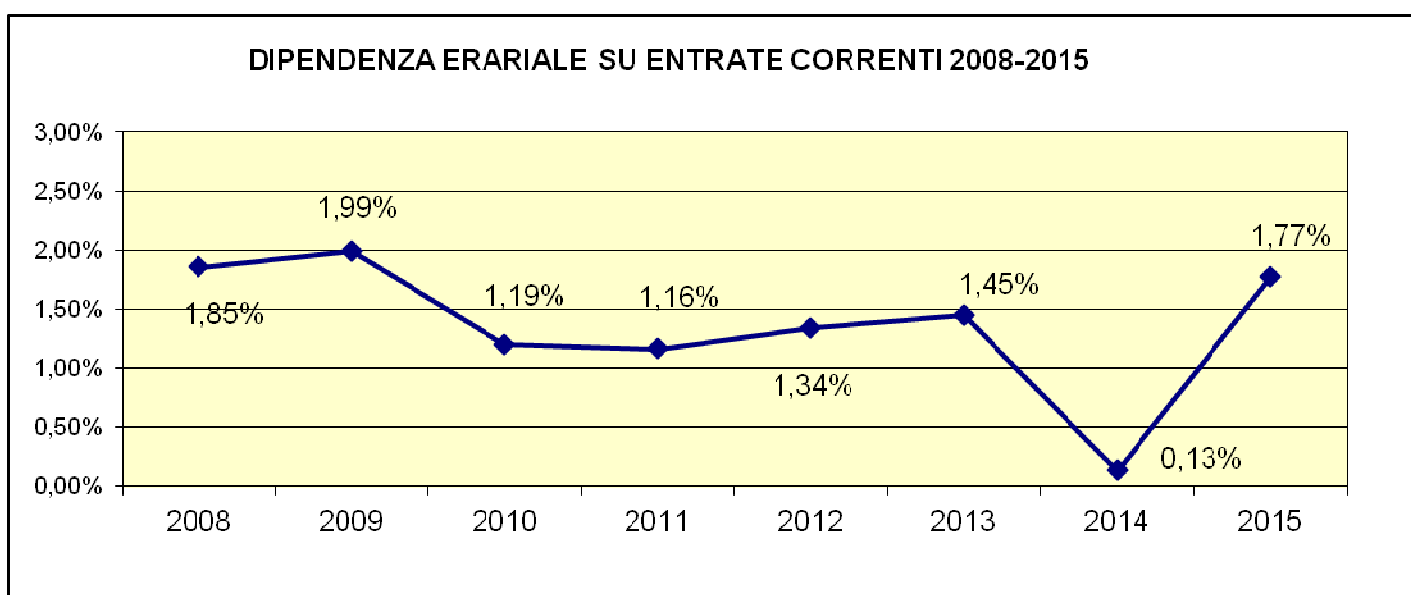
Per quanto concerne il grado di dipendenza erariale dell'Ente, inteso come rapporto tra le entrate del titolo II (categoria 1 dello Stato) ed entrate correnti ha subito un drastico calo nel 2014 per poi riprendersi nel corso del 2015, come è ben visibile dai prospetti che seguono:



DIPENDENZA ERARIALE 2008 - 2015 (entrate tit. 2 - cat. 1 dello Stato/totale entrate correnti)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entrate da trasferimenti dallo Stato	€ 2.211.352,76	€ 2.217.277,74	€ 1.313.406,82	€ 1.115.304,07	€ 1.238.066,00	€ 1.307.517,22	€ 112.719,48	€ 1.874.396,75
Totale entrate correnti	€ 119.276.722,77	€ 111.291.540,84	€ 109.912.564,11	€ 96.093.721,00	€ 92.680.496,30	€ 90.336.535,23	€ 88.095.865,31	€ 106.080.942,63
Rapporto	1,85%	1,99%	1,19%	1,16%	1,34%	1,45%	0,13%	1,77%

DIPENDENZA ERARIALE SU ENTRATE CORRENTI 2008-2015



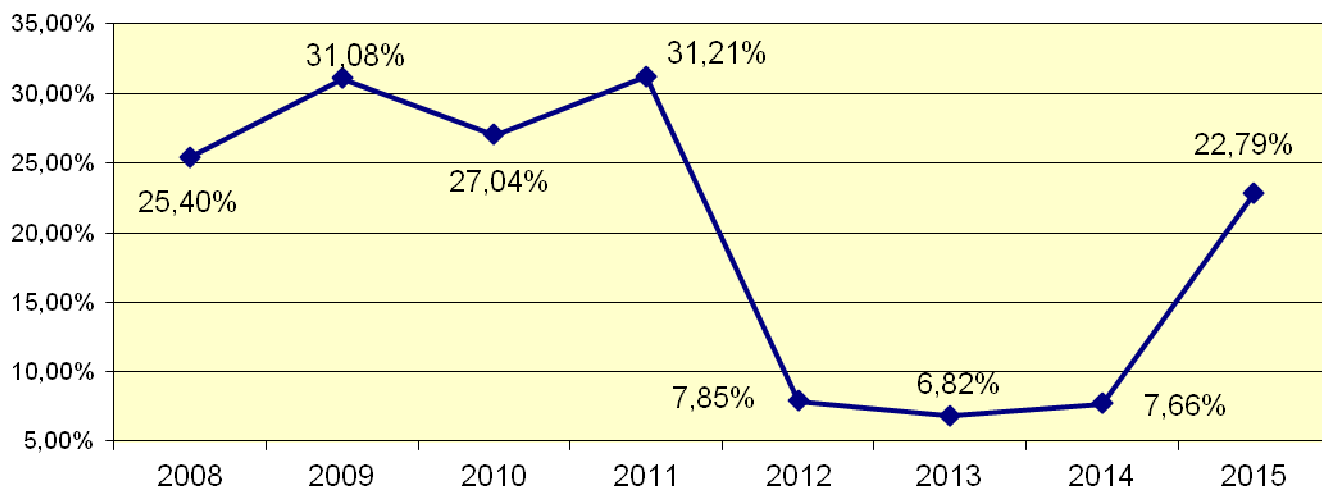
Il grado di dipendenza regionale, inteso quale rapporto tra le entrate del titolo II (categorie 2 e 3) ed entrate correnti, nel medesimo periodo 2008-2015 è così rappresentato:

DIPENDENZA REGIONALE 2008 - 2015 (entrate tit. 2 - cat. 2 e 3 dello Stato/totale entrate correnti)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entrate da trasferimenti dalla Regione	€ 30.296.607,31	€ 34.594.286,15	€ 29.720.288,52	€ 29.991.604,79	€ 7.276.458,68	€ 6.158.883,24	€ 6.751.587,80	€ 24.171.296,55
Totale entrate correnti	€ 119.276.722,77	€ 111.291.540,84	€ 109.912.564,11	€ 96.093.721,00	€ 92.680.496,30	€ 90.336.535,23	€ 88.095.865,31	€ 106.080.942,63
Rapporto	25,40%	31,08%	27,04%	31,21%	7,85%	6,82%	7,66%	22,79%



DIPENDENZA REGIONALE SU ENTRATE CORRENTI 2008-2015



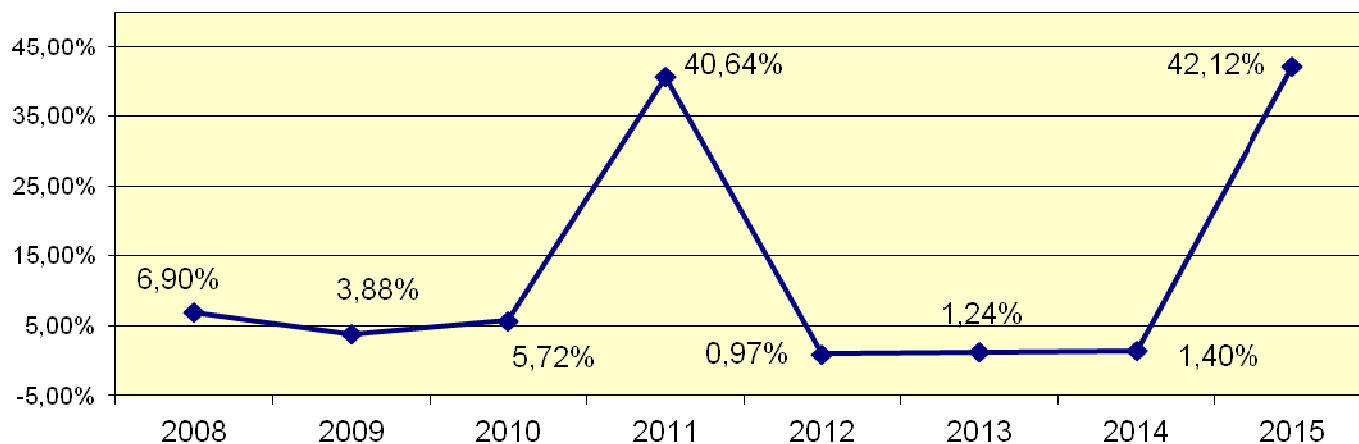
Possiamo altresì verificare il grado di incidenza delle risorse per la parte capitale, ovvero comprendere quale sia la fonte da cui provengono i finanziamenti per gli investimenti sul territorio: negli ultimi otto anni i capitali trasferiti dall'erario sono stati discontinui, in termini percentuali rispetto all'intero titolo IV delle entrate, variando da un minimo del 0,97% del 2012 ad un massimo del 42,12% del 2015:

DIPENDENZA C/CAPITALE DA ERARIO 2008 - 2015 (Trasf. di capitale dello Stato/Totale entrate tit. IV)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti di capitale dallo Stato	€ 1.337.787,21	€ 392.787,21	€ 1.015.787,21	€ 4.819.287,21	€ 162.787,21	€ 162.787,21	€ 162.787,21	€ 11.487.244,09
Totale entrate tit. IV	€ 19.375.487,28	€ 10.134.740,48	€ 17.764.014,72	€ 11.857.540,26	€ 16.758.400,39	€ 13.144.393,29	€ 11.611.456,99	€ 27.271.821,83
Rapporto	6,90%	3,88%	5,72%	40,64%	0,97%	1,24%	1,40%	42,12%



DIPENDENZA C/CAPITALE DA ERARIO 2008-2015

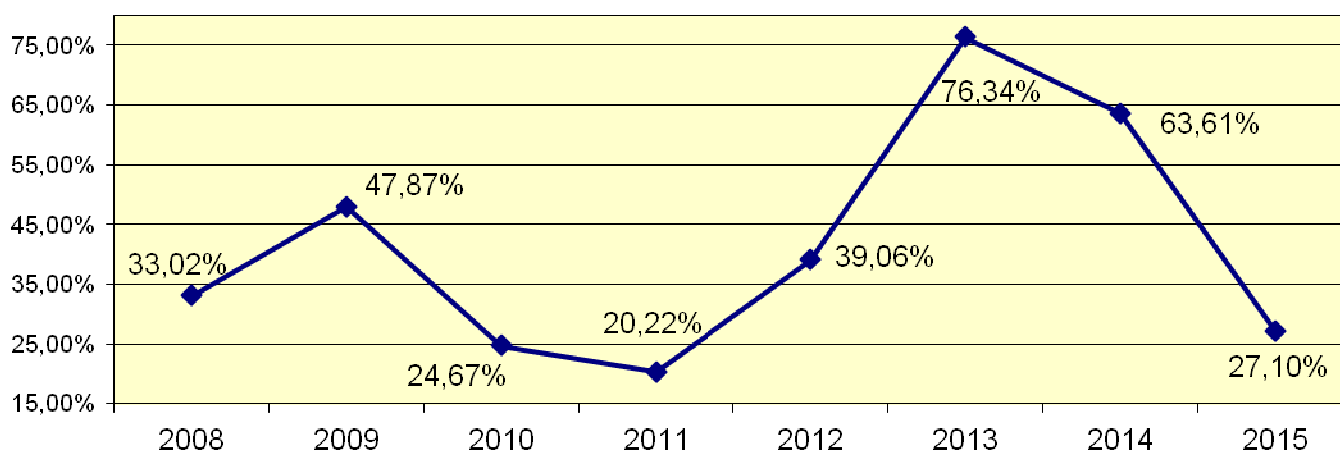


Nella direzione opposta è l'intervento della Regione nella quota di risorse destinate alle Province. Il prospetto sotto esposto evidenzia una quasi perfetta crescita di risorse nel triennio 2011 – 2013 per poi drasticamente calare nel corso del biennio successivo 2014 - 2015:

DIPENDENZA C/CAPITALE DA REGIONE 2008 - 2015 (Trasf. di capitale della Regione/Totale entrate tit. IV)

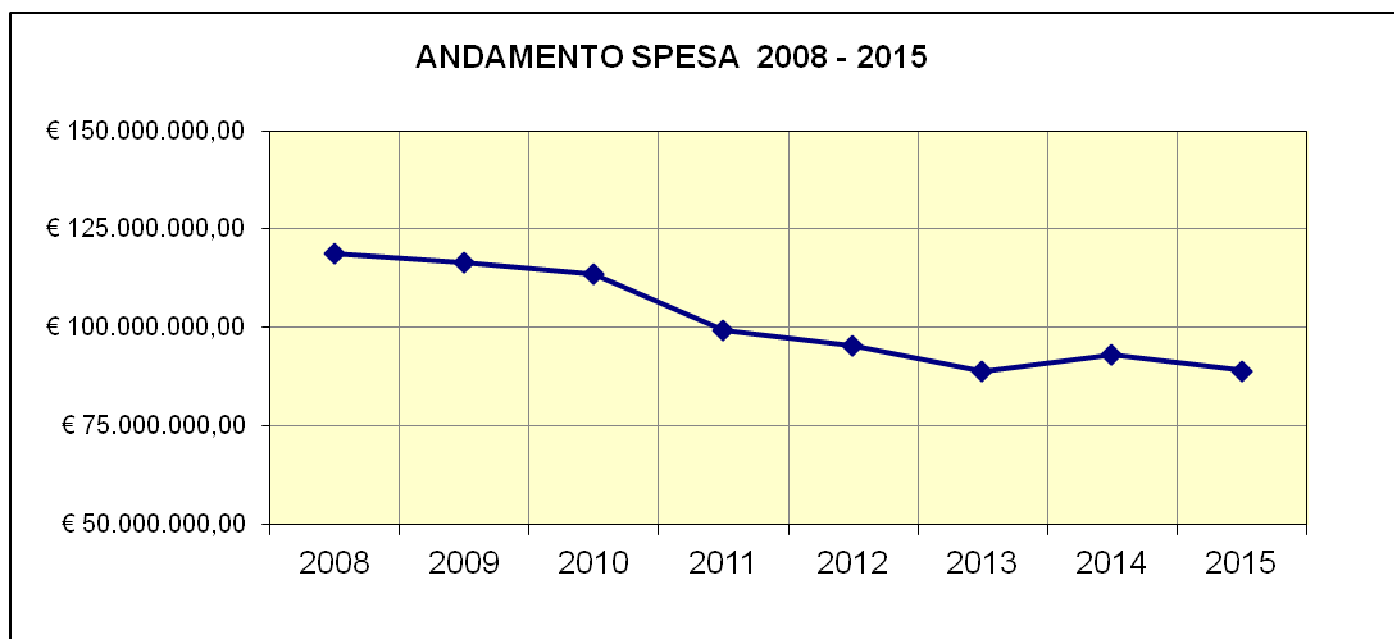
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti di capitale dalla Regione	€ 6.398.526,86	€ 4.851.750,45	€ 4.381.538,80	€ 2.397.427,11	€ 6.545.635,99	€ 10.034.213,96	€ 7.386.096,85	€ 7.390.183,24
Totale entrate tit. IV	€ 19.375.487,28	€ 10.134.740,48	€ 17.764.014,72	€ 11.857.540,26	€ 16.758.400,39	€ 13.144.393,29	€ 11.611.456,99	€ 27.271.821,83
Rapporto	33,02%	47,87%	24,67%	20,22%	39,06%	76,34%	63,61%	27,10%

DIPENDENZA C/CAPITALE DA REGIONE 2008-2015

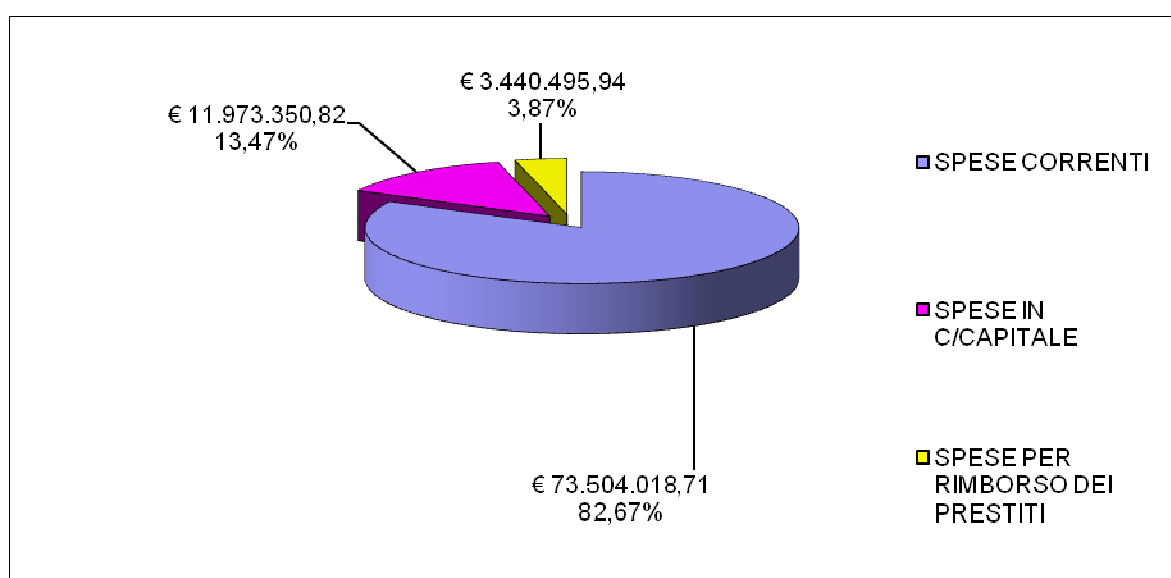




ANDAMENTO SPESA 2008 - 2015							
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
€ 118.732.339,84	€ 116.400.652,78	€ 113.411.027,41	€ 99.130.136,93	€ 95.333.738,79	€ 88.640.828,56	€ 92.887.646,51	€ 88.917.865,47



LA SPESA 2015			
SPESE CORRENTI	SPESE IN C/CAPITALE	SPESE PER RIMBORSO DEI PRESTITI	TOTALE
€ 73.504.018,71	€ 11.973.350,82	€ 3.440.495,94	€ 88.917.865,47
82,67%	13,47%	3,87%	100,00%





La gestione delle risorse umane

Nell'anno 2015, l'attività progettuale in materia di politiche del personale è stata fortemente focalizzata sull'attuazione del processo di revisione delle dotazioni organiche e di approntamento del nuovo sistema organizzativo, correlato all'assetto istituzionale, come delineato dalla legge 7 aprile 2014, n.56 (cd. legge Del Rio) e integrato dalla legge 23.12.2014, n.190 (legge di stabilità 2015).

In tale prospettiva, è stato seguito un percorso di lavoro, attuativo delle indicazioni della circolare ministeriale n.1, in data 29 gennaio 2015, e quindi, in primo luogo, è stato accertato, con deliberazione presidenziale n.106, in data 24.3.2015, il limite di massima espansione della spesa di personale, ai sensi dell'art.1, comma 421, della legge 190/14. Tale limite è stato quantificato in €6.396.851,32, dimezzando la spesa complessiva per il personale alla data dell'8 aprile 2014, calcolata in base a criteri condivisi in sede di Unione Province Lombarde e comunicati all'Osservatorio regionale, previsto dall'accordo nazionale, stipulato ai sensi dell'art.1, comma 91, della legge 56/14. Il tetto finanziario predetto costituisce vincolo massimo, a far tempo dal 1 gennaio 2015, per il costo della dotazione organica destinata all'esercizio delle funzioni fondamentali, stabilite dall'art.1, comma 85, della legge Del Rio, in capo al nuovo ente di area vasta.

In esecuzione di quanto indicato dalla sopra citata circolare ministeriale, si è inoltre provveduto ad individuare i lavoratori, per i quali è stata accertata la possibilità del collocamento a riposo con riconoscimento del trattamento pensionistico, maturato con i requisiti di anzianità anagrafica e di contribuzione antecedenti alla riforma del sistema pensionistico, realizzata con la legge 214/11 (cd. legge Fornero). Per i nominativi selezionati è stata richiesta apposita certificazione da parte della sede INPS territorialmente competente, in ordine alla data di maturazione dei requisiti ed a quella conseguente e correlata di conseguimento del trattamento pensionistico. Complessivamente, l'INPS ha rilasciato la certificazione di maturazione di entrambi gli elementi utili entro il 31.12.2016 per n.32 lavoratori, di cui n. 2 dirigenti, con cessazione dal servizio nell'anno 2015 di n.15 unità.

I 32 lavoratori predetti sono stati estrapolati dalla dotazione organica e mantenuti a carico del bilancio provinciale fino alla effettiva cessazione, in deroga al limite di spesa massimo.

La Regione Lombardia, a sua volta, ha emanato la legge 8 luglio 2015, n.19, con la quale ha, tra l'altro, acquisito a sé le funzioni in materia di agricoltura, foreste, caccia e pesca, mentre ha confermato in capo alle province le funzioni in materia di turismo, protezione civile, cultura, servizi sociali e vigilanza ittico-venatoria.

In materia di politiche attive del lavoro, con il dec.lgs.14 settembre 2015, n.150, è stata tracciata la riforma del sistema di "governante" dei servizi per il lavoro, prevedendo l'istituzione dell'ANPAL (Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro) ed individuando in capo alle regioni la titolarità delle funzioni e dei compiti in materia, con il preciso obbligo, tra l'altro, di garantire la continuità funzionale ed organizzativa degli uffici territoriali dedicati, denominati centri per l'impiego. Nel medesimo decreto è inoltre previsto un convenzionamento fra Ministero competente e regioni, finalizzato a garantire i livelli essenziali di servizi resi, attraverso meccanismi di coordinamento amministrativo territoriale. Nell'ambito di tale convenzionamento, la Regione Lombardia ha quindi confermato – nella fase di transizione verso

il nuovo modello organizzativo – in capo alle province le funzioni già esercitate in materia di servizi per il lavoro.

Tenendo quindi conto di tale contesto normativo, si è provveduto, con deliberazione presidenziale n.102, del 4.11.2015, ad individuare nominativamente un contingente di personale, composto da n.24 lavoratori, di cui n.1 di qualifica dirigenziale, da collocare in mobilità verso la Regione Lombardia.

Con deliberazione presidenziale n.106, del 13.11.2015, è stata quindi definita la dotazione organica dedicata alla gestione delle funzioni fondamentali dell'ente di area vasta, di cui all'art.1, comma 85, della legge 56/14, coerente con il limite di spesa di cui all'art.1, comma 421, della legge 190/14 e dimensionata in n.190 posizioni lavorative. Contestualmente, è stato individuato il contingente di personale da destinare alla ricollocazione, dimensionato complessivamente in n.90 unità, di cui n.1 di qualifica dirigenziale, ed articolato nelle diverse componenti funzionali.

Conseguentemente, si è dato corso all'inserimento nominativo, corredato dalle informazioni relative allo status personale e professionale di ogni lavoratore, nel portale della mobilità, approntato e gestito dal Ministero per la Funzione Pubblica.

In data 1.12.2015, è stato sottoscritto un protocollo fra Regione, UPL, ANCI Lombardia, il sindaco della Città Metropolitana ed i presidenti delle province lombarde, finalizzato alla ricollocazione del personale dedicato alle funzioni delegate confermate, in materia di turismo, servizi sociali, protezione civile, cultura, vigilanza ittico- venatoria. Il protocollo prevede, tra l'altro, che i contingenti di personale del personale per la gestione delle predette funzioni – numericamente dimensionati secondo i fabbisogni valutati congrui dalla regione – non siano trasferiti negli organici regionali, bensì siano mantenuti nella dotazione organica della provincia, in deroga al limite di spesa di cui all'art.1, comma 421, della legge 190/14, con oneri finanziari a carico del bilancio regionale. Analogamente viene previsto anche per il contingente di personale dedicato alle politiche attive del lavoro.

Il protocollo demanda altresì ad appositi atti bilaterali con ogni singola provincia la disciplina attuativa dell'operazione di ricollocazione funzionale del personale.

E' stato quindi avviato un percorso di confronto con la regione per la predisposizione dell'ipotesi di accordo bilaterale, segnalando da subito alla regione stessa l'esistenza di una forte criticità circa la continuità del servizio di vigilanza ittico- venatoria, in relazione all'esiguità del fabbisogno organico accertato dalla regione, tarato su 13 unità.

CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI

Il ciclo di gestione della performance nel corso del 2015, analogamente a quanto avvenuto negli anni precedenti, si è articolato nelle seguenti fasi, come previsto anche dal D. Lgs. 150/2009:

1. nel Piano della Performance, approvato a dicembre 2015, sono state individuate le macro-azioni e definiti ed assegnati gli obiettivi da perseguire. Per ogni obiettivo è stato definito: un risultato da raggiungere e almeno un indicatore per misurare la realizzazione del progetto.
2. Gli obiettivi del Piano della Performance sono stati collegati alla performance individuale dei dirigenti. Ai dirigenti e al personale titolare di posizione organizzativa sono stati assegnati anche altri progetti sui quali valutare la performance individuale. Conseguentemente, sono state allocate le rispettive risorse economiche. Uno degli obiettivi del Piano, inoltre, ha riguardato la performance organizzativa dell'Ente e a questo è stata connessa una percentuale delle risorse economiche per il risultato di tutto il personale dipendente (dirigenti, p.o. e comparto).
3. Dopo il 31/12 si è realizzato il monitoraggio degli obiettivi del Piano della performance e dei progetti collegati al risultato procedendo così alla valutazione della performance organizzativa e individuale. Conseguentemente sarà determinato il riconoscimento economico a tutti i dipendenti, in modo da valutare e valorizzare il merito di ciascuno.

Attraverso questo documento, validato dal Nucleo di valutazione e recepito dal Presidente, saranno pertanto rendicontati i risultati degli obiettivi prefissati e dei conseguenti progetti legati al risultato, nonché i premi di risultato dei dirigenti. Questa relazione sarà, inoltre, pubblicata sul sito della Provincia di Como.

Performance organizzativa dirigenti

La **performance organizzativa** dell'Ente per l'anno 2015 aveva i seguenti obiettivi:

Numero	PROGETTO/OBIETTIVO
1	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale
2	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff, le procedure di gara ed i relativi contratti e il servizio legale
3	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione
4	Gestire i tributi provinciali
5	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)
6	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi
7	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.
8	Gestire le risorse umane
9	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente
10	Gestire la polizia locale provinciale
11	Polizia giudiziaria
14	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico
15	Gestire la rete bibliotecaria, le attività, i servizi e gli interventi nel settore della cultura e dei beni culturali
16	Gestire le attività sportive
17	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani
18	Promozione Turismo Provinciale
19	Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale
20	Progettare e gestire la rete stradale provinciale

21	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA e AUA
22	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati
23	Gestire le funzioni in materia di rifiuti
24	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette
25	Gestire le funzioni in materia di risorse idriche
26	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera
28	Gestire i trasporti pubblici locali
29	Gestire la Protezione civile
31	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili
33	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà
34	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari
35	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali
37	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato
38	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate
39	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99
40	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali
41	Gestire le politiche attive e passive del lavoro
42	Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale
43	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale
44	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche
46	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche

Ciascuno dei singoli obiettivi sopracitati doveva essere raggiunto con particolare attenzione ai costi e precisamente con una riduzione dei costi diretti e del personale in rapporto all'attività svolta per la realizzazione di progetti assegnati.

La valutazione di risultato di ciascun dirigente è collegata alla realizzazione degli obiettivi assegnati per un valore pari a 50% della valutazione complessiva. L'altro 50% è collegato ai comportamenti organizzativi.

Il Nucleo di valutazione, nella seduta del 22 dicembre 2015 ha riconosciuto e validato gli obiettivi del Piano delle Performance 2015 assegnato agli stessi la pesatura della rilevanza in ragione dei seguenti criteri:

- Economicità: efficienza economica
- Impatto esterno o interno: miglioramento del grado di soddisfazione da parte dei portatori di interesse

Performance individuale dirigenti

Il Nucleo di valutazione ha il compito di valutare la dirigenza della Provincia di Como secondo la metodologia di valutazione che prevede che il merito sia collegato alla performance organizzativa ed individuale. La retribuzione di risultato teorica di ciascun dirigente collegata alla performance individuale è proporzionale al grado di raggiungimento di obiettivi prestazionali per metà e per l'altra metà proporzionale all'esito della valutazione comportamentale.

Sulla base dei monitoraggi svolti dai dirigenti e della documentazione raccolta dall'ufficio competente, il Nucleo di valutazione ha determinato l'effettivo grado di raggiungimento dei progetti legati alla performance individuale dei dirigenti e il loro collegamento con l'indicatore del Piano della performance. I progetti sono stati valutati prendendo in considerazione complessivamente i risultati ottenuti e non solo il raggiungimento, o meno, dall'indicatore; in quanto non sempre gli indicatori possono essere sufficienti per esprimere l'attuazione del progetto nel suo insieme. Sono stati, inoltre, considerati anche gli eventi imprevisti che nel corso dell'anno hanno influenzato negativamente le attività, valutando quanto dei risultati ottenuti fosse imputabile all'azione degli eventi esterni e quanto alle prestazioni dei dirigenti.

Ai fini del riconoscimento e dell'erogazione del premio di risultato dei dirigenti il Nucleo di Valutazione certifica e constata il perfezionamento dei passaggi formali di contrattazione decentrata di cui agli articoli 40 e 40bis del D.Lgs. 165/01.

Nella tabella che segue vengono rappresentati i dirigenti della Provincia di Como con il relativo grado di raggiungimento riconosciuto dal Nucleo di valutazione per l'anno 2015:

PIANO PERFORMANCE 2015	ESITO VALUTAZIONE		
DIRIGENTE	% Raggiungimento Obiettivi Processo	% Esito valutazione comportamenti	% Valutazione complessiva
ACCARDI MATTEO SALVATORE	100,00%	80,29%	90,15%
BINAGHI FRANCO	100,00%	80,29%	90,15%
DI GILIO RODOLFO	100,00%	82,29%	91,15%
GALETTI DARIO	100,00%	82,29%	91,15%
MOSCONI GIANCARLO	100,00%	71,43%	85,72%
MOTTA ALFREDO	38,00%	70,57%	54,29%
MUSSO ELIO	100,00%	77,14%	88,57%
TARANTOLA BRUNO	96,00%	82,29%	89,15%
BASEGA SILVANA	100,00%	0%	0%



RISULTATO DEGLI OBIETTIVI 2015

MATTEO ACCARDI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
1	14 e 15	4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale	M	M	A	A	150	2,38%	100%
1	9 e 10	4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff e servizio legale	M	M	A	A	150	2,38%	100%
1	7	4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	M	M	A	A	150	2,38%	100%
1	7	4507	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	M	M	A	A	150	2,38%	100%
1		4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente.	M	M	A	A	150	2,38%	100%
1		4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	M	M	A	A	150	2,38%	100%
			INDICE COMPLESSITA'					900	14,29%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100%
--------------------------------	-------------



FRANCO BINAGHI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
2		4517	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	M	M	A	A	150	2,38%	100%
2	21	4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	M	M	A	A	150	2,38%	100%
2		4522	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati	M	M	A	A	150	2,38%	100%
2	21	4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	M	M	A	A	150	2,38%	100%
2	4	4525	Gestire le funzioni in materia di risorse idriche	M	M	A	A	150	2,38%	100%
2	21	4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	M	M	A	A	150	2,38%	100%
2		4544	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	M	M	A	A	150	2,38%	100%
			INDICE COMPLESSITA'					1050	16,67%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	----------------



RODOLFO DI GILIO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
3		4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	M	M	A	A	150	2,38%	100%
3	5	4531	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	M	M	A	A	150	2,38%	100%
3	5	4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	M	M	A	A	150	2,38%	100%
3	5	4534	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	M	M	A	A	150	2,38%	100%
3	5	4535	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali	M	M	A	A	150	2,38%	100%
3	2	4539	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	M	M	A	A	150	2,38%	100%
3	1	4540	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	M	M	A	A	150	2,38%	100%
3	2	4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	M	M	A	A	150	2,38%	100%
			INDICE COMPLESSITA'					1200	19,05%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------



DARIO GALETTI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
4	11 e 23	4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	M	M	A	A	150	2,38%	100%
4	11	4504	Gestire i tributi provinciali	M	M	A	A	150	2,38%	100%
4	25	4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	M	M	A	A	150	2,38%	100%
			INDICE COMPLESSITA'					450	7,14%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------

GIANCARLO MOSCONI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
5	8	4515	Gestire la rete bibliotecaria, le attività, i servizi e gli interventi nel settore della cultura e dei beni culturali.	M	M	A	A	150	2,38%	100%
			INDICE COMPLESSITA'					150	2,38%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100,00%
--------------------------------	---------



ALFREDO MOTTA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
6		4516	Gestire le attività sportive	M	M	A	A	150	2,38%	0%
6		4518	Promozione Turismo Provinciale	M	M	A	A	150	2,38%	100%
6	17 e 18	4524	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette	M	M	A	A	150	2,38%	0%
6	20 e 28	4542	Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio	M	M	A	A	150	2,38%	90%
6		4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	M	M	A	A	150	2,38%	0%
INDICE COMPLESSITA'								750	11,90%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	38,00%
--------------------------------	---------------



ELIO MUSSO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
7		4505	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	M	M	A	A	150	2,38%	100%
7	6 e 27	4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	M	M	A	A	150	2,38%	100%
7	6 e 27	4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	M	M	A	A	150	2,38%	100%
			INDICE COMPLESSITA'					450	7,14%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100 %
--------------------------------	-------



BRUNO TARANTOLA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
8	16 - 22 - 24 - 27	4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	M	M	A	A	150	2,38%	100%
8		4528	Gestire i trasporti pubblici locali	M	M	A	A	150	2,38%	80%
8	3	4529	Gestire la Protezione civile	M	M	A	A	150	2,38%	100%
8		4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	M	M	A	A	150	2,38%	100%
8	24 e 27	4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	M	M	A	A	150	2,38%	100%
INDICE COMPLESSITA'								750	11,90%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	96,00%
--------------------------------	---------------

SILVANA BASERGA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
								6300	100,00%	%
9		4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	M	M	A	A	150	2,38%	100%
INDICE COMPLESSITA'								150	2,38%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	100%
--------------------------------	-------------

PROSPETTIVE FUTURE

Il Piano della Performance 2015 ha permesso di fornire, attraverso l'albero della performance, i processi gestionali e i riferimenti agli obiettivi di PEG, una visione completa dello sviluppo del ciclo della performance della Provincia e dell'attuazione degli indirizzi strategici per il perseguimento delle politiche di mandato.

Occorre rilevare le gravi difficoltà di programmazione legate alla particolare situazione istituzionale, economica e finanziaria derivante dai pesanti tagli imposti dalla normativa e dal processo di riorganizzazione delle Province in enti di area vasta, che hanno reso possibile l'approvazione del bilancio di previsione 2015 solo nel mese di novembre 2015 e del piano delle performance solo a dicembre 2015.

A prescindere dalle difficoltà sopra evidenziate, per l'anno 2016, per l'ottimale allocazione delle esigue risorse disponibili e per elevare l'efficacia delle azioni svolte, si ritiene di poter intervenire, nei piani degli esercizi successivi, nei seguenti ambiti di miglioramento:

- ridefinizione del sistema degli obiettivi e degli indici anche in coerenza con specifiche azioni declinate nel piano anticorruzione e nel programma trasparenza dell'ente;
- predisposizione dei dati da inserire nei diversi documenti finanziari e gestionali, anche in funzione dell'introduzione della nuova contabilità armonizzata;
- razionalizzazione dei documenti di programmazione e rafforzamento degli elementi di integrazione fra gli stessi per dare maggiore evidenza dello sviluppo del ciclo e per facilitarne la misurazione e quindi la valutazione della performance.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

In relazione a tutti i servizi erogati all'utenza la Provincia di Como nel 2015 ha effettuato un'attività di *customer satisfaction* seguendo le disposizioni impartite dalla Delibera n. 88/2010 della CIVIT "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, c.1, del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n.198)"

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

La Provincia di Como, a partire dall'anno 2011, si è posta l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla valutazione percepita dai propri utenti. Vuole infatti conoscere il loro punto di vista al fine di meglio comprendere i loro "bisogni" e le loro "aspettative".

Infatti rilevare la customer satisfaction per la Provincia di Como significa attivare un orientamento verso il cliente/utente, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini, ed un orientamento verso il miglioramento della qualità dei propri prodotti/servizi, valutando la rispondenza degli stessi ai bisogni reali dei destinatari.

Tutti i "portatori di interesse" hanno potuto scaricare direttamente dal sito istituzionale della Provincia il o i modulo/i di proprio interesse predisposto/i per la rilevazione statistica, compilarlo/i in tutte le sue parti e ritrasmetterlo/i alla Provincia via mail o, in alternativa, via posta o consegnandolo direttamente nell'urna sita presso l'ufficio Protocollo dell'Ente entro e non oltre il 15 marzo 2016.

Nel modulo al cittadino-utente è stata riconosciuta la possibilità di esprimere, oltre al giudizio, anche proposte e suggerimenti.

QUADRO DI RIFERIMENTO: Customer Satisfaction e servizi pubblici

- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla Rilevazione della Qualità percepita dai cittadini del 24/03/2004
- la Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione "Per una Pubblica Amministrazione di Qualità" del 19/12/2006
- la Legge 4 marzo 2009, n.15, "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti"
- il Decreto Legge "Brunetta", all'art. 3 comma 3, all'art. 8 comma 1 ed all'art. 28, comma 1:

Art. 3 comma 3:

"Le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance".

Art. 8 comma 1:

"Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

a) l'impatto delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;

...

c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;"

Art. 28 comma 1:

“Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, per i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità, sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche”.

➤ **Delibera n. 88/2010 della CIVIT:**

**“Linee guida per la definizione degli standard di qualità
(art.1, c.1, del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n.198)”**

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dei servizi e dei fruitori, ai quali l'indagine era rivolta:

N. PROCESSO	AMBITO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	STAKEHOLDERS
P4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale	Presidente, Commissario, Sub Commissario, Giunta provinciale, Consiglio provinciale, Difensore Civico, dipendenti.
P4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff	Cittadini, amministratori, posizioni organizzative e dirigenti.
P4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	Cittadini, amministratori, dipendenti, enti terzi
P4504	Gestire i tributi provinciali	Concessionarie di riscossione e amministratori
P4505	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	Cittadini, associazioni, enti terzi, consegnatari, dirigenti responsabili della struttura, destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti
P4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Cittadini, dipendenti ed enti terzi
P4507	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	Enti Locali e amministratori
P4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	Dipendenti
P4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. Expo 2015	Cittadini, amministratori, enti terzi
P4510	Gestire la polizia locale / provinciale	Cittadini, utenti della strada



P4511	Polizia giudiziaria	Questura e Procura della Repubblica
P4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	Dirigenti scolastici
P4515	Gestire la rete bibliotecaria, le attività e gli interventi nel settore culturale	Cittadini, amministratori, Enti locali, Regione, Ministero, Comunità Europea, Altri soggetti pubblici e privati, scuole, associazioni culturali, musei, teatri, sale cinematografiche e auditorium, consorzi interbibliotecari, biblioteche comunali.
P4516	Gestire le attività sportive	Cittadini, Enti Locali, Regione, associazioni, C.O.N.I., federazioni sportive
P4517	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	Insegnanti, alunni, cittadini, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato.
P4518	Promozione Turismo Provinciale	Cittadini, turisti, Consorzi Turistici, Enti Locali, IAT, Pro-Loco, operatori turistici
P4519	Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale.	Cittadini, Enti locali, Regione, Ministeri, Unione Europea e soggetti privati a rilevanza collettiva, parchi, soggetti finanziatori pubblici e/o privati, operatori, ordini professionali
P4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	Utenti della strada, imprese affidatarie dei lavori, proprietari frontisti delle strade provinciali
P4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	Cittadini, amministratori, trasgressori e loro difensori, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste, ASL, Arpa, Polizia giudiziaria, Polizia Stradale, Carabinieri e Guardia di Finanza
P4522	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati	Cittadini, amministratori, imprese del settore estrattivo, enti pubblici, associazioni di categoria e ambientaliste, ARPA,
P4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	Cittadini, Enti Locali, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa
P4524	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette	Cittadinanza, amministratori, comuni, enti gestori di aree naturali protette e di parchi locali sovracomunali, associazioni ambientaliste, consorzi, proprietari e possessori di boschi
P4525	Gestire la funzioni in materia di risorse idriche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni
P4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	Cittadini, enti locali, ARPA, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigianali, associazioni ambientaliste
P4528	Gestire i trasporti pubblici locali	Cittadini, studenti, lavoratori pendolari e utenti occasionali



P4529	Gestire la Protezione civile	Cittadini, enti locali, istituzioni, organizzazioni di volontariato
P4531	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	Cittadini, disabili sensoriale e loro famiglie, comuni, Uffici di Piano, ASL, Direzioni scolastiche e volontariato
P4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	Cittadini, comuni, ASL, A.O., associazioni di cittadini, terzo settore, forze dell'ordine e parti sociali
P4534	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	ASL, A.O., R.S.A., Uffici di Piano - Ambiti territoriali, comuni, gestori privati di servizi per l'infanzia, operatori sociali
P4535	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali	Cittadini, associati, volontari, istituzioni facenti parte del sistema integrato dei servizi, cooperative sociali, Regione
P4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	Imprese ed operatori del settore
P4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	Cittadini, amministratori, società partecipate
P4539	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	Cittadini, comuni, CPI, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico, persone diversamente abili
P4540	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	Studenti e loro famiglie, imprese, insegnanti, dirigenti e dipendenti scolastici, Regione
P4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati
P4542	Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio	Cittadini, enti locali, consorzi, comunità montane, imprese agricole ed agroalimentari
P4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	Cittadini, Enti Locali, amministratori, cacciatori e pescatori e loro Federazioni, associazioni ambientaliste, trasgressori e loro difensori, ASL, Arpa, polizia giudiziaria, Carabinieri e Guardia di Finanza
P4544	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni dei produttori di energia, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni
P4545	Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali	Enti sovraordinati, Enti Locali, amministratori
P4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	Enti Istituzionali, Amministrazioni Pubbliche



Seguono quindi i risultati ottenuti dalle indagini di customer satisfaction 2015 effettuate dai diversi settori, con l'indicazione in particolare del processo di riferimento, della percentuale di risposta e della soddisfazione rilevata:

P4501 - Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
43	11	0	4	0	58
74,14%	18,97%	0,00%	6,90%	0,00%	100,00%
93,10%		6,90%			

P4502 - Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
35	8	5	1	0	49
71,43%	16,33%	10,20%	2,04%	0,00%	100,00%
87,76%		12,24%			



P4503 - Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
29	7	5	1	0	42
69,05%	16,67%	11,90%	2,38%	0,00%	100,00%
85,71%		14,29%			

P4504 - Gestire i tributi provinciali –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	3	0	0	0	5
40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4505 - Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie) –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
3	2	0	0	0	5
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4506 - Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
34	1	0	0	0	35
97,14%	2,86%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4507 - Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL. -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
12	1	1	0	0	14
85,71%	7,14%	7,14%	0,00%	0,00%	100,00%
92,86%		7,14%			

P4508 - Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
22	7	7	3	1	40
55,00%	17,50%	17,50%	7,50%	2,50%	100,00%
72,50%		27,50%			



P4509 - Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	0	0	0	0	2
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4510 - Gestire la polizia locale / provinciale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	2	0	0	0	4
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4511 - Polizia giudiziaria -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
0	1	0	0	0	1
0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4514 - Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
4	6	2	0	0	12
33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
83,33%		16,67%			

P4515 - Gestire la rete bibliotecaria, le attività e gli interventi nel settore culturale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
69	49	0	0	0	118
58,47%	41,53%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4516 - Gestire le attività sportive

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
4	1	0	0	0	5
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4517 - Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani – C.R.E.A.

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
11	7	0	0	0	18
61,11%	38,89%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4518 - Promozione Turismo Provinciale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
5	1	0	0	0	6
83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4519 - Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
5	3	0	0	0	8
62,50%	37,50%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4520 - Progettare e gestire la rete stradale provinciale -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
0	11	0	0	0	11
0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4521 - P4523 - P4525 - P4526 - Gestire le funzioni del servizio AUA

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
31	35	9	0	1	76
40,79%	46,05%	11,84%	0,00%	1,32%	100,00%
86,84%		13,16%			

**P4522 - Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di
acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti
inquinati –**

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
7	13	1	0	2	23
30,43%	56,52%	4,35%	0,00%	8,70%	100,00%
86,96%		13,04%			



P4528 - Gestire i trasporti pubblici locali –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
83,95%		16,05%			100,00%

P4529 - Gestire la Protezione civile –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	4	1	4	0	11
18,18%	36,36%	9,09%	36,36%	0,00%	100,00%
54,55%		45,45%			

P4531 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
5	6	0	0	0	11
45,45%	54,55%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4533 - Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
3	0	0	0	0	3
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4534 - Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	2	0	0	0	4
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4535 - Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	1	0	0	0	3
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4538 - Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2	1	0	0	0	3
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4539 - P4541 - Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99 – Gestire le politiche attive e passive del lavoro -

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
2393	796	33	8	0	3230
74,09%	24,64%	1,02%	0,25%	0,00%	100,00%
98,73%		1,27%			

P4540 - Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
73	92	5	0	1	171
42,69%	53,80%	2,92%	0,00%	0,58%	100,00%
96,49%		3,51%			



P4543 - Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
13	0	0	0	0	13
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

P4544 - Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
0	1	0	0	0	1
0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

**P4546 - Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di
altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche –**

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
1	0	0	0	0	1
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

A seguito dell'adozione della Legge n. 190 del 6.11.2012 "*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*", l'ordinamento italiano ha introdotto numerosi strumenti per la prevenzione e la repressione del fenomeno corruttivo ed ha individuato i soggetti preposti a mettere in atto iniziative in materia.

Il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), approvato nel settembre 2013, predisposto dal dipartimento della Funzione Pubblica ed adottato dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione ha fornito le linee guida per la definizione delle varie azioni per la prevenzione della corruzione, delineando un quadro con contenuti minimi ed uniformi in materia, all'interno del quale ogni amministrazione redige il proprio Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (di seguito PTPC o Piano), coerentemente con le proprie specifiche caratteristiche dimensionali ed organizzative.

Il Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) ha lo scopo di individuare – attraverso una opportuna mappatura del rischio - i settori dell'amministrazione in cui è maggiore il rischio di corruzione e, conseguentemente, indicare efficaci ed adeguate soluzioni organizzative finalizzate a fronteggiare il rischio, con azioni da sviluppare nell'arco del triennio di programmazione.

Nel Piano vengono indicati gli uffici dell'amministrazione maggiormente a rischio, le misure di carattere generale che l'amministrazione intende adottare (o che ha già adottato ed intende sviluppare) e gli obiettivi da raggiungere. Allo stesso modo, vengono specificati i sistemi di verifica interna che l'Amministrazione adotta, con particolare riferimento alle aree più a rischio.

Il Piano, dunque, definisce la strategia complessiva di prevenzione della corruzione che la Provincia intende porre in essere e deve intendersi come un documento di carattere programmatico, in quanto in esso devono essere delineate le attività che nel corso delle singole annualità di riferimento l'Amministrazione intende mettere in atto con gli obiettivi da raggiungere.

La Provincia ha inteso dare attuazione alla Legge 06.11.2012, n. 190 attraverso:

- a) la chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità del personale;
- b) l'individuazione delle attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione;
- c) lo sviluppo e il monitoraggio di meccanismi di supporto, attuazione e controllo delle decisioni per rafforzare la cultura dell'integrità e, nelle aree a maggior rischio, l'effettuazione di percorsi formativi secondo un approccio che sia al contempo normativo e valoriale, in modo da accrescere le competenze e rinforzare il senso etico;
- d) la creazione di uno stretto collegamento tra comportamento etico e attività lavorativa;
- e) il coinvolgimento dei dirigenti e di tutto il personale addetto alle aree a più elevato rischio nell'attività di analisi e valutazione, di proposta e definizione delle misure di monitoraggio del Piano;
- f) la definizione degli obblighi di informazione nei confronti del Responsabile della Prevenzione;



- g) il monitoraggio del rispetto dei termini, previsti dalla legge o dai regolamenti, per la conclusione dei procedimenti;
- h) il monitoraggio dei rapporti tra amministrazione e soggetti che con la stessa stipulano contratti o che sono interessati a procedimenti di autorizzazione, concessione o erogazione di vantaggi economici di qualunque genere, anche tramite procedure aperte di raccolta di suggerimenti, segnalazioni, proposte da parte della società civile;
- i) l'adozione delle misure in materia di trasparenza come disciplinate dal Decreto Legislativo n. 33 del 14.03.2013 recante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

A tal fine la Provincia di Como ha adottato il proprio PTPC 2014-2016 con Deliberazione del Commissario Straordinario nell'esercizio dei poteri e delle competenze della Giunta Provinciale n. 21 del 31.01.2014, rispettando i termini previsti dalla norma e proponendosi di:

- a) dare attuazione alla Legge n. 190/2012 orientandosi, nel contrasto alla corruzione, verso un sistema di prevenzione integrato con gli altri strumenti strategici adottati (Codice Comportamentale, Modello Organizzativo, Piano della Performance, Piano della Trasparenza, Metodi di Controllo interno ecc), valorizzando e migliorando le misure già esistenti per l'attuazione coordinata dei sistemi di controllo interno e degli interventi organizzativi volti a garantire imparzialità e buon andamento dell'amministrazione;
- b) dare una risposta sistemica ad un fenomeno che pregiudica la fiducia nei confronti delle istituzioni e la legittimazione dell'amministrazione stessa, finalizzata alla realizzazione di una gestione amministrativa aperta e al servizio del cittadino.

La Legge 6.11.2012, n. 190 ha individuato nel principio di trasparenza uno degli assi portanti delle politiche di prevenzione della corruzione, disponendo che il Piano Triennale Anticorruzione sia integrato con il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

A tal fine in data 31/07/2013 con deliberazione del Commissario Straordinario n. 111 la Provincia ha approvato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità che indica le azioni già attive e quelle da perseguire, nel corso del triennio, per una piena adesione ai principi del Decreto Legislativo n. 150/2009.

Come ulteriore strumento per garantire la prevenzione dei fenomeni corruttivi la Provincia di Como, già dal 1999, aveva introdotto e regolamentato la materia dei controlli interni dando seguito, negli anni, ad un processo evolutivo che ha portato alla stesura del "*Regolamento Generale sui controlli interni*" approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n.1 del 10/01/2013.

Ai sensi del DPR 16 aprile 2013 n°62 e della Legge 6 novembre 2012, n°190 è stato inoltre adottato con delibera del Commissario Straordinario n. 97 del 20/12/2013 il Codice di Comportamento dei dipendenti provinciali, quale strumento per assicurare e garantire la qualità dei servizi, il rispetto dei doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico.

Nell'ambito delle attività previste dal Piano 2014-2016, sono stati individuati i soggetti, i ruoli e la responsabilità della strategia di prevenzione, che sono state declinate in maniera puntuale dal Piano stesso.

Il Piano triennale di Prevenzione della Corruzione è stato aggiornato, con deliberazione del Presidente n. 5 del 29 gennaio 2015, con riferimento al triennio 2015-2017.

Con riferimento alle misure attuate nel corso dell'anno 2015:

- 1) E' stata continuata l'attività di controllo di regolarità amministrativa degli atti con una verifica che interessa il 5% di tutte le determinazioni adottate dai dirigenti dell'ente, con una particolare attenzione all'attività contrattuale ed autorizzatoria. L'esito dei controlli è stato inviato a tutti i dirigenti interessati per l'eventuale adozione di provvedimenti correttivi qualora necessari ovvero, in caso di semplici irregolarità di natura non sostanziale, per evitare la ripetizione delle stesse .
L'attività amministrativa che riguarda la gestione, come è noto, è di competenza dei dirigenti ai sensi dell'art. 107 del T.U.E.L. della cui correttezza sono chiamati a rispondere in via esclusiva, ed è risultata legittima in virtù dei controlli attuati.
- 2) In attuazione della previsione del Piano si è tenuto un corso di formazione tenuto da docenti dell'UPEL (Unione Provinciale Enti Locali), che ha interessato tutti i dipendenti non precedentemente coinvolti nel corso avanzato riservato ai dirigenti ed alle posizioni organizzative e di responsabilità, svoltosi nel novembre 2014. Il corso, ha riguardato in particolare alla forma e sostanza degli atti amministrativi ed all'adeguamento delle discipline regolamentari alla luce della normativa anticorruzione.
- 3) Per quanto riguarda la rotazione prevista per i dirigenti e comunque per i dipendenti che prestano la propria attività in aree a rischio, il Piano prevede che questa sia attuata,ove possibile, con decorrenza 2016, tenuto conto, ovviamente, del processo di riorganizzazione che riguarda le Province.
- 4) Riguardo al Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Como di cui alla Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri e le competenze della Giunta Provinciale n. 206 del 20/12/2013, nel corso del 2015 si è verificato un caso di violazione, che ha portato all'irrogazione di una sanzione disciplinare.
- 5) Il monitoraggio dei tempi dei procedimenti riferito al secondo semestre del 2015 è stato pubblicato nel corrente mese di gennaio;
- 6) Sono stati osservati gli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto Legislativo 33/2013.

L'obiettivo strategico della trasparenza in connessione al Piano della Performance

La leva principale sulla quale agire, a livello organizzativo, al fine di prevenire il verificarsi di fenomeni corruttivi nell'accezione ampia di 'maladministration', è quella della trasparenza, da realizzarsi soprattutto attraverso il sito istituzionale dell'Ente. Ciò favorisce, infatti, la conoscibilità da parte dei cittadini delle attività svolte al proprio interno e la conseguente possibilità di forme diffuse di controllo sull'operato dell'ente.

A tal fine, coerentemente con la pianificazione e programmazione delle attività dell'ente, vengono prefissati obiettivi di *performance* attribuiti ad ogni struttura organizzativa, così da

consentire di 'rendere conto' in modo puntuale ed oggettivo, a tutti i soggetti interessati, della qualità del proprio operato.

Gli obiettivi di anno in anno prefissati sono direttamente connessi agli strumenti di pianificazione e programmazione politica ed economico finanziaria dell'ente, che sono elementi essenziali dai quali dipende la stessa organizzazione dell'attività istituzionale svolta. Nello specifico tali strumenti sono (fatte salve le variazioni connesse alla riforma in atto con riferimento all'assetto istituzionale delle Province):

- le **Linee programmatiche di mandato** approvate dal Consiglio Provinciale all'inizio del mandato amministrativo, che delineano i programmi e progetti che l'Amministrazione intende sviluppare, con un orizzonte temporale di cinque anni;
- il **Piano generale di sviluppo**, approvato dal Consiglio precedentemente al primo bilancio annuale del mandato, attraverso il quale si realizza il confronto delle linee programmatiche con le reali possibilità operative dell'ente in termini di organizzazione e funzionamento degli uffici, servizi gestiti direttamente o non, risorse finanziarie correnti, investimenti ed opere pubbliche da realizzare;
- il **Bilancio di Previsione annuale e pluriennale**, che esprime, in estrema sintesi, la configurazione finanziaria dei programmi e dei progetti che si intendono perseguire nell'arco temporale triennale;
- la **Relazione Previsionale e Programmatica** approvata annualmente quale allegato al Bilancio di previsione, che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati ai centri di costo;
- il **Piano esecutivo di gestione**, approvato annualmente dalla Giunta, che contiene gli obiettivi e le risorse assegnati ai dirigenti, nonché gli indicatori di risultato correlati;
- il **Piano dettagliato degli obiettivi**, approvato annualmente dalla Giunta, su proposta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale che individua le schede di dettaglio dei singoli obiettivi assegnati nel PEG ai dirigenti;
- il **Piano della Performance**: un documento programmatico triennale previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in cui, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target su cui si baserà la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance dell'Amministrazione, ed è redatto con lo scopo di assicurarne la qualità, la comprensibilità e l'attendibilità.
