



Provincia di **Como**



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2014



INDICE.....	1
PREMESSA.....	2
CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI	3
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DIRIGENTI	4
PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI	6
RISULTATI DEGLI OBIETTIVI	8
PROSPETTIVE FUTURE.....	15
INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI.....	15
LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	17
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	35

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 è stato approvato dalla Provincia di Como con deliberazione del Presidente n. 27 del 10 novembre 2014.

Con la Relazione sulla Performance 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 2014.

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 2014, concludendo il 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 E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI

Il contesto esterno di riferimento

Lo scenario in cui si inserisce la manovra finanziaria provinciale per il 2014 e per gli esercizi futuri è sempre più caratterizzato da grande incertezza sotto il profilo delle nuove prospettive istituzionali ed è fortemente influenzato dalla programmazione economico-finanziaria statale, a sua volta condizionata dagli obblighi di stabilità e crescita definiti in sede comunitaria europea. Tale situazione di precarietà istituzionale e finanziaria è inoltre messa a dura prova dalle manovre finanziarie di questi ultimi anni che non cessano di operare tagli sempre più gravosi in grado di mettere in discussione la sostenibilità economica dei futuri bilanci oltre ai numerosi servizi che essi offrono.

Il rischio che si prospetta per il 2014 e anni futuri è di un collasso complessivo del sistema, con immediate ricadute sui cittadini cui non sarà più possibile assicurare i servizi essenziali. Significa non riuscire ad assicurare la minima tenuta della sicurezza nei 130 mila chilometri di strade provinciali in tutta Italia (554 km in provincia di Como), di non potere garantire la gestione e manutenzione delle scuole, le opere contro il dissesto idrogeologico, il trasporto pubblico locale. Il dissesto delle province, che con questi ultimi tagli è certo, impatterà direttamente sui conti dello Stato.

Nella legge di stabilità per il 2015, infatti, si prevedono tagli dei trasferimenti alle province per un miliardo di euro nel 2015, che diventano due miliardi nel 2016 e tre nel 2017. Per rendersi conto del vero significato di questi tagli basta pensare che il totale della spesa corrente delle province nel 2013 è stata pari a 7.617.874.746 di euro, mentre quella in conto capitale è ammontata a 2.732.756.66, quindi il complesso della spesa di tutte le province italiane è risultata di poco più 10 miliardi di euro. Ebbene si chiede alle province di tagliare le loro spese di quasi il 30% in tre anni, dopo che le stesse, dal 2011 al 2014, hanno già sostenuto uno sforzo per migliorare i conti pubblici pari a 3,6 miliardi di euro.

Quindi, nonostante le province abbiano rappresentato nel 2013 solo l'1,3% della spesa pubblica, è stato loro imposto di contribuire al risanamento del Paese con tagli pari al 27% della loro spesa complessiva, un contributo spropositato! Si consideri, inoltre, che, secondo i dati UPI, nel 2014 il saldo tra il fondo di riequilibrio statale e le entrate proprie delle province dovrebbe risultare addirittura negativo, con un finanziamento delle province verso lo stato di 516 milioni di euro.

Considerate le dimensioni dei nuovi tagli indicati per il triennio 2015-2017, da effettuarsi in una situazione di grave difficoltà per riuscire a far quadrare i bilanci, pare evidente che la scelta del governo sia quella di spingere le province verso il più completo dissesto finanziario, prima ancora che le funzioni e servizi vengano affidati ad altri enti.

In particolare, per la provincia di Como, che già vive in una situazione in cui rispettare il patto di stabilità pare essere un'impresa impossibile e dove si prospetta un disavanzo di amministrazione per il 2015, la nuova manovra, ove confermata definitivamente, si tradurrebbe in un taglio, bene che vada, di almeno 12 milioni di euro nel 2015, 20 milioni nel 2016 e 30 milioni nel 2017.

Si consideri che in base al rendiconto del 2014, le spese correnti dell'amministrazione provinciale di Como sono state di **euro 73.911.121,08**, mentre quelle per il personale sono ammontate a euro 12.797.673,98 (meno del 20% del totale di quelle correnti, da ente assolutamente virtuoso). Le proporzioni del taglio alle spese imposto dalla legge di stabilità del 2015 sono chiare, non basterebbe licenziare tutti i dipendenti per farvi fronte.

Questi numeri cambiano radicalmente il quadro dei rapporti finanziari fra Stato e Province e sono destinati, soprattutto nella fase di predisposizione dei bilanci preventivi per il 2015 a fine anno, quando si sommeranno agli effetti delle varie manovre pregresse, A COMPROMETTERE LA CAPACITÀ DEGLI ENTI LOCALI DI GARANTIRE SERVIZI AI CITTADINI E DI PROMUOVERE POLITICHE DI SOSTEGNO ALLO SVILUPPO.

CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE E RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI

Il ciclo di gestione della performance nel corso del 2014, 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 novembre 2014, sono state individuate le macro-azioni, che discendono dalla Relazione previsionale e programmatica 2014/2016, 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 2014 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
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	Servizi di supporto interno: 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 la 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
45	Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali
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 5 novembre 2014 ha riconosciuto e validato gli obiettivi del Piano delle Performance 2014 assegnato agli stessi la pesatura della rilevanza in ragione dei seguenti criteri:

- Strategicità: importanza politica
- Complessità: interfunzionalità/grado di realizzabilità
- Impatto esterno o interno: miglioramento del grado di soddisfazione da parte dei portatori di interesse
- Economicità: efficienza economica.

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 mancato perfezionamento dei passaggi formali di contrattazione decentrata di cui agli articoli 40 e 40bis del D.Lgs. 165/01 e pertanto propone il rinvio dell'erogazione della premialità ad avvenuta definizione della relativa contrattazione.



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 2014:

PIANO PERFORMANCE 2014	ESITO VALUTAZIONE		
DIRIGENTE	% Raggiungimento Obiettivi Processo	% Esito valutazione comportamenti	% Valutazione complessiva
ACCARDI MATTEO SALVATORE	100,00%	88,57%	94,29%
BINAGHI FRANCO	100,00%	83,71%	91,86%
COMOLLI MARIO CLAUDIO	100,00%	82,00%	91,00%
DI GILIO RODOLFO	98,18%	85,71%	91,95%
GALETTI DARIO	100,00%	85,71%	92,86%
MOSCONI GIANCARLO	100,00%	71,43%	85,72%
MOTTA ALFREDO	100,00%	81,71%	90,86%
MUSSO ELIO	100,00%	80,57%	90,29%
TARANTOLA BRUNO	100,00%	87,71%	92,86%
TESTA MARCO	100,00%	79,71%	89,86%

RISULTATO DEGLI OBIETTIVI 2014

MATTEO ACCARDI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
1	13	4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1	9 e 11	4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff e servizio legale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1	7	4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1	7	4507	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1		4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. Expo 2015	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1		4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
1		4545	Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									1050	15,91%	

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



FRANCO BINAGHI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
2		4517	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2	18	4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	P	M	M	A	A	150	2,27%	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	2,27%	100%
2	18	4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2	4	4525	Gestire la funzioni in materia di risorse idriche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2	18	4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
2		4544	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						1050	15,91%	

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



MARIO CLAUDIO COMOLLI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
3	16	4510	Gestire la polizia stradale provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
3	16	4511	Polizia giudiziaria	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
3		4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
3	3	4529	Gestire la Protezione civile	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									600	9,09%	

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

RODOLFO DI GILIO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
5		4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	5	4531	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	5	4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	P	M	M	A	A	150	2,05%	90%
5	5	4534	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%



5	5	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	2,27%	100%
5	2	4539	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	1	4540	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
5	2	4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									1200	18,18%	

Grado Raggiungimento Obiettivi	98,18%
--------------------------------	--------

DARIO GALETTI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
6	10 e 20	4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
6	10	4504	Gestire i tributi provinciali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
6	22	4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									450	6,82%	

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



GIANCARLO MOSCONI	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
7	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	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									150	2,27%	

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

ALFREDO MOTTA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
8		4516	Gestire le attività sportive	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8		4518	Promozione Turismo Provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8	15	4524	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8	17 e 25	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	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
8		4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
INDICE COMPLESSITA'									750	11,36%	

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



ELIO MUSSO	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
9	6 e 24	4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
9	6 e 24	4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						300	4,55%	

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

BRUNO TARANTOLA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
10	14 - 19 - 21 - 24	4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
10		4528	Gestire i trasporti pubblici locali	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
10		4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
10	21 e 24	4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						600	9,09%	

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



MARCO TESTA	PO	numero PROCESSO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	TIPO	STRATEGICITA'	COMPLESSITA'	IMPATTO INTERNO O ESTERNO	ECONOMICITA'	PESO DELL'OBIETTIVO	INDICE DI COMPLESSITA'	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									6600	100,00%	%
11		4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
11	26	4505	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
11		4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	P	M	M	A	A	150	2,27%	100%
			INDICE COMPLESSITA'						450	6,82%	

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

PROSPETTIVE FUTURE

L'analisi del percorso svolto nel 2014 ha permesso di individuare alcuni spunti di riflessione che permetteranno di continuare nel processo di miglioramento continuo:

- si dovrà arrivare ad una integrazione del ciclo della performance con il nuovo sistema dei controlli interni, le disposizioni relative all'anti-corruzione e all'amministrazione aperta;
- si dovrà inserire nelle metodologie di valutazione anche un richiamo ai temi dell'anticorruzione, della trasparenza e del nuovo sistema dei controlli interni;
- si dovrà incoraggiare un livello di attenzione sempre maggiore dei responsabili dei progetti al fine di poter eventualmente rinegoziare con il Nucleo di valutazione gli obiettivi proposti;
- si dovrà porre una sempre maggiore attenzione nell'individuazione dei target degli indicatori, al fine di poter ridurre il più possibile l'influenza da fattori esogeni indipendenti dall'effettivo lavoro dei responsabili.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

In relazione a tutti i servizi erogati all'utenza la Provincia di Como nel 2014 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 28 febbraio 2015.

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)”**

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 mese di febbraio 2015.

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

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

Di seguito viene rappresentato l'esito dell'indagine di customer satisfaction 2014:

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
90	33	5	1		129
69,77%	25,58%	3,88%	0,78%	0,00%	100,00%
95,35%		4,65%			

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
28	17	1			46
60,87%	36,96%	2,17%	0,00%	0,00%	100,00%
97,83%		2,17%			



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
1	3	1			5
20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
80,00%		20,00%			

P4504 - Gestire i tributi provinciali –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
3					3
100,00%	0,00%	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
1	1				2
50,00%	50,00%	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
	3	3			6
0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%
50,00%		50,00%			

P4507 - Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL. -

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

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

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



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	3	0	0	0	5
40,00%	60,00%	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
100,00%	0,00%	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
1					1
100,00%	0,00%	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
5	3				8
62,50%	37,50%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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	34				103
66,99%	33,01%	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
15	19				34
44,12%	55,88%	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
10	3	0	0	0	13
76,92%	23,08%	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
4	2				6
66,67%	33,33%	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
4	11	1			16
25,00%	68,75%	6,25%	0,00%	0,00%	100,00%
93,75%		6,25%			



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

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
20	20				40
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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
8	8	1	1		18
44,44%	44,44%	5,56%	5,56%	0,00%	100,00%
88,89%		11,11%			

P4524 - Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
6	2	0	0	0	8
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4528 - Gestire i trasporti pubblici locali –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
82,80%		17,20%			100,00%

P4529 - Gestire la Protezione civile –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
61	41	2			104
58,65%	39,42%	1,92%	0,00%	0,00%	100,00%
98,08%		1,92%			

**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					2
100,00%	0,00%	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
	4				4
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
8	62	2	3		75
10,67%	82,67%	2,67%	4,00%	0,00%	100,00%
93,33%		6,67%			

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
6	4				10
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			



P4537 - Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
31	9	1			41
75,61%	21,95%	2,44%	0,00%	0,00%	100,00%
97,56%		2,44%			

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					2
100,00%	0,00%	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
2486	841	55	15	0	3397
73,18%	24,76%	1,62%	0,44%	0,00%	100,00%
97,94%		2,06%			



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
49	92	7		1	149
32,89%	61,74%	4,70%	0,00%	0,67%	100,00%
94,63%		5,37%			

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 –

Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/ Non risponde	TOTALE
10	2	0	0	0	12
83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

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
31					31
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
1					1
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
100,00%		0,00%			

**P4545 - Gestire la programmazione negoziata con gli Enti
sovraordinati e con gli altri Enti Locali –**

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

ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Il decreto legislativo n. 33/2013 rappresenta un proseguimento nell'opera intrapresa dalla **Legge 190/2012 (anticorruzione)** e, attraverso una maggiore trasparenza di tutte le PA, ha come obiettivi fondamentali:

Favorire la prevenzione della corruzione

Attivare un nuovo tipo di "controllo sociale" (Accesso civico)

Sostenere il miglioramento delle performance

Migliorare la responsabilità dei dirigenti pubblici

Abilitare nuovi meccanismi di partecipazione e collaborazione tra PA e cittadini.

La Provincia di Como ha individuato nel Segretario generale Dott. Luigi Burti il Responsabile della prevenzione della corruzione, il cui nominativo è stato comunicato alla ex CIVIT ora ANAC.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione, predispone ogni anno l'aggiornamento del Piano triennale di prevenzione della corruzione che sottopone all'organo di indirizzo politico per l'approvazione entro il 31 gennaio.

Il Piano è pubblicato sul sito internet provinciale nella sezione "*Amministrazione trasparente*".

Al Responsabile competono le seguenti attività e funzioni:

- elaborare la proposta di piano della prevenzione, che deve essere adottato dall'organo di indirizzo politico (art. 1, comma 8),
- definire le procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti alla corruzione (art. 1, comma 8) su proposta dei dirigenti di Unità Operativa,
- verificare l'efficace attuazione del piano e della sua idoneità (art. 1, comma 10 lett. a),
- proporre modifiche al piano in caso di accertamento di significative violazioni o di mutamenti dell'organizzazione (art. 1, comma 10, lett. a),
- verificare, d'intesa con i dirigenti delle articolazioni aziendali competenti, l'effettiva rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività nel cui ambito è più elevato il rischio che siano commessi reati di corruzione (art. 1, comma 10, lett. B),
- individuare il personale da inserire nei percorsi di formazione sui temi dell'etica e della legalità (art. 1, comma 10, lett. c),
- pubblicare entro il 15 dicembre di ogni anno sul sito web provinciale una relazione recante i risultati dell'attività (art. 1, comma 14).

In capo al Responsabile incombono le seguenti responsabilità sancite dalla Legge n. 190/2012:

- in caso di commissione, all'interno dell'amministrazione, di un reato di corruzione accertato con sentenza passata in giudicato, il Responsabile della prevenzione della corruzione risponde ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, nonché sul piano disciplinare, oltre che per il danno erariale e all'immagine della pubblica amministrazione, salvo che provi tutte le seguenti circostanze:



a) di avere predisposto, prima della commissione del fatto, il piano di cui al comma 5 e di aver osservato le prescrizioni di cui ai commi 9 e 10 del presente articolo,

b) di aver vigilato sul funzionamento e sull'osservanza del piano;

- in caso di ripetute violazioni delle misure di prevenzione previste dal piano, il responsabile della prevenzione della corruzione risponde ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, nonché, per omesso controllo, sul piano disciplinare; la violazione, da parte dei dipendenti dell'amministrazione, delle misure di prevenzione previste dal piano costituisce illecito disciplinare.

Nel caso in cui, nello svolgimento della sua attività, egli riscontri dei fatti che possono presentare una rilevanza disciplinare deve darne tempestiva informazione al dirigente preposto all'ufficio a cui il dipendente è addetto o al dirigente sovraordinato, se trattasi di dirigente, ed avviare con tempestività l'azione disciplinare. Ove riscontri dei fatti suscettibili di dar luogo a responsabilità amministrativa, deve presentare tempestiva denuncia alla competente procura della Corte dei conti per le eventuali iniziative in ordine all'accertamento del danno erariale (art. 20 D.P.R. n. 3 del 1957; art. 1, comma 3, l. n. 20 del 1994).

Ove riscontri poi dei fatti che rappresentano notizia di reato, deve presentare denuncia alla procura della Repubblica o ad un ufficiale di polizia giudiziaria con le modalità previste dalla legge (art. 331 c.p.p.) e deve darne tempestiva informazione all'Autorità nazionale anticorruzione.

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 della Provincia di Como, che sono state declinate in maniera puntuale dal Piano stesso.

Con riferimento alle misure attuate nel corso dell’anno 2014:

1) E’ stato rafforzato il 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, è risultata legittima in virtù dei controlli attuati.

2) In attuazione della previsione del Piano si è tenuto un corso di formazione articolato in sei giornate tenuto da docenti dell’Università dell’Insubria, che ha interessato tutti i dirigenti, le posizioni organizzative e le posizioni di responsabilità ed il cui programma viene allegato alla presente relazione. Il corso, ad elevata specificità, è stato rivolto al Segretario Generale in quanto responsabile della prevenzione, ai componenti degli organismi di controllo (OIV e Collegio dei Revisori) ai dirigenti ed ai funzionari addetti alle aree a rischio ed ha riguardato: le politiche, i programmi utilizzati per la prevenzione, le tematiche settoriali in relazione al ruolo svolto da ciascun soggetto nell’amministrazione.

Nel corso del 2015 sarà svolto un secondo corso di formazione che riguarderà tutti i dipendenti, con carattere e valenza più generale, sulle tematiche dell’etica e della legalità (approccio – etico valoriale legato alla dimensione soggettiva).

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) Non si sono verificate violazioni del 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.

5) Il monitoraggio dei tempi dei procedimenti pubblicato nel corrente mese di gennaio;

6) Sono stati osservati gli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto Legislativo 33/2013.
