



COMUNE DI SAN PIETRO INFINE

Provincia di Caserta

DECORATO MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

PIANO DELLA PERFORMANCE

2019

(APPROVATO CON DELIBERA G.C. N. 38 DEL 08.05.2019)

Introduzione

La vigente normativa ha unificato il P.R.O. (PEG) al Piano della prestazione (o Piano della performance), così come previsto dal comma 3 bis dell'art 169 del TUEL, introdotto dal D.L. 174/2012. La motivazione risiede nella necessità di rendere la programmazione organizzativa dell'Ente sempre più idonea a garantire maggiormente la traduzione operativa degli obiettivi strategici prefissati dagli organi politici e nello stesso tempo servire da strumento di lavoro per la struttura e documento base per attuare il confronto, attraverso un idoneo sistema di indicatori, fra quanto ci si è prefissati di realizzare e quanto effettivamente raggiunto a livello di Ente.

Il presente Piano si riferisce al triennio 2019-2021 mentre gli obiettivi si riferiscono al corrente anno 2019 e saranno aggiornati annualmente per il periodo di riferimento.

Il Piano garantisce la coerenza tra gli indirizzi strategici, aventi carattere pluriennale, gli obiettivi annuali e i sistemi di misurazione e valutazione della performance.

Il presente Piano è rivolto sia al personale, sia ai cittadini. Esso persegue quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità dei dati.

La leggibilità trova riscontro nella scelta di adottare un linguaggio il più semplice possibile e non burocratico.

L'affidabilità dei dati è attuata e garantita dal fatto che i medesimi derivano dai documenti pubblici del Comune. Tali documenti sono stati elaborati e pubblicati nel rispetto della vigente normativa.

La lettura integrata del Piano della performance fornisce un quadro dei principali risultati che l'Ente intende perseguire nell'esercizio, nonché dei miglioramenti attesi a beneficio dei cittadini e degli utenti, in modo da garantire una visione unitaria e comprensibile della prestazione attesa dell'Ente. Sono, altresì esplicitati gli obiettivi rilevanti ai fini della valutazione del personale.

Il Ciclo della Performance è ispirato ai seguenti principi:

- a) coerenza tra politiche, strategia e operatività attraverso il collegamento tra processi e strumenti di pianificazione strategica, programmazione operativa e controllo;*
- b) trasparenza intesa come accessibilità totale delle informazioni di interesse per il cittadino: pubblicazione in formato accessibile e di contenuto comprensibile dei documenti chiave di pianificazione, programmazione e controllo;*
- c) miglioramento continuo utilizzando le informazioni derivate dal processo di misurazione e valutazione delle performance a livello organizzativo e individuale;*

d) misurabilità degli impatti di politiche e azioni dell'Amministrazione che devono essere esplicitati, misurati e comunicati al cittadino.

In questi termini il Piano della performance rappresenta uno strumento che il cittadino potrà utilizzare per avere maggiori informazioni riguardo alla gestione dell'amministrazione e per verificare l'attuazione delle politiche di sviluppo e di miglioramento attuate. Questo in un'ottica di rendicontazione, esplicita e aperta, che deve essere improntata alla trasparenza, così da rendere conoscibili anche tutti quegli aspetti di un'amministrazione di qualità che spesso corrono il rischio di passare inosservati.

La normativa di riferimento

Il Piano della performance trova fondamento normativo nel D. Lgs 267/2000 e in particolare nell'art. 169, comma 2 bis, nel D. Lgs. 27.10.2009 n. 150, come modificato dal D.Lgs. 74/2017.

A livello di Ente, occorre fare riferimento al “***Sistema di misurazione e valutazione della performance***”, approvato con delibera di giunta comunale n. 77 del 17.10.2017.

Il sistema di programmazione

La definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere e l'allocazione delle risorse si realizza attraverso i seguenti strumenti di programmazione cui il presente documento si compone e fa riferimento:

- **Le Linee Programmatiche di Mandato** approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 12 del 18.06.2016, che delineano i programmi e progetti contenuti nel programma elettorale del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base dei quali si sviluppano i documenti facenti parte del sistema integrato di pianificazione;
- **Il Documento Unico di Programmazione** approvato annualmente quale allegato al bilancio di previsione, che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati alle strutture organizzative dell'ente, dove si prevede per ciascun programma specifica descrizione delle finalità che si intendono conseguire, nonché specifica motivazione delle scelte adottate;
- **Il Bilancio di previsione, annuale e pluriennale;**
- **Il Programma triennale dei lavori pubblici e l'elenco annuale,** approvato annualmente dal Consiglio Comunale in occasione del bilancio di previsione, strumento di programmazione dei lavori pubblici che individua le opere pubbliche da realizzarsi nel corso del triennio di riferimento del bilancio pluriennale e nell'anno di riferimento;

➤ **Il Piano della performance** che deriva dai documenti programmatori precedenti e li declinano operativamente.

Oltre a questi, vi sono altri documenti che rappresentano misure ed atti di indirizzo, di cui bisogna tener conto:

- il **Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza**, approvato con delibera di giunta n. 3 del 24.01.2019. L'integrazione del PTPC con il PEG è garantita attraverso l'inserimento, nel presente documento, degli obiettivi individuati quali misure di contrasto e prevenzione della corruzione; i relativi risultati sono monitorati con le modalità e la frequenza previsti dal *Sistema di misurazione e valutazione delle performance* e confluiscono, unitamente ai risultati degli altri obiettivi di PEG, a misurare e valutare la performance organizzativa ed individuale. Nella Relazione sulla Performance saranno resi noti i relativi risultati. L'integrazione dei citati documenti di programmazione all'interno del Ciclo di gestione della performance, realizzata con le modalità sopra indicate, nonché le modalità di misurazione e valutazione descritte, sono state effettuate per garantire la corretta applicazione del quadro normativo emerso dopo l'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e dei decreti legislativi n. 33/2013 e n. 39/2013 e tengono conto degli interventi normativi successivi, in particolare, da ultimo, il decreto legislativo n. 97/2016.
- il **Piano delle azioni positive – PAP**, ai sensi del D.lgs. n. 198/2006 (Codice delle pari opportunità tra uomo e donna), le azioni positive sono misure mirate a rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra uomini e donne, a carattere speciale, in quanto intervengono in un determinato contesto per eliminare ogni forma di discriminazione.

L'albero della performance

Il Piano della performance rappresenta in modo schematico e integrato il collegamento tra le linee programmatiche di mandato e gli altri livelli di programmazione, in modo da garantire una visione unitaria e facilmente comprensibile della prestazione attesa dell'Ente.

L'albero della prestazione fornisce una rappresentazione logico-grafica del sistema di pianificazione e controllo utilizzato.

<i>Performance generale</i>	<ul style="list-style-type: none">- Linee programmatiche di mandato- Documento Unico di Programmazione<ul style="list-style-type: none">- Bilancio annuale e pluriennale- Programma triennale dei lavori pubblici e	AREA STRATEGICA
------------------------------------	---	------------------------

<i>dell'ente</i>	l'elenco annuale	
<i>Performance organizzativa</i>	- Risultato conseguito dall'ente con le sue articolazioni	AREA GESTIONALE
<i>Performance operativa - individuale</i>	- Raggiungimento obiettivi individuali - Comportamenti organizzativi e competenze professionali	AREA GESTIONALE

Inserire la struttura organizzativa dell'Ente

La struttura organizzativa dell'Ente è articolata in 3 Servizi, individuati come da Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e Servizi.

Alla direzione di ciascuna Area é posto un funzionario dell'Ente, nominato Responsabile con Decreto Sindacale.

Risultano istituite le seguenti Posizioni Organizzative:

SERVIZIO

RESPONSABILE P.O.

TECNICO

SERVIZIO

RESPONSABILE P.O.

AMMINISTRATIVO

OBIETTIVI ANNO 2019

Si elencano gli obiettivi da assegnare ai singoli Responsabili di P.O., di cui due intersettoriali, evidenziando tempi di esecuzione e peso. Il **Piano della performance** deve essere pubblicato su Amministrazione Trasparente.

OBIETTIVI AREA FINANZIARIA

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
CONTABILITÀ FINANZIARIA ARMONIZZATA	<p>Gestire a regime il nuovo sistema di Contabilità Armonizzata per la comparazione dei bilanci.</p> <p>Sviluppare ed adottare gli strumenti di programmazione introdotti dal nuovo sistema contabile, D.Lgs. 118/2011 e ss.mm.ii. al fine di consentire:</p> <p><i>- l'affiancamento della contabilità economico patrimoniale alla contabilità finanziaria, garantendo la rilevazione unitaria dei fatti gestionali, necessaria per un iniziale elaborazione del rendiconto 2018 e consentire di porre le basi le future e maggiormente complete elaborazioni del conto consuntivo, completo del conto economico e dello stato patrimoniale previsti dall'allegato n. 10 al D.Lgs. n. 118/2011.</i></p> <p>Modalità esecutive:</p> <p>Per l'anno 2019 il Responsabile Finanziario dell'Ente dovrà provvedere a:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>partecipare alla costruzione del conto del patrimonio, e rilevare, in particolare, le variazioni del patrimonio dell'ente che costituiscono un indicatore dei risultati della gestione;</i>	30%

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>concludere la revisione del conto del patrimonio;</i> ➤ <i>dare piena attuazione al D.Lgs. 118/2011 coordinato con il D.Lgs. 126/2014;</i> ➤ <i>avviare la contabilità economica- patrimoniale secondo le scadenze stabilite.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019 con prosecuzione nel 2019 Indicatori di risultato: comprensione delle continue modifiche al d. lgs. 118/2011.</p>	
PROSEGUIMENTO ATTIVITÀ DI CONTRASTO ALL' EVASIONE TRIBUTARIA	<p>Il potenziamento dell'attività di accertamento rappresenta prioritariamente una misura di equità fiscale; il recupero dell'evasione tributaria consente di distribuire il carico fiscale tra un maggior numero di contribuenti, consentendo, al contempo, un miglioramento delle risorse disponibili per l'ente per il finanziamento dei servizi alla collettività.</p> <p>Modalità esecutive: A tal fine l'ufficio dovrà provvedere agli accertamenti tributari secondo quanto dispone il comma 161 della Legge n.296 del 27.12.2006 (Legge Finanziaria 2007). Gli avvisi di accertamento in rettifica e d'ufficio devono essere notificati, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione o il versamento sono stati o avrebbero dovuto essere effettuati</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019 con prosecuzione nel 2019 Indicatori di risultato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) numero dei contribuenti da controllare; 2) numero dei contribuenti controllati, distinti per tipo di tributo. 	15%
CONCLUSIONE PROCEDURA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO ONLINE - PAGOPA	<p>La conclusione della procedura di attivazione del servizio pagoPA permette di pagare tributi, tasse, utenze, rette, quote associative, bolli e qualsiasi altro tipo di pagamento verso le Pubbliche Amministrazioni locali.</p> <p>Il vantaggio è quello di poter fruire di un sistema di pagamento semplice, standardizzato, affidabile e non oneroso per la PA e più in linea con le esigenze dei cittadini.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019 Indicatori risultato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Attivazione del servizio; 	10%

	2) Comunicazione ai cittadini dell'attivazione del nuovo servizio.	
ATTUAZIONE PTPCT	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <p>a) <i>curare la concreta attuazione delle misure previste dal PTPCT – Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza</i></p> <p>b) <i>aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l'area di riferimento.</i></p> <p>In particolare, occorrerà aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell'azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Area, responsabile dell'aggiornamento, ciascuna per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all'ente.</p> <p>Nello specifico si terrà conto, in negativo, degli accertati inadempimenti e delle eventuali segnalazioni o diffide che dovessero pervenire dai cittadini al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), che in tal senso segnalerà ai singoli dirigenti le eventuali manchevolezze.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infra annuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	20%
PRIVACY GDPR 679/2016	<p>Il Responsabile dovrà procedere mediante il coinvolgimento dei dipendenti dell'Area a:</p> <p>➤ adeguare la modulistica dell'Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018;</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <p><u>Indicatori risultato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1.a) Totale modelli aggiornati / su totale modelli in uso; ➤ 2.a) inserimento delle attività nel registro (SI/NO) ➤ 3.a) numero corsi/seminari di formazione a cui hanno partecipato i dipendenti 4.a) aggiornamento registro dei trattamenti 	10%
ATTIVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p><i>Il sistema di rilevazione consentirà di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i> ➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <p><u>Indicatori risultato:</u> verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini</p>	10%

	ai fini della valutazione annuale.	
--	------------------------------------	--

OBIETTIVI AREA TECNICA

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %	
PROGETTAZIONE O ESECUZIONE DI UN LAVORO PUBBLICO	L'Amministrazione Comunale nel 2019 intende dare avvio e portare a conclusione diverse opere pubbliche, previste nel triennale OO.PP., nel DUP e nel bilancio, per cui si rende necessario curare le progettazioni, gli appalti, l'esecuzione e pagamenti relativi a tutti gli interventi.	30%	
	FASE (descrizione)		TEMPISTICA
	Progettazione: affidamenti incarichi di progettazione, fino alla validazione dei progetti esecutivi.		3 mesi
	Approvazione progetti ed appalto degli stessi		4 mesi
	Esecuzione dei lavori, pagamenti SAL e finali	5 mesi	
3 EDILIZIA PRIVATA – CONDONI – GESTIONE DEL TERRITORIO - GESTIONE DELL'AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Urbanistica ed edilizia privata: - Garantire lo smaltimento delle pratiche urbanistiche nei tempi previsti; - Continuare nell'azione di definizione delle pratiche di condono edilizio anche attraverso il potenziamento dell'ufficio mediante il ricorso a professionisti esterni; - Protezione civile: Coordinamento del Servizio di Protezione civile. - Aggiornare la mappa delle aree percorse dal fuoco; - Razionalizzazione dei tempi di attesa di permessi a costruire, di autorizzazioni edilizie, DIA e di pratiche edilizie in genere, chiudendo istruttoria e riscontro agli interessati nei termini prescritti. - Intensificazione controlli e verifiche sulla regolarità dei lavori di edilizia privata, in collaborazione con gli organi di polizia. 	30%	

	<p>- Incremento utilizzo della posta elettronica certificata a fronte di una riduzione della carta e ad un maggiore utilizzo della posta elettronica certificata sia verso le altre pubbliche amministrazioni sia con i cittadini ed imprese.</p> <p><u>Tempi di realizzazione:</u> 31 dicembre 2019</p> <p><u>Indicatori di risultato:</u> Verifica relazione finale da parte del Nucleo di valutazione</p>	
<p>ATTUAZIONE PTPCT</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) curare la concreta attuazione delle misure previste dal PTPCT – Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza) d) aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento. <p>In particolare si provvederà ad aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Area, responsabile dell’aggiornamento, ciascuna per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente.</p> <p>Nello specifico si terrà conto, in negativo, degli accertati inadempimenti e delle eventuali segnalazioni o diffide che dovessero pervenire dai cittadini al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), che in tal senso segnalerà ai singoli dirigenti le eventuali manchevolezze.</p> <p><u>Tempi di realizzazione:</u> 31 dicembre 2019</p> <p><u>Indicatori risultato:</u> verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infra annuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	<p>20%</p>

<p>PRIVACY GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile dovrà procedere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica dell'Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <p><u>Indicatori risultato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1.a) Totale modelli aggiornati / su totale modelli in uso; ➤ 2.a) inserimento delle attività nel registro (SI/NO) ➤ 3.a) numero corsi/seminari di formazione a cui hanno partecipato i dipendenti 4.a) aggiornamento registro dei trattamenti 	<p>10%</p>
<p>ATTIVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell'Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile dell'Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.</p> <p><i>Il sistema di rilevazione consentirà di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;</i> ➤ <i>ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;</i> ➤ <i>inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.</i> 	<p>10%</p>

	<p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.</p>	
--	---	--

OBIETTIVI AREA AA.GG.

OBIETTIVO	DESCRIZIONE OBIETTIVO	PESO OBIETTIVO %
<p>UNA AMMINISTRAZIONE SEMPRE PIÙ TRASPARENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Questo progetto si prefigge i seguenti obiettivi: ➤ Revisione di tutti i regolamenti comunali che siano troppo obsoleti (con definizione di un sistema di revisione completa almeno triennale); ➤ Riduzione adempimenti da parte dei cittadini; ➤ Piena trasparenza nel rispetto della normativa sulla privacy, di tutti i dati e gli elementi dell'azione amministrativa. (v. applicazione Regolamento U.E ➤ Gestione puntuale di tutti gli elementi in entrata da parte dei cittadini (reclami, segnalazioni, ecc.). <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indicatori risultato: Verifica relazione finale da parte del nucleo di valutazione 	<p>30%</p>
<p>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</p>	<p>L'anno 2019 si apre con molte novità in tema di gestione del personale. La Legge di Bilancio, infatti, introduce nuove modalità di reperimento del personale, superando l'annoso problema della validità delle graduatorie ed introducendo l'opportunità di aderire a concorsi unici.</p> <p>Il Decreto sul pensionamento anticipato, con la così detta "quota 100", renderà necessaria fin dal prossimo giugno una revisione sostanziale del piano</p>	<p>30%</p>

	<p>triennale del fabbisogno di personale. A conclusione della contrattazione decentrata collegata al CCNL 21/05/2018 si dovrà procedere poi alla revisione della disciplina del conferimento degli incarichi e della valutazione del personale con incarico di posizione organizzativa.</p> <p>Parametri di valutazione della realizzazione dell'obiettivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Monitoraggio incremento fabbisogno del personale in riferimento ai possibili pensionamenti anticipati. (Mesi da Gennaio ad Aprile)</i> ➤ <i>Predisposizione nota di aggiornamento al piano triennale del fabbisogno di personale (Mesi Maggio a Giugno)</i> ➤ <i>Predisposizione proposta di revisione delle posizioni organizzative (Mesi Gennaio al 15 Maggio)</i> 	
<p>ATTUAZIONE PTPCT</p>	<p>Il Responsabile dell'Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) curare la concreta attuazione delle misure previste dal PTPCT – Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza) f) aggiornare le pagine web del sito internet comunale collegate alla pagina “Amministrazione Trasparente” e relative sottosezioni, riguardanti l’area di riferimento. <p>In particolare, si provvederà ad aggiornare, sia sotto il profilo normativo che tecnico, il contenuto delle pagine dedicate a garantire il pieno diritto alla conoscibilità dell’azione amministrativa, osservando gli obblighi di pubblicazione obbligatoria dei vari atti comunali emanati dagli uffici, nonché la relativa modulistica, al fine del rispetto del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal d.lgs. 97/2016.</p> <p>Ogni Area, responsabile dell’aggiornamento, ciascuna per la specifica competenza, dovrà predisporre e far pubblicare i moduli e gli allegati con i quali i cittadini presenteranno le loro richieste all’ente.</p> <p>Nello specifico si terrà conto, in negativo, degli accertati inadempimenti</p>	<p>20%</p>

	<p>e delle eventuali segnalazioni o diffide che dovessero pervenire dai cittadini al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), che in tal senso segnalerà ai singoli dirigenti le eventuali manchevolezze.</p> <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <p>Indicatori risultato: verifica del Nucleo (attestazione ed una verifica infra annuale) degli atti pubblicati sul link “Amministrazione Trasparente”.</p>	
<p>PRIVACY GDPR 679/2016</p>	<p>Il Responsabile dovrà procedere mediante il coinvolgimento dei dipendenti dell’Area a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ adeguare la modulistica dell’Area al GDPR 679/2016 ed al D.Lgs 101/2018; ➤ aggiornare e/o adeguare il registro delle attività di trattamento; ➤ predisporre la formazione del personale dipendente; <p>Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019</p> <p>Indicatori risultato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1.a) Totale modelli aggiornati / su totale modelli in uso; ➤ 2.a) inserimento delle attività nel registro (SI/NO) ➤ 3.a) numero corsi/seminari di formazione a cui hanno partecipato i dipendenti 4.a) aggiornamento registro dei trattamenti 	<p>10%</p>
<p>ATTIVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION</p>	<p>Il Responsabile dell’Area dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>pianificare le attività e le modalità di indagini di customer satisfaction per individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.</i> ➤ <i>predisporre un apposito questionario, riguardante le problematiche dell’Area, per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi.</i> <p>Il Responsabile dell’Area dovrà preliminarmente spiegare ai cittadini</p>	<p>10%</p>

intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

Il sistema di rilevazione consentirà di:

- *sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;*
- *ancorare la retribuzione di risultato dei Responsabili di p.o. al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;*
- *inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di Responsabili di p.o. su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità.*

Tempi di realizzazione: 31 dicembre 2019

Indicatori risultato: verifica del Nucleo di valutazione dei risultati delle indagini ai fini della valutazione annuale.