



Provincia di **Como**



# RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2016

INDICE.....	1
PREMESSA.....	2
INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI.....	4
CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI ...	19
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI .....	20
PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI .....	22
RISULTATI DEGLI OBIETTIVI .....	23
PROSPETTIVE FUTURE.....	28
LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION .....	28
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA .....	40

## 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 2016 è stato approvato dalla Provincia di Como con deliberazione del Presidente n. 127 del 13 dicembre 2016.

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 2016.

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 2016, 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***

Come già negli anni 2014 e 2015, anche nel corso dell'anno 2016 alcuni fattori esterni hanno fortemente condizionato l'azione amministrativa dell'ente.

Il contesto istituzionale è stato ridefinito dalla Legge 56 dell'8 aprile 2014 che ha cambiato completamente la fisionomia delle Province, trasformandole in enti di secondo livello, ossia senza elezione diretta, imperniati su tre organi: Presidente, Assemblea dei Sindaci e Consiglio Provinciale.

La legge 56/2014 ha riordinato profondamente l'amministrazione locale e ha trasformato le Province in Enti di area vasta strettamente legati ai Comuni del loro territorio.

Da un'amministrazione locale basata su due livelli di governo separati e, in molti casi, conflittuali si passa ad un'amministrazione locale in cui i Sindaci (e gli amministratori comunali) si fanno carico sia delle esigenze di governo di prossimità, sia delle esigenze di governo territoriale.

Le nuove Province, enti di governo di area vasta di secondo livello, diventano le “Case dei Comuni” nelle quali si dovranno trovare le soluzioni più efficienti e funzionali per rispondere alle domande dei territori e si dovrà sviluppare il modello dell’amministrazione locale condivisa.

Pur in una situazione finanziaria complicata le nuove Province stanno procedendo al riassetto organizzativo degli enti, valorizzando le attività di assistenza tecnica e amministrativa (tra cui l’avvio delle stazioni uniche appaltanti previste dall’art. 1, c.88, L56/14) e quelle di amministrazione condivisa con i Comuni del territorio.

In questo contesto, emerge quindi la necessità di attivare processi cooperativi in grado far sintesi delle esigenze locali, rappresentandole in una logica di sistema. Si tratta di sviluppare e consolidare le pratiche di collaborazione, creando una rete che tenga insieme i territori e consenta di erogare servizi di qualità ai cittadini e alle imprese in un’ottica di semplificazione amministrativa e di riduzione dei costi.

### *Contesto economico finanziario*

Il contesto economico e finanziario e la gestione delle risorse umane in dotazione all’ente sono state fortemente condizionate dai ripetuti interventi legislativi (in particolare ad opera della L. 190/2014) che hanno comportato una situazione di grave difficoltà ed hanno determinato il mancato rispetto degli obiettivi del patto di stabilità già nell’esercizio 2014. In ragione dei richiamati interventi legislativi le Province sono state autorizzate ad adottare a partire dall’anno 2015 il bilancio di previsione su base annuale, anziché triennale; per l’anno 2016 gli stanziamenti inseriti nel bilancio a valere sulle annualità 2017 e 2018 hanno esclusivamente finalità conoscitive.

La riforma Delrio ha profondamente innovato le Province e la stessa amministrazione dei territori, ma la Legge di stabilità 190/2014 ne ha di fatto ostacolato la piena attuazione. Ad oggi, nonostante le risorse aggiuntive previste dal decreto legge sugli enti locali, D.L. 24 giugno 2016, n. 113, le funzioni fondamentali non sono coperte.

È fondamentale che si rimetta al centro il principio secondo cui le funzioni esercitate devono essere coperte da risorse adeguate. Per questo è essenziale che si ripensi complessivamente il sistema di finanziamento delle funzioni fondamentali di questi enti, in modo che sia assicurata la copertura dei servizi da garantire ai cittadini. C’è bisogno di un impegno di tutti a difesa non certo di istituzioni, ma delle comunità e dei territori.

Il pareggio di bilancio, a fronte della pesante riduzione delle risorse disponibili, è stato assicurato grazie alle misure straordinarie introdotte dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208.

Il comma 756 ha consentito alle Province la facoltà di predisporre il bilancio di previsione per la sola annualità 2016, anziché almeno triennale come previsto dall’armonizzazione contabile, nonché la possibilità di applicare al bilancio di previsione l’avanzo libero e destinato per il mantenimento degli equilibri finanziari. Il comma 758 ha previsto poi che le province, al fine di

garantire l'equilibrio finanziario di parte corrente dei bilanci 2016, potessero utilizzare l'avanzo di amministrazione vincolato dell'anno precedente derivante dai trasferimenti correnti e in conto capitale già attribuiti dalle regioni, qualora queste ultime operino lo svincolo di tali somme nel rispetto delle modalità condivise in sede di Conferenza unificata.

Infine il comma 759 ha prorogato al 2016 la possibilità (già concessa nel 2015 dalla legge di stabilità 190/2014) alle Province di rinegoziare le rate di ammortamento dei mutui in scadenza; gli eventuali risparmi di rata potevano essere utilizzati senza vincolo di destinazione.

Il comma 712-bis ha previsto che, per l'anno 2016 le province conseguissero il saldo di cui al comma 710 solo in sede di rendiconto e non fossero tenute all'adempimento di cui al comma 712.

Queste misure hanno reso possibile l'approvazione del bilancio di previsione per l'esercizio 2016, ma non hanno consentito di sviluppare una seria programmazione, non potendo l'ente contare sulle risorse necessarie ad assicurare il finanziamento delle proprie funzioni fondamentali.

Quanto alle funzioni non fondamentali, cioè alle funzioni assegnate con legge regionale, anche in tale caso la Regione con propri atti ha assicurato il finanziamento per il solo esercizio in corso. A tal proposito si segnala che con effetto 01/04/2016 la funzione relativa all'Agricoltura, Caccia e Pesca è stata riassunta dalla Regione.

L'approvazione del bilancio di previsione ad esercizio quasi concluso ha privato l'ente della propria capacità di programmazione, tanto che il bilancio è relativo ad un solo esercizio.

In questo quadro il Ciclo della Programmazione perde di significato, e si esaurisce nell'elencazione delle attività svolte.

Quanto agli investimenti le risorse per assicurare un livello minimo di manutenzione straordinaria del demanio stradale e del patrimonio scolastico sono state assicurate dalla dismissioni del patrimonio disponibile, che ad oggi si è verificato solo in minima parte, e dalla dismissione di quote di partecipazioni in società, operazioni perfezionate al termine dell'esercizio 2016.

Pur in questo contesto segnato da forti difficoltà finanziarie, l'Ente non ha abdicato al proprio ruolo di ente esponenziale dei comuni dell'area vasta, avviando il percorso per la formazione del nuovo piano territoriale di coordinamento provinciale e ponendo le basi per la nascita delle zone omogenee, quale meccanismo di raccordo tra i Comuni e la Provincia e di partecipazione dei comuni alle scelte di indirizzo.



Si riassume, nei seguenti quadri, la gestione finanziaria della Provincia al 31 dicembre 2016:

ENTRATE		STANZIAMENTO INIZIALE	STANZIAMENTO DEFINITIVO	DIFFERENZA (definitivo - iniziale)
Utilizzo avanzo amministrazione		13.412.312,31	14.775.232,43	1.362.920,12
Utilizzo fondo pluriennale vincolato		51.129.253,56	51.129.253,56	0,00
Titolo 1	Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa	44.203.216,68	44.203.216,68	0,00
Titolo 2	Trasferimenti correnti	22.973.095,60	22.973.095,60	0,00
Titolo 3	Entrate extratributarie	3.930.807,74	3.930.807,74	0,00
Titolo 4	Entrate in conto capitale	29.707.354,44	29.707.354,44	0,00
Titolo 5	Entrate da riduzioni di attività finanziarie	0,00	0,00	0,00
Titolo 6	Accensione di prestiti	31.360,63	31.360,63	0,00
Titolo 7	Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00
Titolo 9	Entrate per conto terzi e partite di giro	16.656.000,00	16.656.000,00	0,00
<b>TOTALE ENTRATE</b>		<b>182.043.400,96</b>	<b>183.406.321,08</b>	<b>+ 1.362.920,12</b>

SPESE		STANZIAMENTO INIZIALE	STANZIAMENTO DEFINITIVO	DIFFERENZA (definitivo - iniziale)
Titolo 1	Spese correnti	105.675.697,50	105.868.898,44	193.200,74
Titolo 2	Spese in c/capitale	45.141.674,63	46.911.394,01	1.769.719,38
Titolo 3	Spese per incremento attività finanziarie	0,00	0,00	0,00
Titolo 4	Rimborso prestiti	14.570.028,63	13.970.028,63	-600.000,00
Titolo 5	Chiusura anticipazioni ricevute da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00
Titolo 7	Spese per conto terzi e partite di giro	16.656.000,00	16.656.000,00	0,00
<b>TOTALE SPESE</b>		<b>182.043.400,96</b>	<b>183.406.321,08</b>	<b>+ 1.362.920,12</b>



**UTILIZZO DELL'AVANZO DI AMMINISTRAZIONE:**

	AVANZO ACCANTONATO	AVANZO VINCOLATO	AVANZO DESTINATO	AVANZO LIBERO	TOTALE
Spesa corrente		2.035.994,60	6.178.597,18	2.113.889,27	10.328.481,05
Spesa c/capitale		4.446.751,38			4.446.751,38
<b>TOTALE AVANZO UTILIZZATO</b>		6.482.745,98	6.178.597,18	2.113.889,27	14.775.232,43
AVANZO 31/12/2015	136.662,36	41.025.477,33	6.178.597,18	2.113.889,27	49.454.626,14
AVANZO NON APPLICATO	136.662,36	34.542.731,25	0	0	34.679.393,61

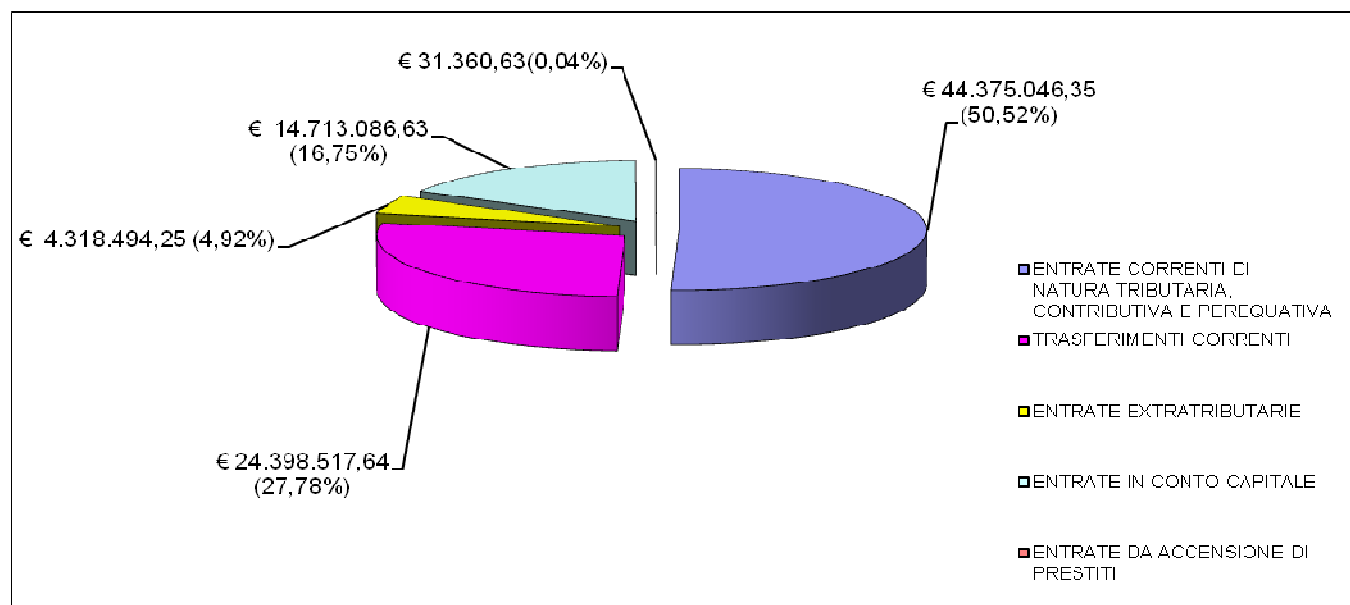
<b>PROSPETTO DIMOSTRATIVO DEL RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE</b>			
	GESTIONE		
	RESIDUI	COMPETENZA	TOTALE
Fondo di cassa al 1° gennaio	=====	=====	118.200.265,30
RISCOSSIONI	11.220.877,07	85.974.850,09	97.195.727,16
PAGAMENTI	25.401.982,22	74.285.585,66	99.687.567,88
SALDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE			115.708.424,58
PAGAMENTI per azioni esecutive non regolarizzate al 31 dicembre			-
FONDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE			115.708.424,58
RESIDUI ATTIVI	1.475.559,91	11.958.311,13	13.433.871,04
RESIDUI PASSIVI	4.861.951,45	57.315.179,93	62.177.131,38
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE CORRENTI			3.345.558,77
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE IN CONTO CAPITALE			18.042.215,54
RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE AL 31 DICEMBRE		A	45.577.389,93
<b>Composizione del risultato di amministrazione al 31 dicembre:</b>			
<b>Parte accantonata</b>			
Fondo crediti di dubbia esigibilità al 31/12/2016			363.918,92
Altri fondi n.a.c. al 31/12/2016			55.807,50
		<b>Totale parte accantonata B</b>	419.726,42
<b>Parte vincolata</b>			
Vincoli derivati da leggi e da principi contabili			2.057.354,63
Vincoli derivanti da trasferimenti			16.363.394,47
Vincoli derivanti dalla contrazione di mutui			1.839.124,15
Vincoli formalmente attribuiti dall'ente			21.891.554,28
		<b>Totale parte vincolata C</b>	42.151.427,53
<b>Parte destinata agli investimenti</b>			
		<b>Totale parte destinata agli investimenti D</b>	95.285,81
		<b>Totale parte disponibile (E=A-B -C -D)</b>	2.910.950,17



### COMPETENZA FINANZIARIA - entrate:

L'accertamento delle entrate è effettuato nell'esercizio in cui sorge l'obbligazione attiva con imputazione contabile all'esercizio in cui scade il credito. Il valore complessivo delle entrate accertate nell'anno 2016 è stato pari a € 87.836.505,50.=. Il dettaglio delle stesse viene così rappresentato:

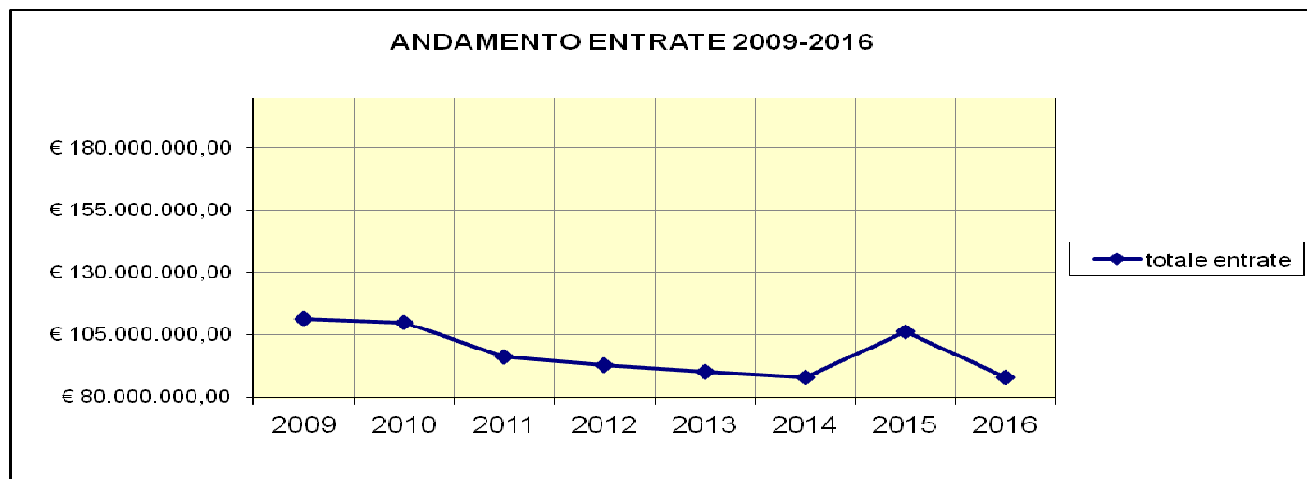
LE ENTRATE 2016					
ENTRATE CORRENTI DI NATURA TRIBUTARIA, CONTRIBUTIVA E PEREQUATIVA	TRASFERIMENTI CORRENTI	ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	ENTRATE IN CONTO CAPITALE	ENTRATE DA ACCENSIONE DI PRESTITI	TOTALE
€ 44.375.046,35	€ 24.398.517,64	€ 4.318.494,25	€ 14.713.086,63	€ 31.360,63	<b>€ 87.836.505,50</b>
50,52%	27,78%	4,92%	16,75%	0,04%	100,00%



Le entrate tributarie rappresentano la voce più consistente, seguite da quelle derivanti da contributi e trasferimenti correnti. Seguono poi, in ordine di importanza le entrate in conto capitale ed infine le entrate extratributarie. Una piccola fetta è rappresentata dall'accensione di prestiti.

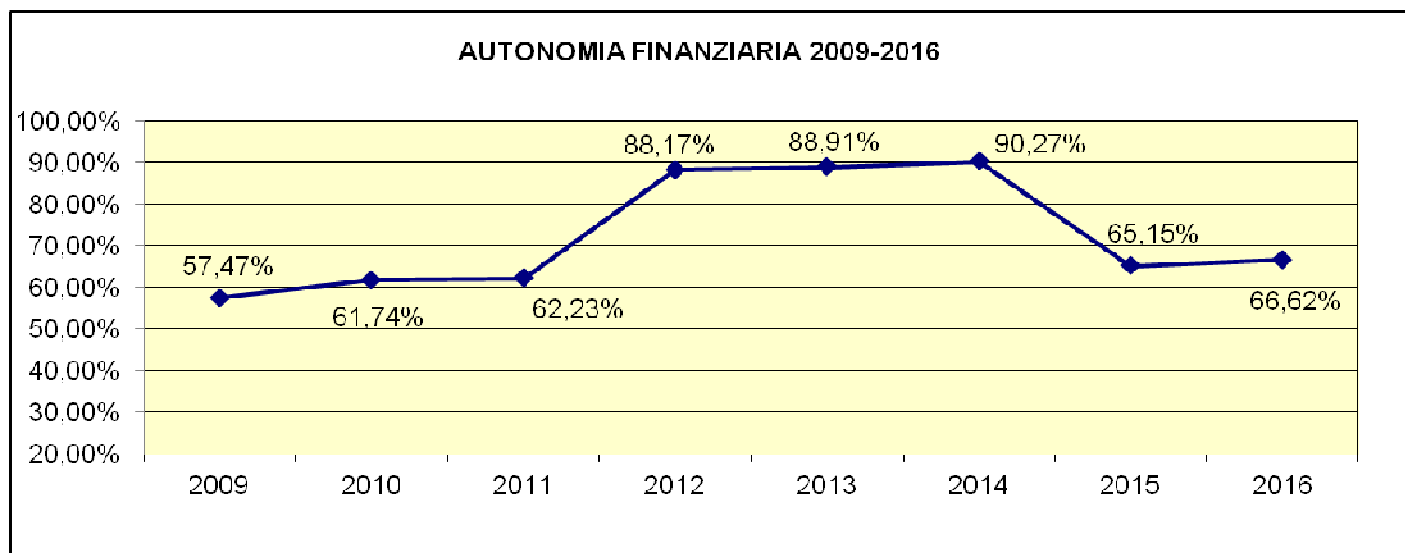
Di seguito viene raffigurato l'andamento delle entrate raffrontato con gli anni precedenti:

ANDAMENTO ENTRATE 2009 - 2016							
2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
€	€	€	€	€	€	€	€
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	87.836.505,50



Passando agli indicatori di autonomia finanziaria, tributaria ed extratributaria, il 2016 segna il raggiungimento di una discreta stabilità sia per quanto concerne l'autonomia finanziaria che quella tributaria:

AUTONOMIA FINANZIARIA 2009 - 2016 (entrate tributarie ed extratributarie/totale entrate correnti)								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Entrate tributarie+extratributarie	€ 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	€ 48.693.540,60
Totale entrate correnti	€ 90.357.042,41	€ 82.317.652,38	€ 84.151.180,74	€ 75.920.169,47	€ 77.192.141,94	€ 76.484.408,32	€ 78.024.669,37	€ 73.092.058,24
Rapporto	<b>57,47%</b>	<b>61,74%</b>	<b>62,23%</b>	<b>88,17%</b>	<b>88,91%</b>	<b>90,27%</b>	<b>65,15%</b>	<b>66,62%</b>

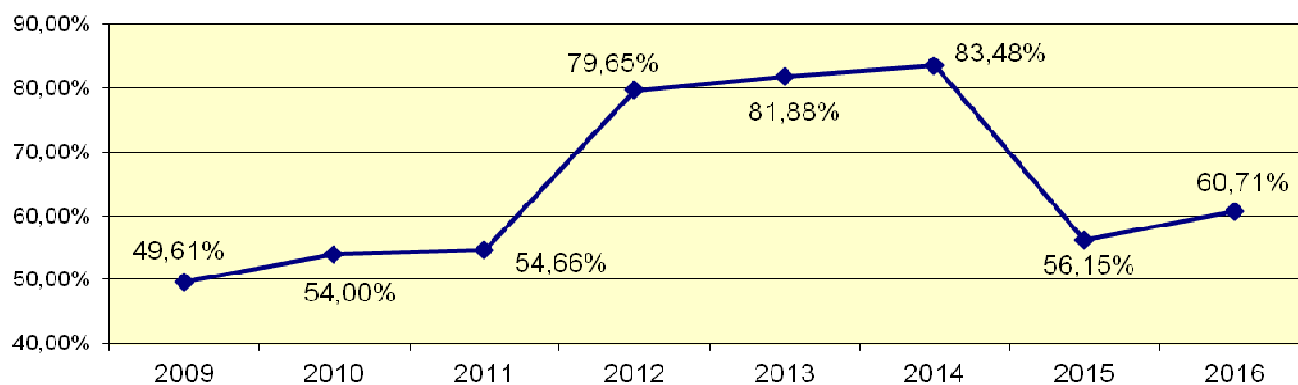




## AUTONOMIA TRIBUTARIA 2009 - 2016 (entrate tributarie/totale entrate correnti)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Entrate tributarie	€ 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	€ 44.375.046,35
Totale entrate correnti	€ 90.357.042,41	€ 82.317.652,38	€ 84.151.180,74	€ 75.920.169,47	€ 77.192.141,94	€ 76.484.408,32	€ 78.024.669,37	€ 73.092.058,24
Rapporto	<b>49,61%</b>	<b>54,00%</b>	<b>54,66%</b>	<b>79,65%</b>	<b>81,88%</b>	<b>83,48%</b>	<b>56,15%</b>	<b>60,71%</b>

## AUTONOMIA TRIBUTARIA 2009-2016

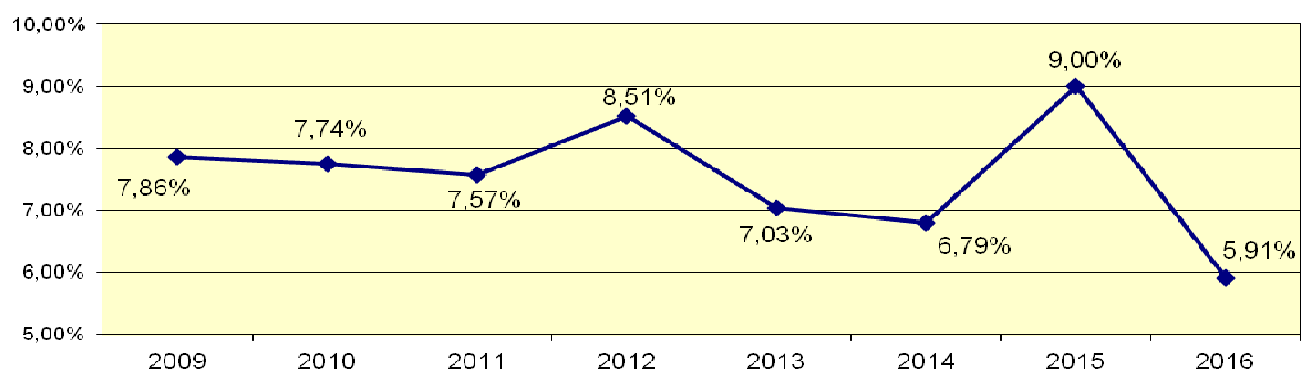


Per quanto concerne l'autonomia patrimoniale rappresentata dalle entrate extratributarie che raggruppano i proventi derivanti dalla gestione del patrimonio provinciale:

## AUTONOMIA PATRIMONIALE 2009 - 2016 (entrate extratributarie/totale entrate correnti)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Entrate extratributarie	€ 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	€ 4.318.494,25
Totale entrate correnti	€ 90.357.042,41	€ 82.317.652,38	€ 84.151.180,74	€ 75.920.169,47	€ 77.192.141,94	€ 76.484.408,32	€ 78.024.669,37	€ 73.092.058,24
Rapporto	<b>7,86%</b>	<b>7,74%</b>	<b>7,57%</b>	<b>8,51%</b>	<b>7,03%</b>	<b>6,79%</b>	<b>9,00%</b>	<b>5,91%</b>

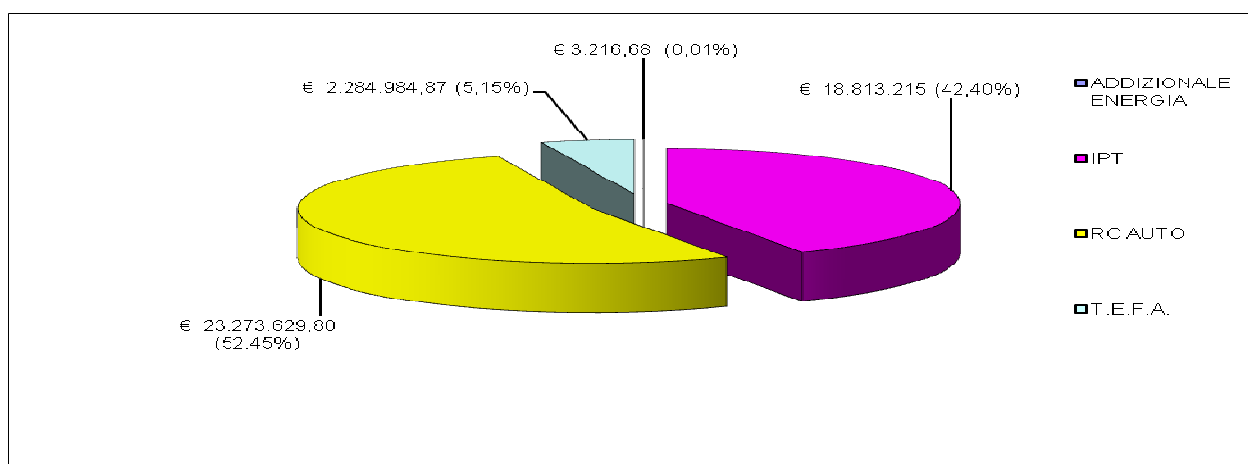
## AUTONOMIA PATRIMONIALE 2009-2016





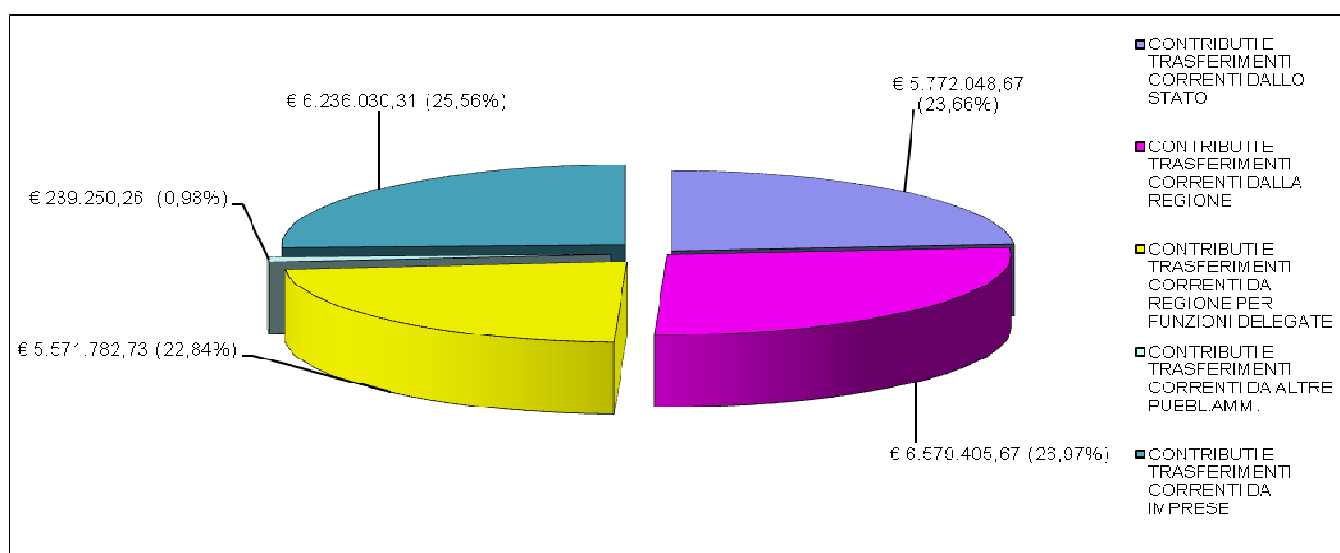
## ANALISI DELLE ENTRATE TRIBUTARIE

LE ENTRATE TRIBUTARIE 2016				
ADDIZIONALE ENERGIA	IPT	RC AUTO	T.E.F.A.	TOTALE
€ 3.216,68	€ 18.813.215,00	€ 23.273.629,80	€ 2.284.984,87	<b>€ 44.375.046,35</b>
0,01%	42,40%	52,45%	5,15%	100,00%



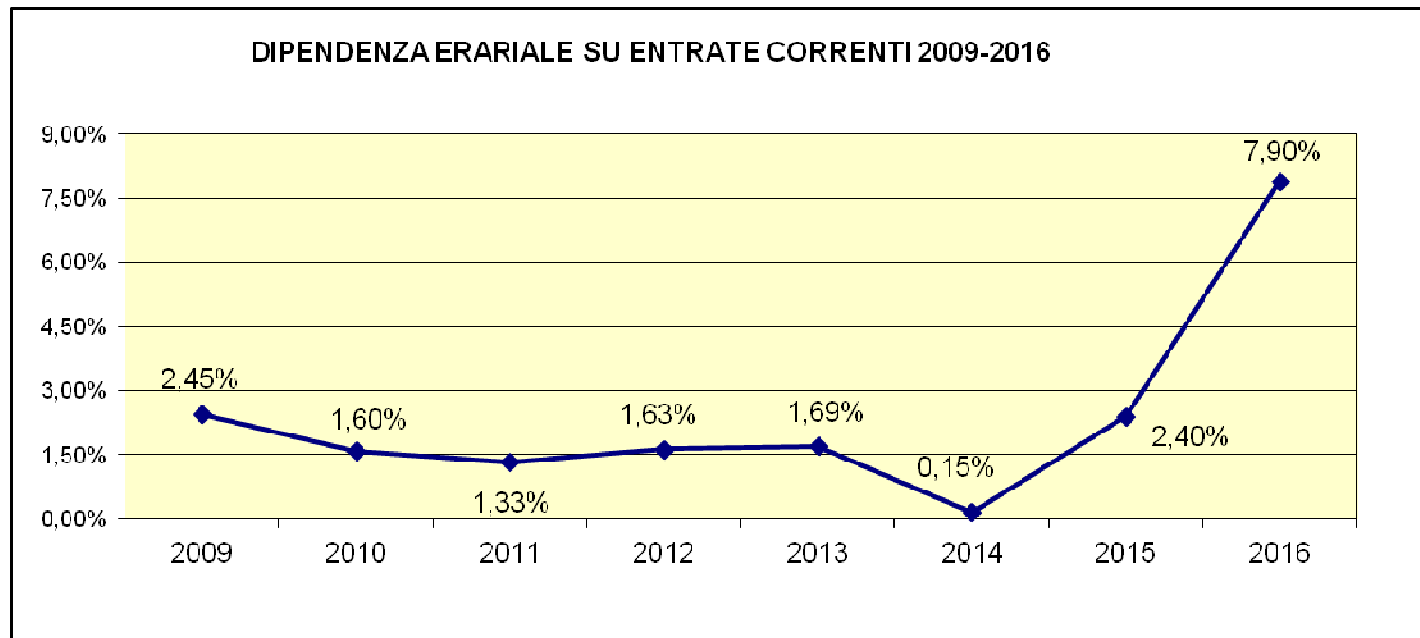
## ANALISI DELLE ENTRATE DA CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI

ENTRATE DA TRASFERIMENTI CORRENTI 2016					
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.	CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI DA IMPRESE	TOTALE
€ 5.772.048,67	€ 6.579.405,67	€ 5.571.782,73	€ 239.250,26	€ 6.236.030,31	<b>€ 24.398.517,64</b>
23,66%	26,97%	22,84%	0,98%	25,56%	100,00%



Per quanto concerne il grado di dipendenza erariale dell'Ente, inteso come rapporto tra le entrate del titolo 2 tipologia 20101 (trasferimenti correnti da Amministrazioni Pubbliche) di provenienza statale e il totale delle entrate correnti ha subito una drastica impennata nel 2016 imputabile a nuovi contributi riconosciuti dallo Stato per l'edilizia scolastica e la viabilità e all'istituzione di un fondo di dotazione destinato anche alle Province (art. 1 comma 764 L.208/2015):

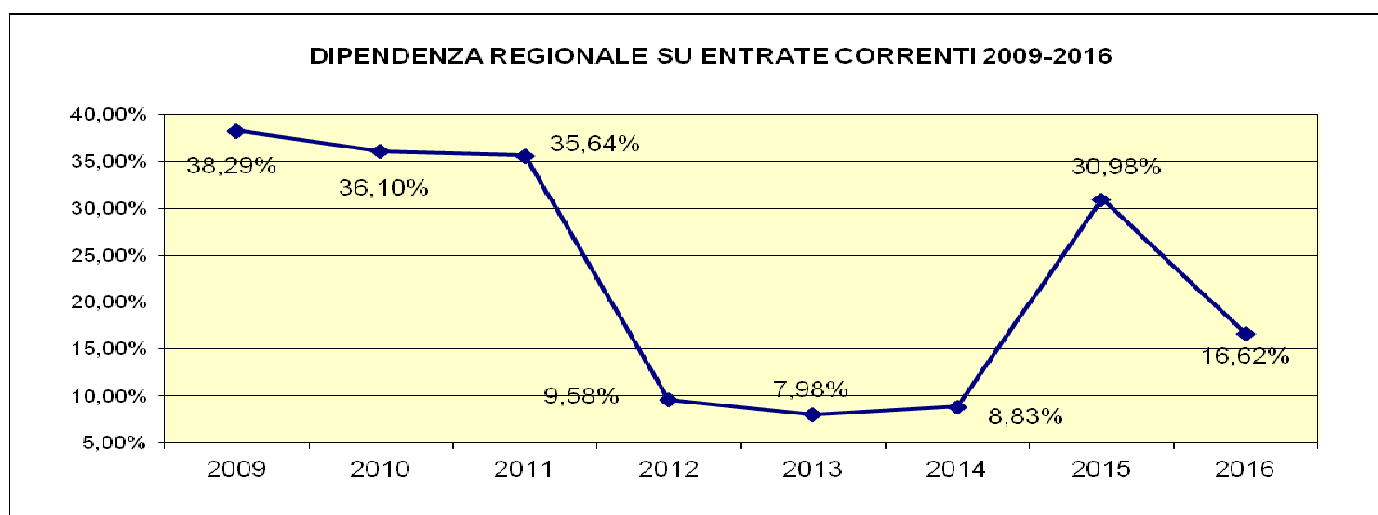
<b>DIPENDENZA ERARIALE 2009 - 2016 (trasferimenti correnti dallo Stato/totale entrate correnti)</b>								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Entrate da trasferimenti dallo Stato	€ 2.217.277,74	€ 1.313.406,82	€ 1.115.304,07	€ 1.238.066,00	€ 1.307.517,22	€ 112.719,48	€ 1.874.396,75	€ 5.772.048,67
Totale entrate correnti	€ 90.357.042,41	€ 82.317.652,38	€ 84.151.180,74	€ 75.920.169,47	€ 77.192.141,94	€ 76.484.408,32	€ 78.024.669,37	€ 73.092.058,24
Rapporto	<b>2,45%</b>	<b>1,60%</b>	<b>1,33%</b>	<b>1,63%</b>	<b>1,69%</b>	<b>0,15%</b>	<b>2,40%</b>	<b>7,90%</b>



Il grado di dipendenza regionale, inteso quale rapporto tra le entrate del titolo 2 tipologia 20101 (trasferimenti correnti da Amministrazioni Pubbliche) di provenienza regionale e il totale delle entrate correnti, diversamente da quanto verificatosi con lo Stato, ha subito un drastico calo, imputabile esclusivamente al taglio dei trasferimenti per funzioni delegate riconosciuti a favore del bilancio 2015:

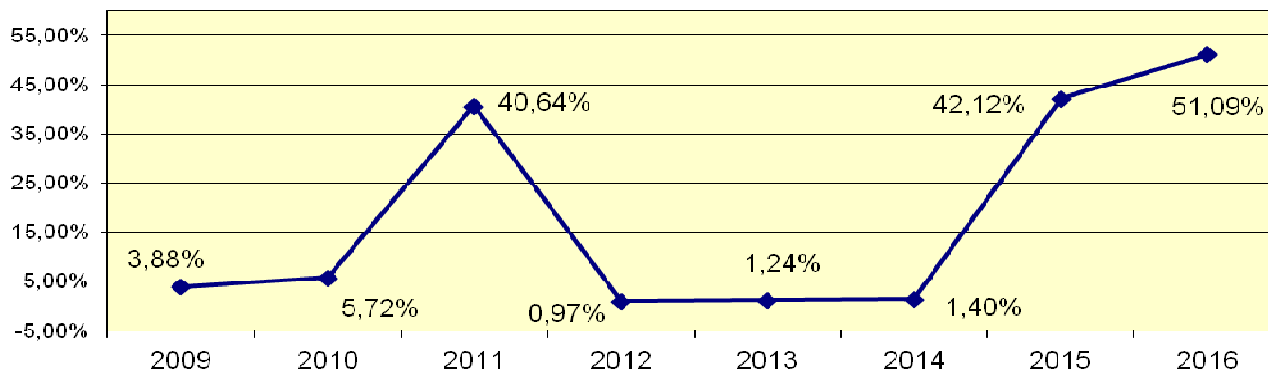


DIPENDENZA REGIONALE 2009 – 2016 (trasferimenti correnti dalla Regione/totale entrate correnti)								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Entrate da trasferimenti dalla Regione	€ 34.594.286,15	€ 29.720.288,52	€ 29.991.604,79	€ 7.276.458,68	€ 6.158.883,24	€ 6.751.587,80	€ 24.171.296,55	€ 12.151.188,40
Totale entrate correnti	€ 90.357.042,41	€ 82.317.652,38	€ 84.151.180,74	€ 75.920.169,47	€ 77.192.141,94	€ 76.484.408,32	€ 78.024.669,37	€ 73.092.058,24
Rapporto	<b>38,29%</b>	<b>36,10%</b>	<b>35,64%</b>	<b>9,58%</b>	<b>7,98%</b>	<b>8,83%</b>	<b>30,98%</b>	<b>16,62%</b>



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 con una vigorosa impennata nel corso degli ultimi due esercizi grazie al trasferimento di entrate erariali derivanti dal conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato (D.Lgs. 112/98), come rappresentato col seguente grafico:

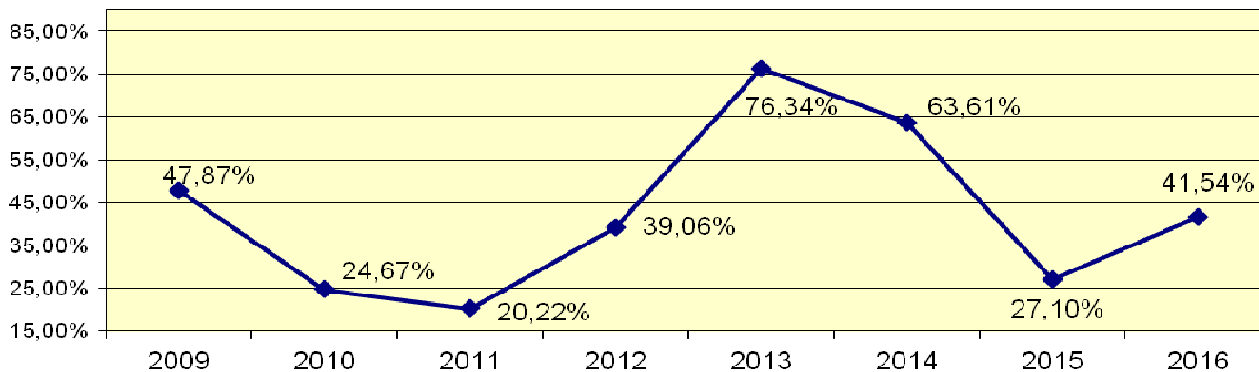
DIPENDENZA C/CAPITALE DA ERARIO 2009 - 2016 (Trasf. di capitale dello Stato/Totale entrate in conto capitale)								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Trasferimenti di capitale dallo Stato	€ 392.787,21	€ 1.015.787,21	€ 4.819.287,21	€ 162.787,21	€ 162.787,21	€ 162.787,21	€ 11.487.244,09	€ 7.516.376,61
Totale entrate in conto capitale	€ 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	€ 14.713.086,63
Rapporto	<b>3,88%</b>	<b>5,72%</b>	<b>40,64%</b>	<b>0,97%</b>	<b>1,24%</b>	<b>1,40%</b>	<b>42,12%</b>	<b>51,09%</b>

**DIPENDENZA C/CAPITALE DA ERARIO 2009-2016**


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 2009 – 2011. Nella direzione opposta è l'intervento della Regione nella quota di risorse destinate alle Province. Il prospetto sotto esposto evidenzia una quasi perfetta crescita delle risorse nel triennio 2011 – 2013 per poi drasticamente calare nel corso del biennio successivo 2014 – 2015 ed infine riprendersi nel corso del 2016:

**DIPENDENZA C/CAPITALE DA REGIONE 2009 – 2016**  
**(Trasf. di capitale della Regione/Totale entrate in conto capitale)**

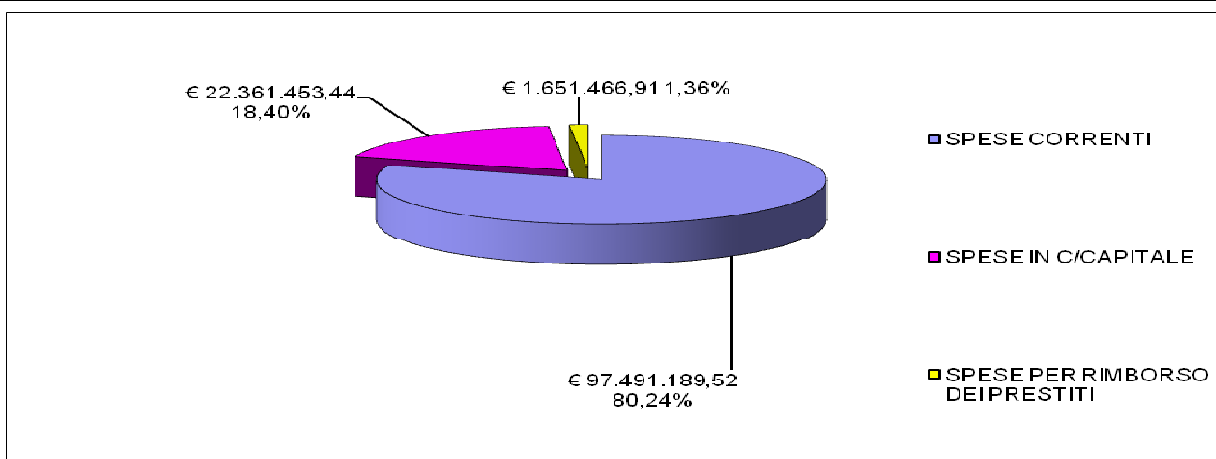
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Trasferimenti di capitale dalla Regione	€ 4.851.750,45	€ 4.381.538,80	€ 2.397.427,11	€ 6.545.635,99	€ 10.034.213,96	€ 7.386.096,85	€ 7.390.183,24	€ 6.112.528,21
Totale entrate in conto capitale	€ 10.134.740,48	€ 17.764.014,72	€ 11.857.540,26	€ 16.758.400,39	€ 13.144.393,29	€ 11.611.456,99	€ 27.271.821,83	€ 14.713.086,63
Rapporto	<b>47,87%</b>	<b>24,67%</b>	<b>20,22%</b>	<b>39,06%</b>	<b>76,34%</b>	<b>63,61%</b>	<b>27,10%</b>	<b>41,54%</b>

**DIPENDENZA C/CAPITALE DA REGIONE 2009-2016**


### COMPETENZA FINANZIARIA - spesa:

L'impegno della spesa è imputato nell'esercizio in cui l'obbligazione passiva viene a scadenza. Il valore complessivo della spesa della Provincia di Como per l'anno 2016 è stato pari a € 121.504.109,87. Il dettaglio delle stesse viene così rappresentato:

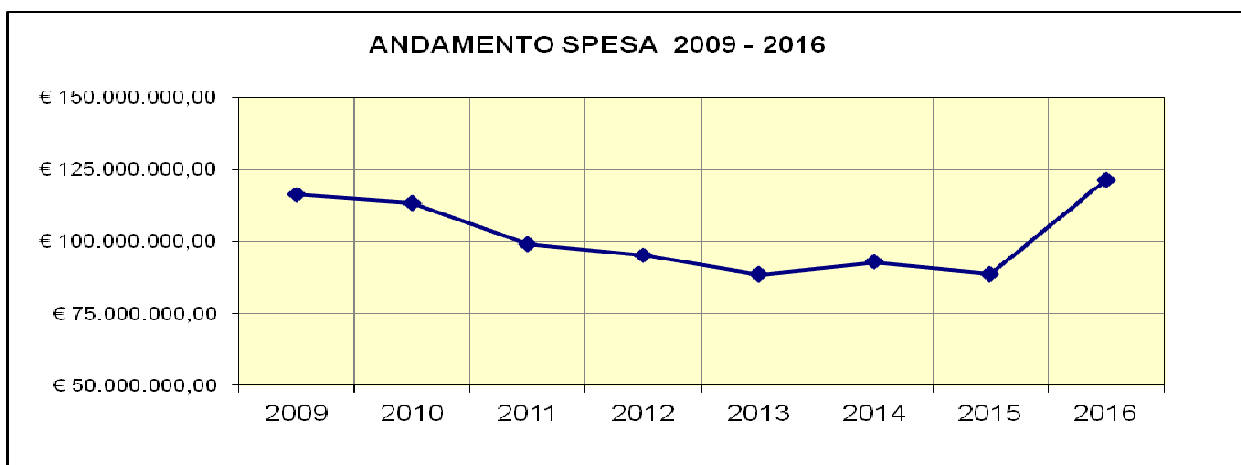
<b>LA SPESA 2016</b>			
SPESE CORRENTI	SPESE IN C/CAPITALE	SPESE PER RIMBORSO DEI PRESTITI	TOTALE
€ 97.491.189,52	€ 22.361.453,44	€ 1.651.466,91	<b>€ 121.504.109,87</b>
80,24%	18,40%	1,36%	100,00%



Le spese correnti rappresentano la voce più consistente, seguite da quelle in conto capitale. Una piccola fetta è rappresentata dalla spesa per rimborso di prestiti.

Di seguito viene raffigurato l'andamento della spesa raffrontato con gli anni precedenti:

<b>ANDAMENTO SPESA 2009 - 2016</b>							
2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
€ 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	€ 121.504.109,87





### *La gestione delle risorse umane*

Nell'anno 2016, l'azione in materia di politiche del personale è stata fortemente focalizzata sul completamento 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, e dando continuità agli interventi già sviluppati nel corso del 2015, è stato condotto a conclusione l'importante e complesso intervento di severa riduzione delle dotazioni organiche, funzionale al raggiungimento del tetto di spesa massimo consentito, pari al 50% del costo del personale accertato alla data di entrata in vigore delle Legge 56/14, secondo i criteri di stima e quantificazione concordati in sede di Unione delle Province Lombarde.

La valenza dell'operazione è attestata dai raffronti numerici:

- la dotazione effettiva di personale all'8 aprile 2014 consisteva di n.366 unità, di cui 10 di qualifica dirigenziale;
- la dotazione effettiva di personale al 31 dicembre 2016, dedicata alle funzioni fondamentali, di cui all'art.1, comma 85, della Legge 56/14, si è attestata in n.187 unità, di cui 4 di qualifica dirigenziale;
- le dotazioni aggiuntive, definite in accordo con la Regione Lombardia, per la gestione delle funzioni delegate confermate, sono state commisurate in n.64 unità (delle quali 33 destinate alle Politiche del Lavoro), di cui 1 di qualifica dirigenziale.

I dati numerici – che evidenziano una ridimensionamento importante pari alla fuoriuscita di n.115 lavoratori, di cui 5 di qualifica dirigenziale – ancorchè significativi, non danno pienamente ragione delle articolazioni e delle sfaccettature del processo, condotto su più livelli e fronti, spesso non convergenti.

In primo luogo, occorre evidenziare che il ridimensionamento organico è stato delineato in funzione di obiettivi finanziari di contrazione della spesa corrente, senza dirette correlazioni con i reali fabbisogni organizzativi e funzionali.

Ciò ha comportato, in alcuni casi, la sottovalutazione delle esperienze professionali individuali e la necessità di attuare percorsi di riconversione non sempre efficaci.

La complessità del processo ha inoltre implicato il depauperamento di alcuni profili specialisti, stante la necessità di consentire in primo luogo la mobilità volontaria, al fine di addivenire rapidamente all'obiettivo di compatibilità della spesa.

Sotto il profilo della concreta individualità dei lavoratori, va anche rilevato che i 115 lavoratori cessati hanno seguito percorsi diversificati: 24 sono stati assunti negli organici della Regione Lombardia; 67 sono cessati per pensionamenti ordinari ed anticipati, ovvero per opzioni di mobilità volontaria; 24 infine sono stati ricollocati mediante il procedimento diretto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, attraverso il "Portale della Mobilità", che ha indirizzato i lavoratori anche verso le articolazioni periferiche di Ministeri ed enti pubblici statali.

Questa complessa operazione di riorganizzazione dell'Ente ha avuto una particolare declinazione anche nelle relazioni istituzionali con la Regione.

La Regione Lombardia, infatti, 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 deleghe vigenti in materia di turismo, protezione civile, cultura, servizi sociali e vigilanza ittico-venatoria.

Conseguentemente, come detto, ha assunto per mobilità nei propri organici n.24 unità da destinare alla gestione delle funzioni riassorbite, mentre ha adottato la modalità del mantenimento in carico alla Provincia dei lavoratori da assegnare alle funzioni delegate confermate, garantendo la copertura della spesa retributiva.

Per lo scopo, in data 5.9.2016, è stato perfezionato un accordo bilaterale che individuato nominativamente i contingenti di lavoratori assegnati allo svolgimento di ogni singola delega, prendendo atto di un sottodimensionamento del personale dedicato alle funzioni in materia di Protezione Civile e di Servizi Sociali.

In materia di politiche attive del lavoro, il dec.lgs.14 settembre 2015, n.150, ha inoltre tracciato la riforma del sistema di “governance” 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 stato 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 conto di questa radicale trasformazione istituzionale ed organizzativa, con deliberazione presidenziale, n.4, in data 12.1.2016, sono state approvate le linee di un nuovo sistema direzionale, che ha preso atto della forte riduzione del numero dei lavoratori di qualifica dirigenziale.

## **CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI**

Il ciclo di gestione della performance nel corso del 2016, 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 2016, sono state individuate le macroazioni 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 2016 aveva i seguenti obiettivi:

Numero	PROGETTO/OBIETTIVO
<b>1</b>	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza e Consiglio. Difesa civica territoriale
<b>2</b>	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio, l'organizzazione di staff, le procedure di gara ed i relativi contratti ed il servizio legale
<b>3</b>	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione
<b>4</b>	Gestire i tributi provinciali
<b>5</b>	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)
<b>6</b>	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi
<b>7</b>	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.
<b>8</b>	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane
<b>9</b>	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente
<b>10</b>	Gestire la polizia stradale provinciale
<b>11</b>	Polizia giudiziaria
<b>12</b>	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico
<b>13</b>	Gestire la rete bibliotecaria, le attività, i servizi e gli interventi nel settore della cultura e dei beni culturali
<b>14</b>	Gestire le attività sportive
<b>15</b>	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani
<b>16</b>	Promozione Turismo Provinciale
<b>17</b>	Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale
<b>18</b>	Progettare e gestire la rete stradale provinciale
<b>19</b>	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA e AUA
<b>20</b>	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati

<b>21</b>	Gestire le funzioni in materia di rifiuti
<b>22</b>	Gestire le funzioni in materia di risorse idriche
<b>23</b>	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera
<b>24</b>	Gestire i trasporti pubblici locali
<b>25</b>	Gestire le funzioni mantenute in capo alla Provincia in materia di Protezione civile
<b>26</b>	Gestire i servizi di assistenza educativa scolastica ad alunni disabili sensoriali
<b>27</b>	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà
<b>28</b>	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari
<b>29</b>	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali
<b>30</b>	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato
<b>31</b>	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate
<b>32</b>	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99
<b>33</b>	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali
<b>34</b>	Gestire le politiche attive e passive del lavoro
<b>35</b>	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche
<b>36</b>	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 6 dicembre 2016 ha riconosciuto e validato gli obiettivi del Piano delle Performance 2016 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 impreveduti 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 2016:

PIANO PERFORMANCE 2016	ESITO VALUTAZIONE		
	DIRIGENTE	% Raggiungimento Obiettivi Processo	% Esito valutazione comportamenti
ACCARDI MATTEO SALVATORE	100	80,29	90,14
BINAGHI FRANCO	100	82,29	91,14
DI GILIO RODOLFO	100	82,29	91,14
GALETTI DARIO	100	80,00	90,00
TARANTOLA BRUNO	100	82,29	91,14

## RISULTATO DEGLI OBIETTIVI 2016

ACCARDI MATTEO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									900	100,00%	%
1	13	4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza e Consiglio. Difesa civica territoriale	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
1	9 e 11	4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio, l'organizzazione di staff, le procedure di gara ed i relativi contratti ed il servizio legale	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
1	7	4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
1	7	4507	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
1		4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente.	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
1		4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						900	100,00%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	<b>100,00%</b>
--------------------------------	----------------



BINAGHI FRANCO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									1350	100,00%	%
2		4517	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
2	12 e 23	4519	Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale.	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
2	18	4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA e AUA	P	M	M	A	A	150	11,11%	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	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
2	18	4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
2	5	4525	Gestire la funzioni in materia di risorse idriche	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
2	18	4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
2	4 e 2	4529	Gestire la Protezione civile	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
2		4544	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	P	M	M	A	A	150	11,11%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						1350	100,00%	

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





DI GILIO RODOLFO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									1650	100,00%	%
3		4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
5 e 3	8	4515	Gestire la rete bibliotecaria, le attività, i servizi e gli interventi nel settore della cultura e dei beni culturali.	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
6 e 3		4516	Gestire le attività sportive	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
6 e 3		4518	Promozione Turismo Provinciale	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
3		4531	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
3		4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
3		4534	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
3		4535	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
3	3	4539	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
3	1 e 3	4540	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
3	3	4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	P	M	M	A	A	150	9,09%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						1650	100,00%	

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



GALETTI DARIO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									450	100,00%	%
4	10 e 20	4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	P	M	M	A	A	150	33,33%	100%
4	10	4504	Gestire i tributi provinciali	P	M	M	A	A	150	33,33%	100%
4	22	4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	P	M	M	A	A	150	33,33%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						450	100,00%	

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



TARANTOLA BRUNO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									900	100,00%	%
8		4505	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
8	6 e 24	4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
8	14 - 19 - 21 - 24	4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
8		4528	Gestire i trasporti pubblici locali	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
8		4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
8	24 e 27	4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	P	M	M	A	A	150	16,67%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						900	100,00%	

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

## **PROSPETTIVE FUTURE**

Il Piano della Performance 2016 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 di Como 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 2016 solo nel mese di novembre 2016 e del piano delle performance solo a dicembre 2016.

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:

- Prosecuzione della definizione 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 2016 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 31 marzo 2017.

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:

<b>N. PROCESSO</b>	<b>AMBITO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>STAKEHOLDERS</b>
<b>P4501</b>	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza e Consiglio. Difesa civica territoriale	Presidente, Consiglio provinciale, Difensore Civico.
<b>P4502</b>	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio, l'organizzazione di staff, le procedure di gara ed i relativi contratti ed il servizio legale	Cittadini, amministratori, posizioni organizzative e dirigenti.
<b>P4503</b>	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	Cittadini, amministratori, dipendenti, enti terzi
<b>P4504</b>	Gestire i tributi provinciali	Concessionarie di riscossione e amministratori
<b>P4505</b>	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
<b>P4506</b>	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Cittadini, dipendenti ed enti terzi
<b>P4507</b>	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	Enti Locali e amministratori
<b>P4508</b>	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	Dipendenti
<b>P4509</b>	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente.	Cittadini, amministratori, enti terzi
<b>P4510</b>	Gestire la polizia locale / provinciale	Cittadini, utenti della strada
<b>P4511</b>	Polizia giudiziaria	Questura e Procura della Repubblica
<b>P4514</b>	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	Dirigenti scolastici



<b>P4515</b>	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.
<b>P4516</b>	Gestire le attività sportive	Cittadini, Enti Locali, Regione, associazioni, C.O.N.I., federazioni sportive
<b>P4517</b>	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	Insegnanti, alunni, cittadini, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato.
<b>P4518</b>	Promozione Turismo Provinciale	Cittadini, turisti, Consorzi Turistici, Enti Locali, IAT, Pro-Loce, operatori turistici
<b>P4519</b>	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
<b>P4520</b>	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	Utenti della strada, imprese affidatarie dei lavori, proprietari frontisti delle strade provinciali, Comuni.
<b>P4521</b>	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA e AUA	Cittadini, amministratori, trasgressori e loro difensori, attività produttive, gestori degli impianti produttivi e di servizi, associazioni ambientaliste, ASL, Arpa, Polizia giudiziaria, Polizia Stradale, Carabinieri e Guardia di Finanza
<b>P4522</b>	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.
<b>P4523</b>	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	Cittadini, Enti Locali, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa
<b>P4525</b>	Gestire le 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
<b>P4526</b>	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	Cittadini, enti locali, ARPA, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigianali, associazioni ambientaliste.
<b>P4528</b>	Gestire i trasporti pubblici locali	Cittadini, studenti, lavoratori pendolari e utenti occasionali
<b>P4529</b>	Gestire le funzioni mantenute in capo alla Provincia in materia di Protezione civile	Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile, Prefettura, Regione, Comuni e Strutture Operative di rilevanza provinciale.
<b>P4531</b>	Gestire i servizi di assistenza educativa scolastica ad alunni disabili sensoriali	disabili sensoriale e loro famiglie, comuni, direzioni scolastiche

<b>P4533</b>	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	Comuni, ASL, A.O., associazioni di cittadini, terzo settore, forze dell'ordine e parti sociali
<b>P4534</b>	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
<b>P4535</b>	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
<b>P4537</b>	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	Imprese ed operatori del settore
<b>P4538</b>	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	Cittadini, amministratori, società partecipate
<b>P4539</b>	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
<b>P4540</b>	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
<b>P4541</b>	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati
<b>P4544</b>	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	Gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni dei produttori di energia e Comuni
<b>P4546</b>	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 2016 effettuate dai diversi settori, con l'indicazione in particolare del processo di riferimento, della percentuale di risposta e della soddisfazione rilevata:

<b>P4501 - Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza e Consiglio. Difesa civica territoriale</b>					
<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
53	9	1	1	1	<b>65</b>
81,54%	13,85%	1,54%	1,54%	1,54%	100,00%
<b>95,38%</b>		<b>4,62%</b>			





**P4502 - Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio, l'organizzazione di staff, le procedure di gara ed i relativi contratti ed il servizio legale**

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
19	9	1	0	0	<b>29</b>
65,52%	31,03%	3,45%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>96,55%</b>		<b>3,45%</b>			

**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
3	7	0	0	0	<b>10</b>
30,00%	70,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**P4504 - Gestire i tributi provinciali**

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
5	0	0	0	0	<b>5</b>
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**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	<b>5</b>
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			



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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
8	6	0	0	0	14
57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
7	3	0	0	0	10
70,00%	30,00%	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
3	3	0	0	0	6
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	2	0	0	0	2
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	3	0	0	0	7
57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**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
92	39	4	0	1	136
67,65%	28,68%	2,94%	0,00%	0,74%	100,00%
<b>96,32%</b>		<b>3,68%</b>			

**P4516 - Gestire le attività sportive**

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
1	1	0	0	0	2
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**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
6	6	0	0	0	12
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			



### **P4520 - Progettare e gestire la rete stradale provinciale**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
1	12	3	1	0	<b>17</b>
5,88%	70,59%	17,65%	5,88%	0,00%	100,00%
<b>76,47%</b>		<b>23,53%</b>			

### **P4521 - Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA e AUA**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
5	10	0	0	0	<b>15</b>
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

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

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
1	3		1		<b>5</b>
20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%	100,00%
<b>80,00%</b>		<b>20,00%</b>			

### **P4523 - Gestire le funzioni in materia di Rifiuti**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
4	8	0	0	0	<b>12</b>
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			



### **P4525 - Gestire le funzioni in materia di risorse idriche**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
6	11	0	0	0	<b>17</b>
35,29%	64,71%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### **P4526 - Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
2	7	0	0	0	<b>9</b>
22,22%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

### **P4528 - Gestire i trasporti pubblici locali**

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

### **P4529 - Gestire le funzioni mantenute in capo alla Provincia in materia di Protezione Civile**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
69	26	3	0	0	<b>98</b>
70,41%	26,53%	3,06%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>96,94%</b>		<b>3,06%</b>			

### **P4537 - Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato**

<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente</b>	<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>Non so/ Non risponde</b>	<b>TOTALE</b>
3	17	0	1	0	<b>21</b>
14,29%	80,95%	0,00%	4,76%	0,00%	100,00%
<b>95,24%</b>		<b>4,76%</b>			



**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	0	0	0	0	2
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			

**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
12	3	0	1	0	16
75,00%	18,75%	0,00%	6,25%	0,00%	100,00%
<b>93,75%</b>		<b>6,25%</b>			

**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
36	51	0	0	1	88
40,91%	57,95%	0,00%	0,00%	1,14%	100,00%
<b>98,86%</b>		<b>1,14%</b>			

**P4544 - Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche**

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%
<b>100,00%</b>		<b>0,00%</b>			



**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
2	0	0	0	0	2
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

**P4531 - Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili**

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%			

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

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%			

**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
1	1	0	0	0	2
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 -**

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

## **ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA**

\*\*\*\*\*

La legge 6 novembre 2012 numero 190, nota come “*legge anticorruzione*” o “*legge Severino*”, reca le “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione*”. La legge è in vigore dal 28 novembre 2012 e ha subito rilevanti modifiche con l’entrata in vigore del decreto legislativo 15 maggio 2016, n. 97. Il contesto nel quale le iniziative e le strategie di contrasto alla corruzione sono adottate è quello disegnato dalle norme nazionali ed internazionali in materia.

La legge 190/2012 fornisce la definizione del concetto di corruzione, cui si riferisce essendo norma non solo orientata alla prevenzione del verificarsi di eventi che possano assumere rilievo penale. Il sistema a cui si ispira la normativa di riferimento è infatti orientato a far sì che i soggetti obbligati predispongano una serie di azioni e comportamenti tesi a rendere più oggettivi e trasparenti i processi decisionali interni, a scongiurare la creazione di comportamenti opachi, a disegnare i ruoli di responsabilità dei soggetti interni alle Amministrazioni in modo che non si creino condizioni che possano favorire l’insorgenza di comportamenti scorretti o penalmente rilevanti. Infatti fin dalla prima applicazione della legge 190/2012 è risultato chiaro che il concetto di corruzione, cui intendeva riferirsi il legislatore, non poteva essere circoscritto alle sole fattispecie “*tecnico-giuridiche*” di cui agli articoli 318, 319 e 319-*ter* del Codice penale.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica, con la Circolare numero 1 del 25 gennaio 2013 ha fornito una prima chiave di lettura della normativa, chiarendo che il concetto di corruzione della legge 190/2012 comprende tutte le situazioni in cui, nel corso dell’attività amministrativa, si riscontri *l’abuso da parte d’un soggetto pubblico del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati*. Secondo il Dipartimento della Funzione Pubblica, la legge 190/2012 la nozione di corruzione va estesa a:

**- tutti i delitti contro la pubblica amministrazione, sanzionati dal Titolo II Capo I del Codice penale;**





**- ogni situazione in cui, a prescindere dalla rilevanza penale, venga in evidenza un malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite.**

Il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) approvato l'11 settembre 2013 (ANAC deliberazione n. 72/2013) ha ulteriormente specificato il concetto di corruzione da applicarsi in attuazione della legge 190/2012, ampliandone ulteriormente la portata rispetto all'interpretazione del Dipartimento della Funzione Pubblica.

*“Le situazioni rilevanti sono più ampie della fattispecie penalistica, che è disciplinata negli artt. 318, 319 e 319 ter, C.p., e sono tali da comprendere non solo l'intera gamma dei delitti contro la pubblica amministrazione disciplinati nel Titolo II, Capo I, del codice penale, ma anche le situazioni in cui – a prescindere dalla rilevanza penale - venga in evidenza un malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite, **ovvero l'inquinamento dell'azione amministrativa ab externo, sia che tale azione abbia successo sia nel caso in cui rimanga a livello di tentativo**”.*

Secondo l'impostazione iniziale della legge 190/2012, all'attività di prevenzione e contrasto alla corruzione partecipava anche il Dipartimento della Funzione Pubblica. Il comma 5 dell'articolo 19 del DL 90/2014 (convertito dalla legge 114/2014) ha trasferito all'Autorità Nazionale Anticorruzione tutte le competenze in materia di anticorruzione già assegnate dalla legge 190/2012 al Dipartimento della Funzione Pubblica.

La Provincia di Como ha adottato il proprio primo PTPCT per il triennio 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.

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 e, con Deliberazione del Presidente della Provincia n. 6 del 28 gennaio 2016 è stato successivamente adottato l'aggiornamento 2016-2018 che, coerentemente con i contenuti del PNA 2015, è stato rafforzato quale documento di carattere programmatico, deputato a delineare e monitorare le attività concrete che l'Amministrazione ha inteso mettere in atto, con indicazione degli obiettivi da raggiungere e delle conseguenti responsabilità organizzative.

Con riferimento alle misure previste per l'anno 2016 è inevitabile riscontrare una generalizzata difficoltà nell'attuazione delle stesse in ragione degli eventi che hanno destabilizzato l'organizzazione interna dell'ente, derivanti dall'attuazione dei processi di ricollocazione del personale e riorganizzazione complessiva delle funzioni provinciali conseguenti alla riforma avviata con la legge Delrio e attualmente in corso. L'attuale struttura organizzativa appare ancora instabile e suscettibile di notevoli modifiche di origine tanto esogena, quanto endogena (v. Par. 3.2. 'Contesto interno'). L'ente ha avviato il processo di riorganizzazione interna, anche tenendo conto delle implicazioni discendenti dalla normativa anticorruzione.

Nello specifico le misure che sono state attuate hanno riguardato, innanzitutto, il rispetto sostanziale degli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto Legislativo 33/2013; l'avvio dell'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.

Con Deliberazione del Presidente n. 29/2016 sono stati adottati gli schemi di Protocolli di legalità da condividere con i contraenti nel caso di affidamenti di lavori, servizi e forniture.

Il processo di ri-mappatura dei procedimenti, indispensabile al fine di una più puntuale gestione del rischio, è strettamente interdipendente alla riorganizzazione interna ed appare quindi particolarmente complessa, soprattutto con riferimento alle aree ulteriori introdotte con il PNA 2015. Non disponendo a tutt'oggi di una struttura organizzativa stabile, permane l'oggettiva difficoltà di mappare adeguatamente i procedimenti in capo all'ente. In base alla Delibera ANAC 12/2015 la mappatura dei processi deve essere definitivamente conclusa entro il 2017.

Per quanto riguarda la rotazione prevista per i dirigenti e per i dipendenti che prestano la propria attività in aree a rischio, non vi sono state le condizioni organizzative necessarie alla concretizzazione di azioni in tal senso.

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 2016 non si sono verificati casi di violazione.

La procedura di tutela di soggetto che effettua segnalazioni (whistleblowing), prevista nell'aggiornamento 2016-2018 come gestita senza ausilio di strumenti informatici, non è di fatto decollata, poiché troppo onerosa e incapace di assolvere adeguatamente alla necessità di garantire l'anonimato del segnalante.

Il presente aggiornamento del Piano viene approvato dal Presidente della Provincia, previa illustrazione e condivisione dei suoi contenuti con il Consiglio Provinciale al fine di una piena condivisione con gli organi politici. A causa del rinnovo del Consiglio Provinciale a seguito delle elezioni del 8 gennaio 2017, il presente piano viene approvato qualche giorno oltre la data del 31 gennaio, posto che l'insediamento del nuovo Consiglio è avvenuto il 24 gennaio 2017.

Il comma 8 dell'articolo 1 della legge 190/2012 (rinnovato dal *Foia*) prevede che l'organo di indirizzo definisca gli “*obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione*” che costituiscono “*contenuto necessario dei documenti di programmazione strategico gestionale e del PTPCT*”; e tra gli obiettivi strategici, degno di menzione è certamente “*la promozione di maggiori livelli di trasparenza*” da tradursi nella definizione di “*obiettivi organizzativi e individuali*” (articolo 10 comma 3 del 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 obiettivo, a tutti i soggetti interessati, della qualità del proprio operato.

Di seguito sono riportati i risultati e lo stato dell'attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza e integrità, come da attestazione rilasciata, il 31/03/2017 dal Nucleo di Valutazione sui dati pubblicati.

La rilevazione è stata svolta tenendo conto delle correzioni apportate dagli uffici entro il 31/03/2017, anche a seguito delle modifiche intervenute sull'alberatura della sezione Amministrazione Trasparente in applicazione al decreto legislativo 97/2016 e relative Linee Guida ANAC.



ALLEGATO 2 ALLA DELIBERA 236/2017- GRIGLIA DI RILEVAZIONE AL 31/03/2017						PUBBLICAZIONE	COMPLETEZZA DEL CONTENUTO	COMPLETEZZA RISPETTO AGLI UFFICI	AGGIORNAMENTO	APERTURA FORMATO	Note	
Denominazione sotto-sezione livello 1 (Macrofamiglie)	Denominazione sotto-sezione 2 livello (Tipologie di dati)	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Contenuti dell'obbligo	Tempo di pubblicazione/ Aggiornamento	Il dato è pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale? (da 0 a 2)	Il dato pubblicato riporta tutte le informazioni richieste dalle previsioni normative? (da 0 a 3)	Il dato pubblicato è riferito a tutti gli uffici? (da 0 a 3)	La pagina web e i documenti pubblicati risultano aggiornati? (da 0 a 3)	Il formato di pubblicazione è aperto o elaborabile? (da 0 a 3)		
Performance	Sistema di misurazione e valutazione della Performance	Par. 1, delib. CiVIT n. 104/2010	Sistema di misurazione e valutazione della Performance	Sistema di misurazione e valutazione della Performance (art. 7, d.lgs. n. 150/2009)	Tempestivo	2	3	3	3	3		
	Piano della Performance	Art. 10, c. 8, lett. b), d.lgs. n. 33/2013	Piano della Performance/Piano esecutivo di gestione	Piano della Performance (art. 10, d.lgs. 150/2009) Piano esecutivo di gestione (per gli enti locali) (art. 169, c. 3-bis, d.lgs. n. 267/2000)	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3		
	Relazione sulla Performance		Relazione sulla Performance	Relazione sulla Performance (art. 10, d.lgs. 150/2009)	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3		
	Ammontare complessivo dei premi	Art. 20, c. 1, d.lgs. n. 33/2013	Ammontare complessivo dei premi  (da pubblicare in tabelle)	Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati	Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	2	3	3	3	
				Ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	2	3	3	3	2
	Dati relativi ai premi	Art. 20, c. 2, d.lgs. n. 33/2013	Dati relativi ai premi  (da pubblicare in tabelle)	Criteri definiti nei sistemi di misurazione e valutazione della performance per l'assegnazione del trattamento accessorio	Criteri definiti nei sistemi di misurazione e valutazione della performance per l'assegnazione del trattamento accessorio	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3	
				Distribuzione del trattamento accessorio, in forma aggregata, al fine di dare conto del livello di selettività utilizzato nella distribuzione dei premi e degli incentivi	Distribuzione del trattamento accessorio, in forma aggregata, al fine di dare conto del livello di selettività utilizzato nella distribuzione dei premi e degli incentivi	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	2	3	3	3	2



				Grado di differenziazione dell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	2	3	3	2	
	Benessere organizzativo	Art. 20, c. 3, d.lgs. n. 33/2013	Benessere organizzativo	Livelli di benessere organizzativo	Dati non più soggetti a pubblicazione obbligatoria ai sensi del d.lgs. 97/2016	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	pagina lasciata navigabile quale dato 'storico', come da Linee Guida ANAC
<b>Bilanci</b>	Bilancio preventivo e consuntivo	Art. 29, c. 1, d.lgs. n. 33/2013 Art. 5, c. 1, d.p.c.m. 26 aprile 2011	Bilancio preventivo	Documenti e allegati del bilancio preventivo, nonché dati relativi al bilancio di previsione di ciascun anno in forma sintetica, aggregata e semplificata, anche con il ricorso a rappresentazioni grafiche	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	2	pubblicazione realizzata tramite link intero
				Dati relativi alle entrate e alla spesa dei bilanci preventivi in formato tabellare aperto in modo da consentire l'esportazione, il trattamento e il riutilizzo.	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	2	pubblicazione realizzata tramite link intero
		Art. 29, c. 1, d.lgs. n. 33/2013 Art. 5, c. 1, d.p.c.m. 26 aprile 2011	Bilancio consuntivo	Documenti e allegati del bilancio consuntivo, nonché dati relativi al bilancio consuntivo di ciascun anno in forma sintetica, aggregata e semplificata, anche con il ricorso a rappresentazioni grafiche	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	2	pubblicazione realizzata tramite link intero
				Dati relativi alle entrate e alla spesa dei bilanci consuntivi in formato tabellare aperto in modo da consentire l'esportazione, il trattamento e il riutilizzo.	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	2	pubblicazione realizzata tramite link intero



	Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio	Art. 29, c. 2, d.lgs. n. 33/2013 - Art. 19 e 22 del dlgs n. 91/2011 - Art. 18-bis del dlgs n.118/2011	Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio	Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio, con l'integrazione delle risultanze osservate in termini di raggiungimento dei risultati attesi e le motivazioni degli eventuali scostamenti e gli aggiornamenti in corrispondenza di ogni nuovo esercizio di bilancio, sia tramite la specificazione di nuovi obiettivi e indicatori, sia attraverso l'aggiornamento dei valori obiettivo e la soppressione di obiettivi già raggiunti oppure oggetto di ripianificazione	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	negli enti locali si applica a partire dal consuntivo 2016
<b>Beni immobili e gestione patrimonio</b>	Patrimonio immobiliare	Art. 30, d.lgs. n. 33/2013	Patrimonio immobiliare	Informazioni identificative degli immobili posseduti e detenuti	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3	
	Canoni di locazione o affitto	Art. 30, d.lgs. n. 33/2013	Canoni di locazione o affitto	Canoni di locazione o di affitto versati o percepiti	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3	riportato dato 2012 e 2016
<b>Controlli e rilievi sull'amministrazione</b>	Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe	Art. 31, d.lgs. n. 33/2013	Atti degli Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe	Attestazione dell'OIV o di altra struttura analoga nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione	Annuale e in relazione a delibere A.N.AC.	2	3	3	3	3	
				Documento dell'OIV di validazione della Relazione sulla Performance (art. 14, c. 4, lett. c), d.lgs. n. 150/2009)	Tempestivo	2	3	3	3	1	
				Relazione dell'OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, c. 4, lett. a), d.lgs. n. 150/2009)	Tempestivo	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	funzione non attribuita al Nucleo
				Altri atti degli organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe, procedendo all'indicazione in forma anonima dei dati personali eventualmente presenti	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	2	3	2	2	



	Organi di revisione amministrativa e contabile		Relazioni degli organi di revisione amministrativa e contabile	Relazioni degli organi di revisione amministrativa e contabile al bilancio di previsione o budget, alle relative variazioni e al conto consuntivo o bilancio di esercizio	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	2	3	3	1	
	Corte dei conti		Rilievi Corte dei conti	Tutti i rilievi della Corte dei conti ancorchè non recepiti riguardanti l'organizzazione e l'attività delle amministrazioni stesse e dei loro uffici	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	2	
<b>Servizi erogati</b>	Liste di attesa	Art. 41, c. 6, d.lgs. n. 33/2013	Liste di attesa (obbligo di pubblicazione a carico di enti, aziende e strutture pubbliche e private che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario)  (da pubblicare in tabelle)	Criteria di formazione delle liste di attesa, tempi di attesa previsti e tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
<b>Pagamenti dell'amministrazione</b>	Indicatore di tempestività dei pagamenti	Art. 33, d.lgs. n. 33/2013	Indicatore di tempestività dei pagamenti	Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi, prestazioni professionali e forniture (indicatore annuale di tempestività dei pagamenti)	Annuale (art. 33, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3	
				Indicatore trimestrale di tempestività dei pagamenti	Trimestrale (art. 33, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3	
			Ammontare complessivo dei debiti	Ammontare complessivo dei debiti e il numero delle imprese creditrici	Annuale (art. 33, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	2	3	3	3	3	3



Provincia di **Como**