



COMUNE DI BUCCIANO  
Provincia di Benevento

---

**PIANO DELLA PERFORMANCE  
2014-2016  
D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150**

---

Cod. **BUC-PDP\_2014-2016**

Rev. 1.0

Data: 01/08/2014

---

**Sommario**

In questo documento l'Amministrazione comunale esplicita gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire nel triennio 2014-2016.

---

**Proposto**

Segretario Comunale

F.to Claudia Filomena Iollo

**Validato**

Sindaco

F.to Domenico Matera

**Approvato con Deliberazione di Giunta municipale n. 67 del 22/10/2014**

---

## REVISIONI

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
1.0	01-08-2014	Prima stesura

## 1 PRESENTAZIONE DEL PIANO ED INDICE

### 1.1 PRINCIPI GENERALI

Nella stesura del piano della performance, previsto dall'art.10 del D.L.vo n.150/2009, il Comune di Bucciano si attiene alle linee guida espresse sull'argomento dalla Commissione, ex CIVIT<sup>1</sup>, con delibera n. 112 del 28 ottobre 2010.

In base a quanto previsto dalla norma, in tale piano, della durata triennale, vengono indicati gli obiettivi strategici ed operativi e gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'Amministrazione.

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

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

Il piano costituisce "uno strumento di fondamentale importanza per la corretta attuazione del Ciclo di gestione della performance" (dalla delibera CIVIT prima citata); esso rappresenta il collegamento tra relazione previsionale e programmatica - bilancio preventivo - attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, in quanto è dai documenti di programmazione che si ricavano gli obiettivi e sul perseguimento di essi si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

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

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

- la prima contenente strategie e macro obiettivi, indicatori di impatto e di risultato definiti, con i rispettivi target, per il triennio.

---

<sup>1</sup> Dal 31 ottobre 2013, a seguito dell'entrata in vigore della legge 30 ottobre 2013, n. 125 con cui è stato convertito in legge con modificazioni il d.l. n. 101/2013, recante "*Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione delle pubbliche amministrazioni*", le funzioni relative alla performance e alla valutazione di cui all'art. 13 del d.lgs.n. 150/2009, inizialmente trasferite all'ARAN, sono rientrate nell'ambito di competenza della Commissione CIVIT, che, ai sensi dell'art. 5 della legge citata, ha assunto la denominazione di Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni (A.N.AC.).

- la seconda contenente i centri di responsabilità e i piani di azione con obiettivi anche di gestione corrente.

## 1.2 FINALITA'

Il Piano è lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della performance (articolo 4 del decreto). Esso viene predisposto all'inizio di ogni anno<sup>2</sup>.

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

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

## 1.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Riferimento	Descrizione
	Relazione Previsionale e programmatica per il periodo 2014-2016
Deliberazione n. 62 del 29/09/2014	Sistema di Misurazione e Valutazione della performance
DEL_CIVIT_112	Delibera CIVIT n. 112/2010
Deliberazione n. 7 del 29/01/2014	Piano triennale di Prevenzione della Corruzione 2014-2016

<sup>2</sup> Nel caso in cui non sia ancora avvenuta l'approvazione del bilancio preventivo, l'Organo di Indirizzo Politico-Amministrativo procede con l'adozione di un Piano provvisorio della Performance.

## 1.4 INDICE

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL PIANO ED INDICE .....</b>	<b>3</b>
1.1	PRINCIPI GENERALI.....	3
1.2	FINALITA'.....	4
1.3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4
1.4	INDICE.....	5
<b>2</b>	<b>SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI.....</b>	<b>6</b>
2.1	CHI SIAMO.....	6
2.2	COSA FACCIAMO .....	6
2.3	COME OPERIAMO .....	9
<b>3</b>	<b>IL COMUNE DI BUCCIANO.....</b>	<b>11</b>
3.1	L'AMMINISTRAZIONE IN CIFRE.....	11
3.1.1	Numero dipendenti suddivisi per Area .....	11
3.1.2	Risorse finanziarie complessivamente assegnate.....	12
3.1.3	Numero strutture territoriali.....	12
3.1.4	Organismi gestionali .....	12
3.2	MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE .....	12
3.3	ALBERO DELLA PERFORMANCE .....	13
<b>4</b>	<b>ANALISI DEL CONTESTO.....</b>	<b>14</b>
4.1	ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO .....	15
4.2	ANALISI DEL CONTESTO INTERNO .....	16
<b>5</b>	<b>OBIETTIVI STRATEGICI .....</b>	<b>16</b>
5.1	ELEVARE IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELL'ENTE E DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI.....	18
5.2	POTENZIARE IL SISTEMA DI CONTROLLO E L'EFFICIENZA DELL'ENTE.....	18
5.3	PROMUOVERE IL TERRITORIO, TUTELARE L'AMBIENTE E MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA .....	18
<b>6</b>	<b>DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI .....</b>	<b>19</b>
6.1	OBIETTIVI ASSEGNATI AI RESPONSABILI DI ATTIVITA' GESTIONALI.....	19
<b>7</b>	<b>IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE .....</b>	<b>20</b>
7.1	FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO .....	20
7.1.1	Fase di Pianificazione della performance .....	20
7.1.2	Fasi DI MISURAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO .....	21
7.1.3	Attori.....	22
7.2	COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO .....	23
7.2.1	Integrazione con il ciclo di bilancio.....	23
7.2.2	Integrazione con gli altri sistemi di controllo.....	23
7.3	COORDINAMENTO CON LA TRASPARENZA, L'INTEGRITA E LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	23
7.4	AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE .....	24
<b>8</b>	<b>ALLEGATI TECNICI.....</b>	<b>24</b>

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

### **2.1 CHI SIAMO**

Bucciano è un Comune in provincia di Benevento. Il suo territorio, esteso di circa mille ettari, confina con Airola, Moiano, Bonea e Tocco Caudio dal lato della montagna. L'ipotesi di alcuni storici, che lo vuole come luogo di transito di un'antica via, è la maggiormente accreditata. Per il resto, la storia di Bucciano è nebulosa, e si collega ad un filo doppio con quella della vicina Airola di cui ne è stata sempre casale, e ne ha seguito le sorti feudali ed amministrative in tutte le epoche.

Si fa risalire al 1000-1100 il primo insediamento abitativo a Bucciano; tuttavia le fonti documentarie non riportano alcun toponimo se non in data posteriore, e precisamente incontriamo la parola Bucciano per la prima volta in un manoscritto del 1326.

Il suo territorio risulta compreso fra i 240 ed i 1.275 metri slm. Il paese si trova a 276 mslm. L'estensione territoriale del Comune è di 7,94 kmq, la popolazione residente al 31 dicembre 2013 consta di 2.111 abitanti, di cui 1043 maschi e 1068 femmine, e la densità abitativa è di 265,86 abitanti/kmq.

Il territorio presenta un rischio di media sismicità (2° CAT).

Nel corso del 2013, sono state registrate 29 nascite e 11 decessi; vi sono stati inoltre 64 immigrati e 66 emigrati.

Sul territorio insistono 26 km di strade comunali, provinciali, statali e vicinali.

Dati più dettagliati riguardo alla popolazione ed al territorio sono riportati nella Relazione previsionale e programmatica.

La sede del Municipio è situata in via Provinciale, nr. 14, dove ospita gli uffici del Sindaco e del suo staff, dei settori "Amministrativo/Finanziario" e "Tecnico e Vigilanza".

Nel territorio comunale si svolge principalmente attività agricola gestita da piccole aziende a conduzione familiare e attività commerciali.

Sull'area insistono solo poche aziende artigiane.

### **2.2 COSA FACCIAMO**

L'amministrazione di Bucciano offre ai cittadini numerosi e importanti servizi fra i quali si evidenziano: polizia locale, nettezza urbana, servizio anagrafe e stato civile, servizi di istruzione e servizi culturali, servizi cimiteriali, impianti sportivi, servizi sociali, illuminazione pubblica, viabilità, servizi tecnici, tutela dell'ambiente, ecc...

Il comune ha una struttura organizzativa articolata in Settori ed in Servizi.

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

I servizi dell'Ente si distinguono in:

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

Si descrivono nel seguito le principali attività svolte dal Comune, distinte per settori organizzativi.

Il **Settore Amministrativo/finanziario**, per quanto riguarda i servizi amministrativi, si occupa di attività eterogenee e trasversali, che coinvolgono processi di supporto agli organi istituzionali, agli uffici del comune e che, per taluni servizi, rappresentano un punto di riferimento importante per la cittadinanza; per quanto riguarda, invece, i servizi economico-finanziari, promuove lo sviluppo di attività di programmazione all'interno dell'ente, garantendo il supporto e la regia nella predisposizione dei documenti di programmazione economico-finanziaria.

In particolare, il Settore Amministrativo/finanziario

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

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

Il **Settore Tecnico e Vigilanza**, nell'ambito dei servizi tecnici,

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

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

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

- il controllo del territorio per lo svolgimento dell'attività di prevenzione e repressione di violazioni alle leggi vigenti;
- il funzionamento dell'ufficio commercio su aree pubbliche e licenze di pubblica sicurezza, per assicurare il regolare rilascio delle autorizzazioni o licenze;

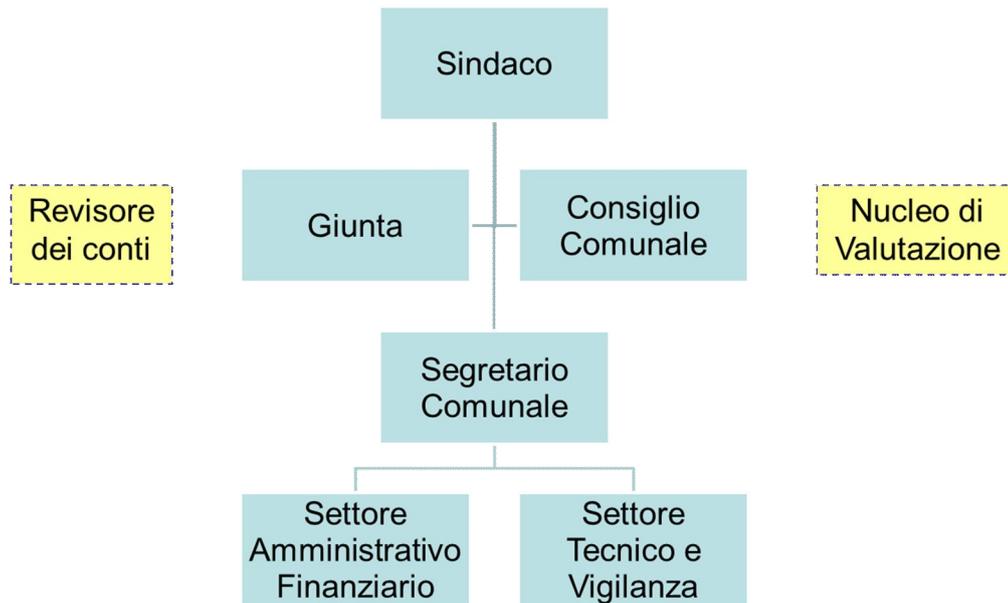
- i servizi di polizia stradale inerenti alla prevenzione e all'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale;
- la rilevazione degli incidenti stradali e la predisposizione dei servizi volti a regolare il traffico.

Il sistema dei controlli interni del Comune è articolato in attività di:

- **controllo di gestione**, ovvero il sistema di attività e procedure dirette a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità della organizzazione dell'Ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità della azione amministrativa allo scopo di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra costi e risultati.
- Il **controllo di gestione** è svolto dal Segretario Comunale, anche avvalendosi di specifiche risorse professionali.
- **controllo di regolarità amministrativa e contabile** che deve rispettare, in quanto applicabili alla Pubblica amministrazione, i principi generali della revisione aziendale asseverati dagli ordini e collegi aziendali operanti nel settore. Esso è esercitato per le parti di relativa competenza dalle seguenti figure:
  - Segretario Comunale, per quanto attiene al controllo di regolarità amministrativa e all'attività di consulenza tecnico giuridica;
  - Responsabile dell'Area Finanziaria, al momento il segretario Comunale, e dal revisore dei conti per quanto attiene alla regolarità contabile e alla copertura finanziaria;
  - singoli Responsabili di Settore per le specifiche attribuzioni loro conferite.

### 2.3 COME OPERIAMO

Il Comune di Bucciano è organizzato come nella rappresentazione grafica che segue:



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

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

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

Il **Consiglio Comunale** è l'organo di indirizzo e di controllo politico amministrativo. E' composto dal Sindaco e da n. 6 Consiglieri.

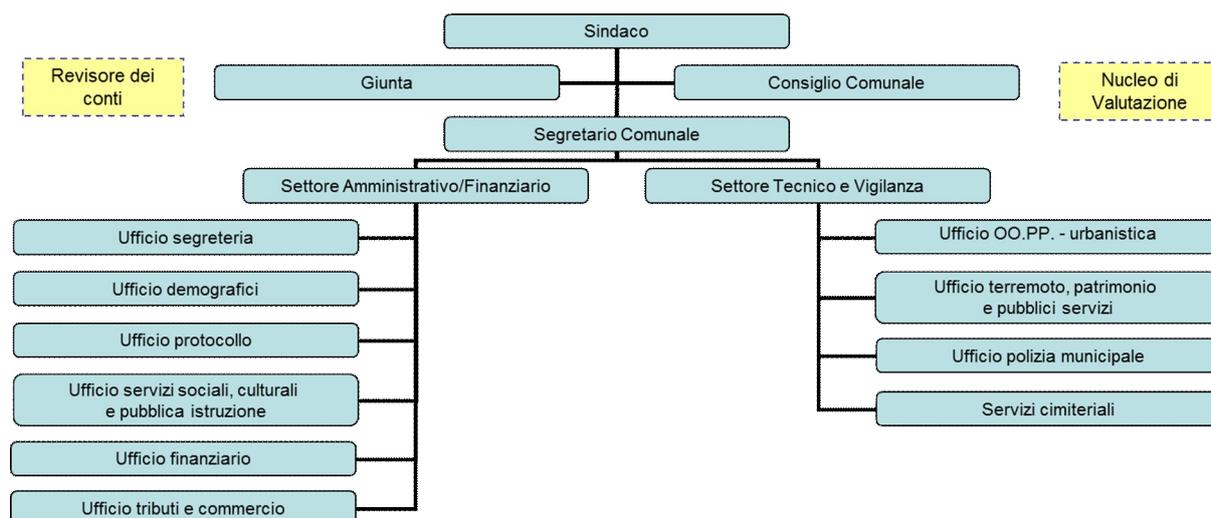
Il **Sindaco**, capo dell'Amministrazione ed Ufficiale di Governo, esercita le competenze stabilite dalla legge. Attualmente riveste la carica di Sindaco il Avv. Domenico Matera.

La **Giunta Comunale** collabora con il Sindaco nell'amministrazione del Comune.

E' composta da n. 2 assessori.

Il **Segretario Comunale**, dott.ssa Claudia Filomena Iollo, ha la responsabilità dell'attività gestionale del Comune e svolge la duplice funzione di raccordo tra il Sindaco, la Giunta e gli uffici e di coordinamento tra questi.

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



### 3 IL COMUNE DI BUCCIANO

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

	Settori	Responsabile Settori	Servizi	Incaricati
Segreteria Comunale: Dott.ssa Claudia Filomena Iollo	Amministrativo / Finanziario	Dott.ssa Claudia Filomena Iollo	Ufficio Segreteria	Antonio La Pietra
			Ufficio Demografici	Sabatino Falzarano
			Ufficio Protocollo	Antonio La Pietra
			Ufficio Servizi Sociali, Culturalie Pub. Istruzione	Maria Vincenza Della Torca
				Giuseppe Pallotta
				Giuseppe Benedetto (distaccato dalla Comunità Montana)
			Ufficio Finanziario	Giuseppe Iulucci
	Ufficio Tributi e Commercio	Antonio Carmine Falco		
	Tecnico e Vigilanza	Arch. Pietro Francesco Buonanno	Ufficio OO.PP. Urbanistica	Domenico Ruggiero
			Ufficio Terremoto Patrimonio e Pubblici Servizi	Domenico Ruggiero
				Ufficio Polizia Municipale
			Servizi Cimiteriali	Francesco Iulucci

#### 3.1 L'AMMINISTRAZIONE IN CIFRE

##### 3.1.1 NUMERO DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA

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

Il Comune di Bucciano ha complessivamente 11 dipendenti compreso il Segretario Comunale, tutti a tempo indeterminato.

Nell'Allegato 2 viene svolta una analisi quali-quantitativa dettagliate delle risorse umane.

### **3.1.2 RISORSE FINANZIARIE COMPLESSIVAMENTE ASSEGNATE**

Le risorse finanziarie attribuite sono quelle previste nel Titolo I – spesa del bilancio di previsione, nella relazione previsionale-programmatica e nel bilancio pluriennale.

### **3.1.3 NUMERO STRUTTURE TERRITORIALI**

Per l'attuazione di tali servizi, il Comune di Bucciano si avvale delle seguenti strutture:

- Nr. 1 sedi municipali;
- nr. 2 edifici scolastici;
- 13 km di rete fognaria (bianca:= km, mista: 13 km);
- servizio idrico integrato;
- nr.400 punti luce sulle strade per il servizio di illuminazione pubblica;
- sistema per la raccolta differenziata dei rifiuti.

### **3.1.4 ORGANISMI GESTIONALI**

Il Comune gestisce i servizi idrici attraverso le Società Alto Calore Servizi.

## **3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE**

Il Comune è il centro della vita di relazione dei cittadini, dal momento che il suo territorio coincide con quello del centro abitato di BUCCIANO, più le campagne e frazioni circostanti. Trattasi di Ente con fini generali, competente a provvedere agli interessi della popolazione stanziata sul proprio territorio. Il Comune, pertanto, rappresenta la comunità di riferimento, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.

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

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

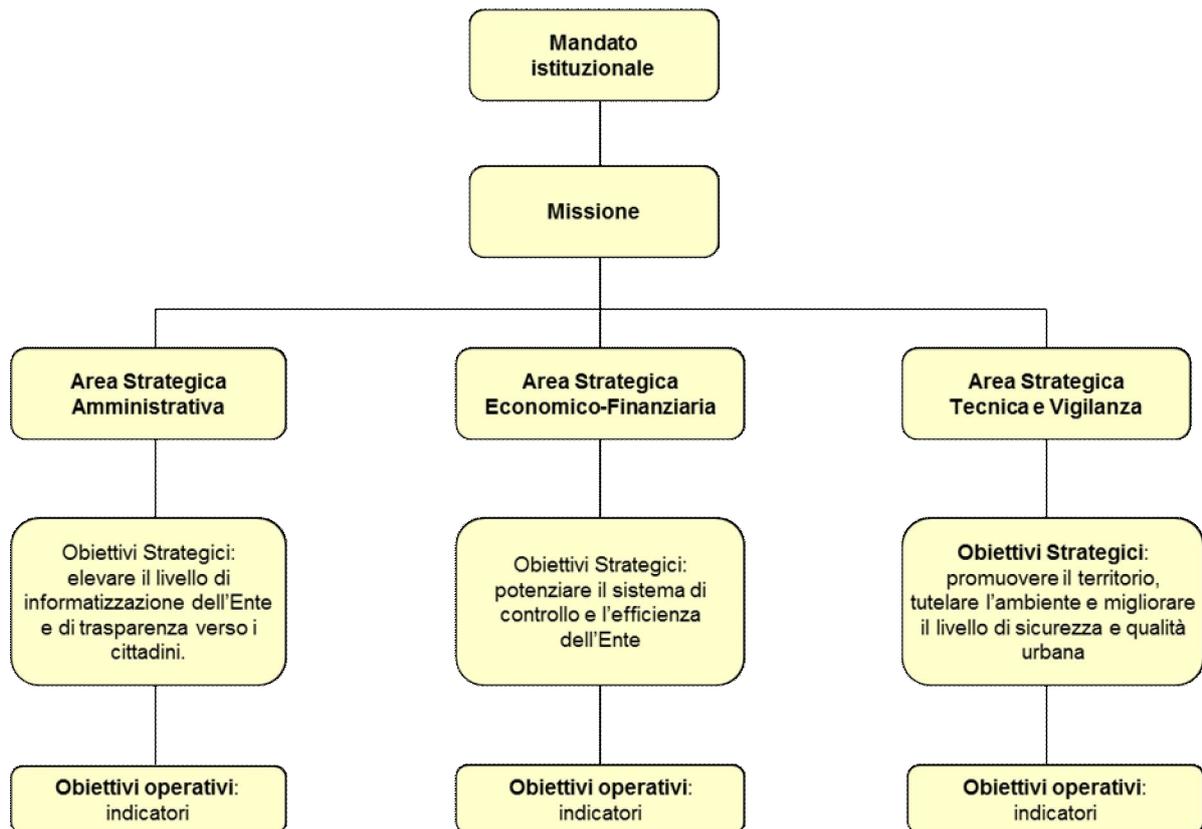
- Funzioni generali di amministrazione, di gestione e di controllo;
- Amministrazione e uso dei beni del Comune;
- Funzioni di polizia locale;
- Funzioni di istruzione pubblica ivi compresi i servizi di assistenza, trasporto e refezione, nonché l'edilizia scolastica;
- Funzioni del settore sociale;
- Funzioni nel campo della viabilità e dei trasporti;

- Funzioni riguardanti la gestione del territorio e dell'ambiente, fatta eccezione per il servizio di edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia;
- Organizzazione del commercio (ad esempio orari di apertura e chiusura dei negozi);
- Gestione delle acque e degli acquedotti, controllo dell'acqua potabile;
- Fognature;
- Raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- Pubbliche affissioni;
- Polizia mortuaria e organizzazione del cimitero;
- Igiene del suolo, delle abitazioni e delle scuole;
- Igiene degli alimenti e delle bevande;
- Promozione attività culturali, artistiche e sportive;
- Organizzare corsi di formazione professionale su delega delle Regioni e in collaborazione con esse;
- Controllo di gestione.

### **3.3 ALBERO DELLA PERFORMANCE**

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

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



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

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

Le aree strategiche non vanno confuse con la struttura organizzativa dell'Ente rappresentata nel paragrafo 2.2. Generalmente, un'area strategica è trasversale a più unità organizzative (aree, servizi, ...) anche se, in alcuni casi, un'area strategica può essere contenuta all'interno di una sola unità organizzativa.

#### 4 ANALISI DEL CONTESTO

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

- fornire una visione integrata della situazione in cui l'amministrazione va ad operare;
- stimare preliminarmente le potenziali interazioni e sinergie con i soggetti coinvolti nell'attuazione delle strategie che si intendono realizzare;
- verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento;

- verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano la propria organizzazione rispetto alle strategie da realizzare.

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

Uno strumento utile di supporto per rappresentare i risultati dell'analisi del contesto interno ed esterno è costituito dall'analisi SWOT, così come raccomandato dalla "Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche" nella Delibera n. 112/2010.

L'analisi **SWOT**, conosciuta anche come Matrice SWOT, è uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza (**Strengths**), debolezza (**Weaknesses**), le opportunità (**Opportunities**) e le minacce (**Threats**) di un progetto o di un'impresa o di ogni altra situazione in cui un'organizzazione o un individuo deve prendere una decisione per raggiungere un obiettivo. L'analisi riguarda l'ambiente interno o esterno di un'organizzazione.

Essa consente di ottenere una visione integrata degli esiti delle due fasi in cui viene scomposta l'analisi del contesto.

Nell'Allegato 1 si riporta l'analisi SWOT relativa al Comune di Bucciano. Essa sintetizza la rilevazione delle informazioni di contesto esterno in termini di minacce e opportunità e la rilevazione di dati e di informazioni attinenti il contesto interno nelle principali quattro dimensioni: organizzazione, risorse strumentali ed economiche, risorse umane e salute finanziaria.

Le dimensioni di analisi del contesto interno sono indagate in termini di punti di forza e punti di debolezza.

#### **4.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO**

L'analisi del contesto esterno è stata condotta a due livelli: generale e specifico.

L'analisi del contesto generale ha riguardato variabili di tipo economico, sociale, tecnologico ed ambientale, laddove significative, tenendo conto delle peculiarità organizzative dell'amministrazione.

L'analisi del contesto specifico dell'amministrazione, invece, è stata realizzata attraverso l'esame dei principali stakeholder dell'amministrazione, nonché delle loro attese e delle eventuali opportunità/minacce ad esse associate.

Gli **stakeholder del Comune**, essendo coloro che

- a) contribuiscono alla realizzazione della missione istituzionale;
- b) sono in grado di influenzare, con le loro molteplici decisioni (di spesa, di investimento, di collaborazione, di regolazione e controllo), il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente;

c) vengono influenzati dalle scelte e dalle attività dell'amministrazione;

sono individuati nei seguenti:

1. stakeholder chiave: **amministratori, Sindaco, Revisore dei conti, Nucleo di valutazione**
2. altri stakeholder: **cittadini, imprese, dipendenti, amministrazioni pubbliche**

#### **4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

L'analisi del contesto interno ha riguardato le seguenti quattro dimensioni:

1. organizzazione;
2. risorse strumentali ed economiche;
3. risorse umane;
4. salute finanziaria.

La dimensione "**organizzazione**" comprende l'organigramma, l'individuazione delle responsabilità (centri di responsabilità) e, ove presenti delle "corresponsabilità", l'articolazione territoriale dell'amministrazione, il personale in servizio, ecc..

L'ambito di analisi interna riconducibile alle "**risorse strumentali ed economiche**" è attinente alla ricognizione delle infrastrutture, tecnologiche e non, strumentali al raggiungimento degli obiettivi. Nella tecnologia devono essere ricompresi non solo il fattore materiale di supporto ai processi e ai sistemi informatici, ma anche i "fattori immateriali".

L'ambito di analisi "**risorse umane**" evidenzia le conoscenze, le capacità, le attitudini, i comportamenti, il turn-over e i valori dominanti dei soggetti che operano nell'organizzazione.

L'analisi delle risorse umane è stata condotta con un approccio di genere. L'utilizzo degli indicatori tipici del capitale intellettuale facilitano la comprensione, anche verso l'esterno, della qualità oltre che della quantità di capitale umano disponibile.

Essa è riportata nell'allegato 2 del piano.

#### **5 OBIETTIVI STRATEGICI**

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

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

Gli obiettivi strategici sono programmati su base triennale.

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

Fra gli obiettivi strategici è stata considerata, coerentemente con quanto affermato nella Delibera Civit n. 112/2010, anche la dimensione dell'efficienza e dell'efficacia complessiva dell'attività istituzionale ordinaria, ossia di quella parte di attività che ha carattere

permanente, ricorrente o continuativo, pur non avendo necessariamente un legame diretto con le priorità politiche.

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

A tal fine, si precisa che **il Comune di Bucciano ha adottato, con Deliberazione di Giunta Comunale nr. 62 del 29.09.2014, il proprio Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance che contempera le seguenti esigenze:**

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

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

<b>OBIETTIVI DI MANTENIMENTO</b>	PUNTI 200
<b>OBIETTIVI STRATEGICI – OPERATIVI</b>	PUNTI 500
<b>FATTORI COMPORTAMENTALI – PROFESSIONALI</b>	PUNTI 300

Il documento "**Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance**" riporta la descrizione completa e dettagliata degli indicatori individuati per il raggiungimento degli

obiettivi di mantenimento e dei fattori comportamentali e professionali stabiliti per la valutazione di dipendenti e responsabili di attività gestionali.

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

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

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

### **5.1 ELEVARE IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELL'ENTE E DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI**

#### **Aree Strategiche coinvolte: Area Amministrativa**

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

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

### **5.2 POTENZIARE IL SISTEMA DI CONTROLLO E L'EFFICIENZA DELL'ENTE**

#### **Area Strategica coinvolta: Area Economico-Finanziaria**

L'obiettivo è quello di raggiungere un utilizzo efficiente ed economico delle risorse per lo svolgimento dei servizi istituzionali

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

### **5.3 PROMUOVERE IL TERRITORIO, TUTELARE L'AMBIENTE E MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITÀ URBANA**

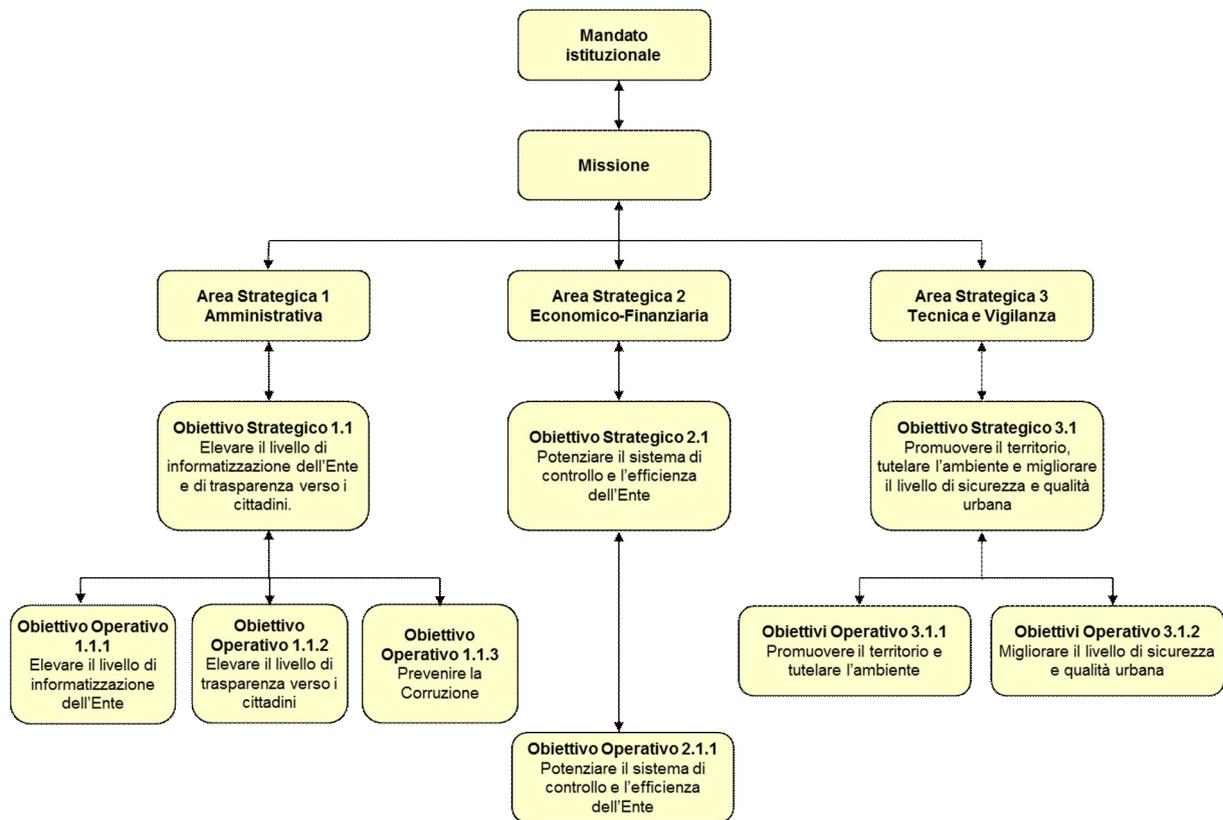
#### **Aree Strategiche coinvolte: Area Tecnica e Vigilanza**

L'obiettivo è quello di riqualificare l'ambiente ed il territorio tramite una buona programmazione delle manutenzioni, l'aumento delle aree verdi fruibili, il recupero di aree degradate, e soprattutto l'aumento della percentuale di raccolta differenziata.

Ed inoltre è quello di realizzare per la Comunità residente e sul territorio le migliori situazioni di sicurezza, vigilanza, vivibilità, efficacia, tutela e rispetto della legalità, garanzia dell'ordine pubblico, della convivenza civile e sociale.

## 6 DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

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



Nell'Allegato 3, "Piani Operativi", viene preso in esame un obiettivo operativo per volta, specificando per ognuno il piano di azione previsto.

Così come indicato dalla CIVIT nella delibera n. 112/2010 "Struttura e modalità di redazione del Piano della performance" (articolo 10, comma 1, lettera a, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150), per ogni piano di azione individuato vengono indicati:

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

L'Allegato 4, "Rilevazione Obiettivi/indicatori" riporta una sintesi degli obiettivi e indicatori stabiliti nel Piano, utile nella fase di monitoraggio.

### 6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AI RESPONSABILI DI ATTIVITA' GESTIONALI

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

Gli obiettivi di mantenimento sono quelli volti alla corretta gestione ordinaria delle funzioni e servizi di propria responsabilità. Essi sono ampiamente e dettagliatamente descritti nel capitolo 4 del Documento “Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance”.

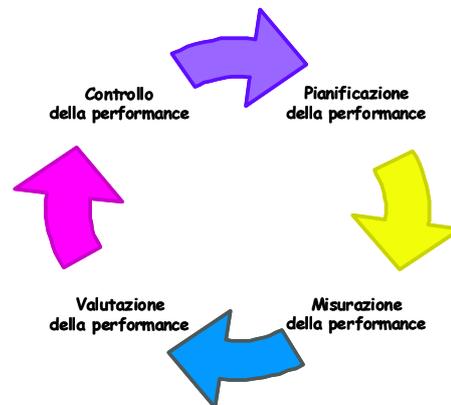
Gli obiettivi strategico-operativi sono specifici obiettivi assegnati a fronte della realizzazione di Piani Operativi che l’Amministrazione decide di attuare per il raggiungimento degli Obiettivi Strategici stabiliti nell’Albero della performance. Nell’allegato 3, “Piani Operativi”, ogni obiettivo strategico-operativo è assegnato ad un Responsabile dell’attuazione del relativo Piano Operativo.

I fattori comportamentali e professionali sono legati a specifiche capacità personali, ampiamente descritte nel capitolo 6 del Documento “Sistema di Misurazione e valutazione della Performance”.

I responsabili del Comune di Bucciano vengono valutati in base alla misurazione combinata e pesata delle tre tipologie di obiettivi loro assegnati. Le regole di calcolo sono stabilite nel Documento “Sistema di Misurazione e valutazione della Performance”.

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

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



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

#### 7.1.1 FASE DI PIANIFICAZIONE DELLA PERFORMANCE

Con D.G.C. nr. 82 del 12.12.2012 il Comune di Bucciano ha adottato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Il Comune di Bucciano è dotato di **Nucleo di Valutazione**, di tipo monocratico (Decreto Sindacale del 03.06.2013 nr.4).

Il Nucleo di Valutazione accompagna il ciclo della Performance attraverso il proprio supporto programmatico e metodologico.

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 29.01.2014 è stato adottato il “**Piano Triennale per la Trasparenza e l’Integrità 2014-2016**”, pubblicato sul sito istituzionale del Comune nella sezione “**Amministrazione Trasparente**”.

Quindi, con D.G.C. nr. 62 del 29.09.2014 è stata adottata la versione aggiornata del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, pubblicato sul sito comunale, nella sezione “Amministrazione Trasparente”, alla sottosezione “Performance”.

Il processo attraverso il quale si è giunti alla definizione dei contenuti del Piano ha visto l’interazione di diversi soggetti. La sua stesura si è basata su un confronto tra le parti sopra citate e ricorrendo alla documentazione presente all’interno dell’Ente, tra cui la Relazione Previsionale e Programmatica e il PEG che qui si allegano.

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

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

Essendo questo il primo anno, è ragionevole ritenere che il Piano verrà integrato in fase di aggiornamento con maggiori informazioni, anche contabili, che renderanno sempre più chiara la realtà dell’Ente.

### **7.1.2 FASI DI MISURAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 7.1.3 ATTORI

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

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

#### Valutazione dei responsabili di attività gestionali

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

#### Valutazione dei dipendenti

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

In particolare:

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

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

In particolare la valutazione del Segretario Comunale, per le proprie attribuzioni istituzionali e per quelle svolte quale Responsabile della gestione operativa del Settore Amministrativo – Finanziario, viene effettuata dal Sindaco.

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

Gli utenti finali dei servizi gestiti dal responsabile di attività gestionali vengono coinvolti con analisi periodiche di customer satisfaction.

## **7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO**

### **7.2.1 INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO**

Pur se ci si trova nella fase iniziale di impostazione del ciclo della performance, è stato garantito un adeguato livello di coerenza tra il sistema di misurazione e valutazione ed il ciclo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio.

### **7.2.2 INTEGRAZIONE CON GLI ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO**

Il Nucleo di Valutazione ha verificato che è stato garantito un adeguato livello di coerenza tra il sistema di misurazione e valutazione ed i controlli esistenti. In particolare, per quanto riguarda la pianificazione ed il controllo strategico, gli indicatori sono stati calibrati sulle effettive possibilità finanziarie dell'Ente.

Dall'altra, per quanto riguarda il controllo di gestione il Consiglio Comunale, con Deliberazione nr. 2 del 14.02.2013, ha approvato il Regolamento sui Controlli Interni, specificando le fasi in cui il Controllo di Gestione si integra con il Piano della Performance.

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

Questa Amministrazione ha costruito il ciclo della performance integrato con la trasparenza e l'integrità e con le misure in tema di misurazione e contrasto della corruzione. Infatti ha fissato allo scopo specifici obiettivi operativi (vedi Albero della Performance Obiettivi 1.1.2 e 1.1.3).

Data la rilevanza strategica dell'attività di prevenzione e contrasto della corruzione, l'amministrazione ha proceduto all'inserimento delle azioni anticorruzione (L. 190/2012)

nella programmazione strategica e operativa contenuta nel presente Piano della Performance. Quindi, il Comune di Bucciano ha inserito nei piani operativi obiettivi, azioni e indicatori specifici per la prevenzione del fenomeno della corruzione e per l'attuazione del P.T.P.C..

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

#### **7.4 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE**

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

Tenendo in considerazione che trattasi della prima versione del Piano vi saranno sicuramente delle integrazioni e approfondimenti sui successivi aggiornamenti.

### **8 ALLEGATI TECNICI**

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

A tal proposito sono allegati al presente:

<b>Sigla</b>	<b>Descrizione</b>
Allegato 1	Analisi swot
Allegato 2	Analisi qualitative e quantitative delle risorse umane
Allegato 3	Piani operativi
Allegato 4	Rilevazione Obiettivi/indicatori
Allegato 5	Glossario termini tecnici usati



COMUNE DI BUCCIANO  
Provincia di Benevento

---

## ANALISI DEL CONTESTO

### ALLEGATO 1 AL PIANO DELLA PERFORMANCE 2014-2016 (D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150)

---

Cod. **BUC-PDP-ALL1**

Rev. 1.0

Data: **01-08-2014**

---

#### **Sommario**

In questo allegato viene riportata l'analisi SWOT del contesto in cui opera il Comune di Bucciano.

---

#### **Proposto**

Segretario Comunale

F.to Claudia Filomena Iollo

#### **Validato**

Sindaco

F.to Domenico Matera

**Approvato con Deliberazione di Giunta municipale n.67 del 22.10.2014**

---

## REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione
1.0	01-08-2014	Prima stesura

## SOMMARIO

Proposto .....	1
1 ANALISI DEL CONTESTO.....	3
1.1 METODOLOGIA ADOTTATA.....	3
1.2 ANALISI .....	3

## 1 ANALISI DEL CONTESTO

### 1.1 METODOLOGIA ADOTTATA

Per l'analisi del contesto viene utilizzato lo strumento di analisi **SWOT**, conosciuto anche come Matrice SWOT, ovvero uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza (**Strengths**), debolezza (**Weaknesses**), le opportunità (**Opportunities**) e le minacce (**Threats**) di un progetto o di un'impresa o di ogni altra situazione in cui un'organizzazione o un individuo deve prendere una decisione per raggiungere un obiettivo. L'analisi può riguardare l'ambiente interno o esterno di un'organizzazione.

La dimensione del modello di analisi SWOT può essere meglio compresa attraverso la seguente matrice, come raccomandata dalla "Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche" fornita nella Delibera n. 112/2010).

SWOT-analysis		Analisi Interna	
		Forze (Strengths)	Debolezze (Weaknesses)
A n a l i s i  E s t e r n a	Opportunità (Opportunities)	<i>Strategie S-O:</i> Sviluppare nuove metodologie in grado di sfruttare i punti di forza dell'Ente.	<i>Strategie W-O:</i> Eliminare le debolezze per attivare nuove opportunità.
	Minacce (Threats)	<i>Strategie S-T:</i> Sfruttare i punti di forza per difendersi dalle minacce.	<i>Strategie W-T:</i> Individuare piani di difesa per evitare che le minacce esterne acquiscano i punti di debolezza.

Essa consente di ottenere una visione integrata degli esiti delle due fasi in cui è possibile scomporre l'analisi del contesto:

- a) analisi del contesto esterno;
- b) analisi del contesto interno.

### 1.2 ANALISI

Di seguito si riporta la scheda di analisi SWOT che sintetizza la rilevazione delle informazioni di contesto esterno, in termini di minacce e opportunità, e la rilevazione di dati e di informazioni attinenti il contesto interno nelle principali quattro dimensioni:

1. organizzazione,
2. risorse strumentali ed economiche,
3. risorse umane

4. salute finanziaria.

Le dimensioni di analisi del contesto interno sono indagate in termini di punti di forza e punti di debolezza.

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



COMUNE DI BUCCIANO  
Provincia di Benevento

---

## ANALISI QUALI-QUANTITATIVA DELLE RISORSE UMANE

### ALLEGATO 2 AL PIANO DELLA PERFORMANCE 2014-2016 (D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150)

---

Cod. **BUC-PDP-ALL2**

Rev. 1.0

Data: **01-08-2014**

---

#### Sommario

In questo allegato viene riportata una analisi qualitativa e quantitativa del personale dipendente in forza al Comune di Bucciano.

---

#### Proposto

Segretario Comunale

Claudia Filomena Iollo

#### Validato

Sindaco

Domenico Matera

**Approvato con Deliberazione di Giunta municipale n.67 del 22/10/2014**

---

## REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione
1.0	01-08-2014	Prima stesura

## INDICE

<b>1</b>	<b>SCHEDA ANALISI.....</b>	<b>3</b>
1.1	ANALISI DEL PERSONALE, QUALIFICA E RUOLO.....	3
1.2	ANALISI CARATTERI QUALITATIVI/QUANTITATIVI.....	4
1.3	ANALISI BENESSERE ORGANIZZATIVO.....	4
1.4	ANALISI DI GENERE.....	5

## 1 SCHEDE ANALISI

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

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

I dati riportati sono relativi all'anno 2013.

### 1.1 ANALISI DEL PERSONALE, QUALIFICA E RUOLO

Area organizzativa	Nr.	Qualifica	Categoria
Settore Amministrativo e Finanziario	1	Dirigente	
	1	Autista scuolabus e messo	B5
	1	Collaboratore amministrativo	B3
	1	Esecutore amministrativo	B1
	1	Istruttore amministrativo	C5
	1	Esecutore amministrativo contabile	B3
	1	Istruttore amministrativo contabile	C3
Settore Tecnico e Vigilanza	1	Funzionario tecnico	D4
	1	Istruttore tecnico	C3
	1	Istruttore vigilanza	C3
	1	Operatore tecnico	A2
<b>Nr. Totale di dipendenti</b>	<b>11</b>		

**1.2 ANALISI CARATTERI QUALITATIVI/QUANTITATIVI**

Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	53
Età media dei dirigenti (anni)	50
Età media responsabili attività gestionali	52
Tasso di crescita unità di personale negli anni (dal 2009 ad oggi)	-0,15
% di dipendenti in possesso di laurea	18%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
% di responsabili attività gestionali in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	3
<i>Turnover</i> del personale	0
Costi di formazione/spese del personale	0

**1.3 ANALISI BENESSERE ORGANIZZATIVO**

Indicatori (Anno 2013)	Valore
Tasso di assenze (*)	1,72
Tasso di dimissioni premature	0
Tasso di richieste di trasferimento	0
Tasso di infortuni	0
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 23.017,20
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%

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

**1.4 ANALISI DI GENERE**

Indicatori	Valore
% di dirigenti donne	100%
% di donne responsabili attività gestionali	50%
% di donne rispetto al totale del personale	18%
Stipendio medio lordo percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	€ 51.230,50
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	100%
Età media del personale dipendente femminile	56
Età media del personale femminile responsabile attività gestionali	50
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	50%
Ore di formazione femminile (media per dipendente di sesso femminile)	10



COMUNE DI BUCCIANO  
Provincia di Benevento

---

## PIANI OPERATIVI

### ALLEGATO 3 AL PIANO DELLA PERFORMANCE 2014-2016 (D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150)

---

Cod. **BUC-PDP-ALL.3**

Rev. 1.0

Data: **01-08-2014**

---

#### Sommario

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

---

#### Proposto

Segretario Comunale

F.to Claudia Filomena Iollo

#### Validato

Sindaco

F.to Domenico Matera

**Approvato con Deliberazione di Giunta municipale n. 67 del 22/10/2014**

---

## REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione
1.0	01-08-2014	Prima stesura

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PIANI OPERATIVI DI AZIONE</b> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.1	PIANO D'AZIONE N. 1 – ELEVARE IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELL'ENTE	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.2	PIANO D'AZIONE N. 2 – ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.3	PIANO D'AZIONE N. 3 – PREVENIRE LA CORRUZIONE .....	6
2.4	PIANO D'AZIONE N. 4 – POTENZIARE IL SISTEMA DI CONTROLLO, RAZIONALIZZARE LE SPESE E MIGLIORARE L'EFFICIENZA DELL'ENTE.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.5	PIANO D'AZIONE N. 5 – PROMUOVERE IL TERRITORIO, TUTELARE L'AMBIENTE E MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA DEI CITTADINI.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.6	PIANO D'AZIONE N. 6 – MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.7	PIANO D'AZIONE N. 7 – DIFFUSIONE NEL MONDO DELL'IMMAGINE DI BUCCIANO COME CITTA' NATALE DI PADRE PIO.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

## 1 PREMESSA

In questo allegato vengono riportati tutti i piani di azione dell'amministrazione per il triennio 2014-2016.

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

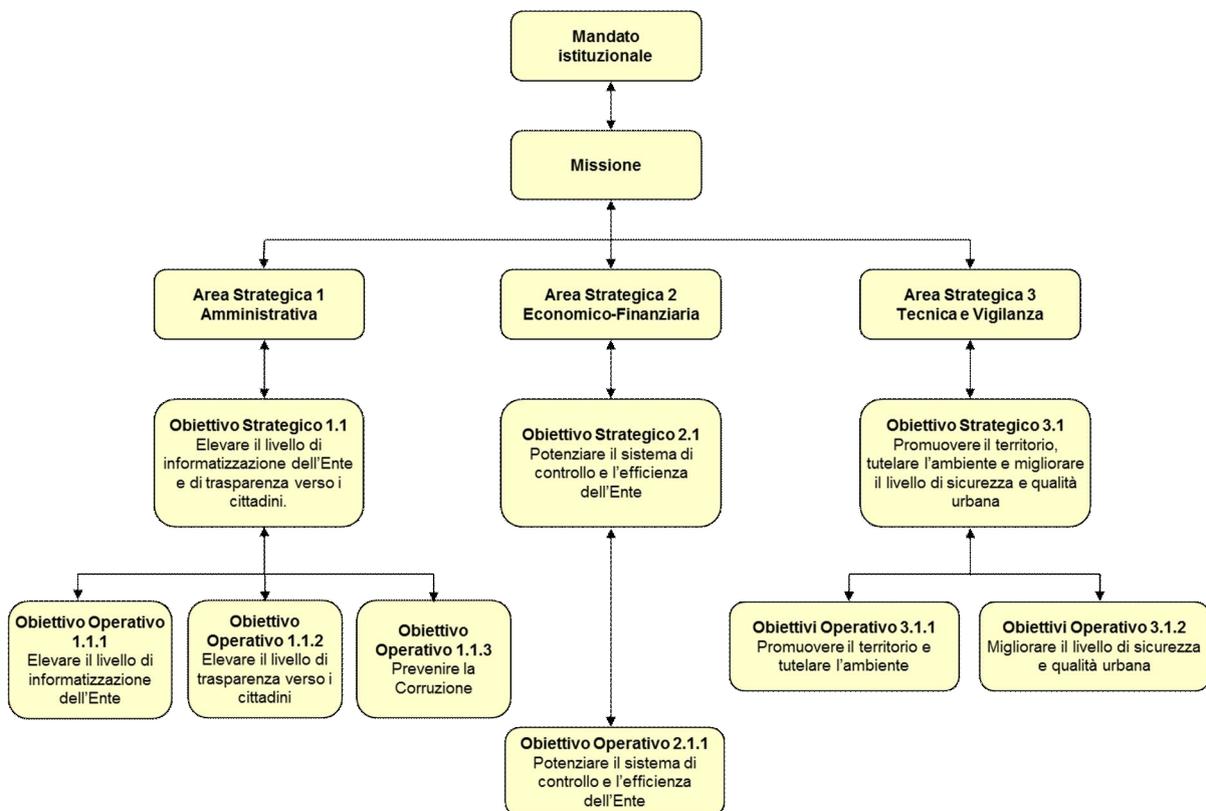
Per ogni piano di azione vengono indicate le seguenti informazioni:

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

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

Si fa presente che non è stato possibile assegnare ai Piani di Azione delle risorse economiche, non essendo stato approvato il bilancio di previsione per l'anno 2014.

Per tale motivo il Piano della Performance viene adottato in via provvisoria.



**2 PIANI OPERATIVI DI AZIONE****2.1 PIANO D'AZIONE N. 1 – ELEVARE IL LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE DELL'ENTE****Obiettivo operativo 1.1.1:** elevare il livello di informatizzazione dell'Ente**Responsabile obiettivo operativo:** Dott.ssa Claudia Filomena Iollo

Nr.	Azioni	Indicatori	Responsabile azione
1	Migliorare il servizio di protocollo informatico con acquisizione ed archiviazione digitale degli atti, in conformità al manuale operativo e al titolario.	Percentuale atti protocollati in formato digitale rispetto al nr. totale atti protocollati (>30% nel 2014, 50% nel 2015, 70% nel 2016)	La Pietra Antonio
2	Procedere sul cammino di attuazione del nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD: D.Lgs. 7/03/2005, n. 82 – Nuovo CAD D.Lgs. 30/12/ 2010, n. 235) e della dematerializzazione della carta.	% comunicazioni inviate via PEC rispetto al Nr. di comunicazioni inviate (almeno il 20% nel 2014, (almeno il 30% nel 2015, almeno il 40% nel 2016)	La Pietra Antonio
3	Gestione informatizzata contratti di appalto.	100% dei contratti stipulati per via elettronica	Dott.ssa Claudia Filomena Iollo Arch. Pietro Francesco Buonanno
4	Conversione ed allineamento archivi anagrafe, stato civile ed elettorale a seguito del passaggio ad una piattaforma digitalizzata di tipo aperto con possibilità di collegamenti diretti con altre pubbliche amministrazioni. Curare collegamenti diretti con altre amministrazioni e privati cittadini.	Percentuale archivi allineati (100% nel 2014)	Falzarano Sabatino

**Cronoprogramma**

Azione	2014	2015	2016
Azione 1. protocollo			
Azione 2. Nuovo CAD			
Azione 3. Contratti informatici			
Azione 4. Conversione archivi			

Le risorse economiche assegnate sono quelle indicate nell'allegato PEG

**PIANO D'AZIONE N. 2 – ELEVARE IL LIVELLO DI TRASPARENZA VERSO I CITTADINI****Obiettivo operativo 1.1.2:** elevare il livello di trasparenza verso i cittadini**Responsabile obiettivo operativo:** Claudia Filomena Iollo

<b>Nr.</b>	<b>Azioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Responsabile azione</b>
1	Organizzare e gestire la pubblicazione sul sito web dei contenuti richiesti nel rispetto della normativa vigente (albo pretorio, bandi e gare, modulistica scaricabile, ecc.).	Percentuale titoli i cui contenuti sono pubblicati e aggiornati rispetto al nr. totale di titoli previsti sul sito (>60% nel 2014, 90% 2015, 100% 2016).	La Pietra Antonio
2	Porre molta attenzione ai contenuti minimi previsti per i siti istituzionali delle PA da pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" ai sensi del D.Lgs. nr. 33 del 14/03/2013.	Percentuale titoli i cui contenuti sono pubblicati e aggiornati nella sezione "Amministrazione trasparente" rispetto al nr. titoli richiesti dalla normativa vigente ( 100% nel 2014).	La Pietra Antonio Della Torca Maria Vincenza Sabatino Falzarano
3	Analizzare, ammodernare e predisporre la documentazione utile per la cittadinanza da pubblicare sul sito comunale.	Nr. moduli e documenti messi a disposizione della cittadinanza da parte dei servizi comunali.	Della Torca Maria Vincenza Falco Falzarano Iulicci Giuseppe

**Cronoprogramma**

<b>Azione</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Azione 1. Contenuti sito web			
Azione 2. Amministrazione trasparente			
Azione 3. Documentazione standard			

**2.2** Le risorse economiche assegnate sono quelle indicate nell'allegato PEG

**PIANO D'AZIONE N. 3 – PREVENIRE LA CORRUZIONE**

**Obiettivo operativo 1.1.3: Prevenire la Corruzione**

**Responsabile obiettivo operativo:** Claudia Filomena Iollo

<b>Nr.</b>	<b>Azioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Responsabile azione</b>
1	Predisporre il Piano triennale di Prevenzione della Corruzione	Adozione del Piano triennale di Prevenzione della Corruzione	Claudia Filomena Iollo
2	Adottare programma di formazione dei dipendenti in materia di anticorruzione	Adozione programma per il 2014	Claudia Filomena Iollo
3	Adempiere agli obblighi di pubblicazione sanciti dal decreto 33/2013	Azioni 1 e 2 del Piano di Azione N. 2	Claudia Filomena Iollo
4	Predisporre il Programma triennale Trasparenza ed integrità	Adozione Programma triennale Trasparenza ed integrità	Claudia Filomena Iollo Buonanno Pietro Francesco
5	Adeguamento di norme ed atti alla luce del Piano Nazionale Anticorruzione	Adeguamento di almeno 5 atti nel 2014 e ulteriori adeguamenti negli anni successivi.	Iollo Claudia Filomena Buonanno Pietro Francesco Della Torca Maria Vincenza

**Cronoprogramma**

<b>Azione</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Azione 1. Piano Anticorruzione			
Azione 2. Formazione dipendenti			
Azione 3. Amministrazione trasparente			
Azione 4. Programma trasp. e integrità			
Azione 5. Adeguamento norme e atti			

Le risorse economiche assegnate sono quelle indicate nell'allegato PEG

**2.3 PIANO D'AZIONE N. 3 – POTENZIARE IL SISTEMA DI CONTROLLO E L'EFFICIENZA DELL'ENTE****Obiettivo operativo 2.1.1:** Potenziare il sistema di controllo e l'efficienza dell'Ente**Responsabile obiettivo operativo:** Claudia Filomena Iollo

Nr.	Azioni	Indicatori	Responsabile azione
1	Realizzare un sistema di monitoraggio e di revisione delle spese comunali, quindi formulare una proposta di riduzione di spese e nuove idee per la realizzazione di ulteriori risparmi.	Nr. linee di risparmio individuate nella proposta di riduzione di spese > 2 nel 2014.	Iulicci Giuseppe
2	Organizzazione flusso informatizzato delle fatture e caricamento dati in piattaforma.	100% anno 2014	Iulicci Giuseppe
3	Controlli incrociati tra dati catastali, anagrafici e tributari per rilevare eventuali evasioni fiscali.	Nr accertamenti tributari emessi (almeno duecento posizioni all'anno)	Falco Antonio Carmine
4	Attuazione procedura tributi.	Incremento percentuale recupero tributi mediante maggiore incasso, rispetto al 2013: - entro il 31.12.2014 del 5 %; - entro il 31.12.2015 del 10 %; - entro il 31.12.2016 del 20 %	Falco Antonio Carmine
5	Aggiornamento inventario comunale	Approvazione inventario aggiornato anno 2015	Iulicci Giuseppe Ruggiero Pallotta

**Cronoprogramma**

Azione	2014	2015	2016
Azione 1. Spending review			
Azione 2. Gestione informatizzata fatture			
Azione 3. Lotta all'evasione			
Azione 4. Procedura Tributi			
Azione 5. Aggiornamento inventario comunale			

Le risorse economiche assegnate sono quelle indicate nell'allegato PEG

**2.4 PIANO D'AZIONE N. 4 – PROMUOVERE IL TERRITORIO E TUTELARE L'AMBIENTE****Obiettivo operativo 3.1.1:** Promuovere il territorio e tutelare l'ambiente**Responsabile obiettivo operativo:** Buonanno Pietro Francesco

<b>Nr.</b>	<b>Azioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Responsabile azione</b>
1	Gestione raccolta differenziata rifiuti	Percentuale raccolta differenziata in graduale e costante nel 2014, nel 2015, nel 2016 rispetto al dato 2013 .	Buonanno Pietro Francesco Geom. Ruggiero
2	Miglioramento del servizio di spazzamento delle strade e di pulizia delle aree verdi. Monitoraggio abbandono rifiuti	Riduzione rifiuti abbandonati n. interventi di pulizia straordinaria.	Geom Ruggiero Vigile urbano Mauriello Raffaele
3	Miglioramento servizio di gestione del cimitero comunale e ricognizione finalizzata alla realizzazione di nuovi loculi e tombe di inumazione.	n. nuovi loculi realizzati e fosse di inumazione anno 2014.	Iulucci Francesco

**Cronoprogramma**

<b>Azione</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Azione 1. Raccolta differenziata			
Azione 2. Pulizia strade e aree verdi			

Le risorse economiche assegnate sono quelle indicate nell'allegato PEG

**2.5 PIANO D'AZIONE N. 5 – MIGLIORARE IL LIVELLO DI SICUREZZA E QUALITA' URBANA**

**Obiettivo operativo 3.1.2:** Migliorare il livello di sicurezza e qualità urbana

**Responsabile:** Buonanno Pietro Francesco

Nr.	Azioni	Indicatori	Responsabile azione
1	Monitoraggio e controllo territorio comunale	Graduale e costante aumento nel triennio del numero verbali e relazioni di controllo effettuate rispetto all' anno 2013	Vigile urbano Mauriello Raffaele
2	Implementazione servizio videosorveglianza	Numero telecamere installate	Architetto Buonanno Mauriello Raffaele

**Cronoprogramma**

Azione	2014	2015	2016
Azione 1. Controllo del territorio			
Azione 2. videosorveglianza			

Le risorse economiche assegnate sono quelle indicate nell'allegato PEG.



COMUNE DI BUCCIANO  
Provincia di Benevento

---

## RILEVAZIONE OBIETTIVI / INDICATORI

### ALLEGATO 4 AL PIANO DELLA PERFORMANCE 2014-2016 (D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150)

---

Cod. **BUC-PDP-ALL4**

Rev. 1.0

Data: **01-08-2014**

---

#### Sommario

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

---

#### Proposto

Segretario Comunale

F.to Claudia Filomena Iollo

#### Validato

Sindaco

F.to Domenico Matera

**Approvato con Deliberazione di Giunta municipale n.67 del 22/10/2014**

---

## REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione
1.0	01-08-2014	Prima stesura

## SOMMARIO

1	PREMESSA .....	3
2	RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI STRATEGICI/OPERATIVI.....	4
3	RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI MANTENIMENTO.....	7
3.1	INDICATORI SETTORE AMMINISTRATIVO – FINANZIARIO .....	7
3.2	INDICATORI SETTORE TECNICO E VIGILANZA .....	9

## 1 PREMESSA

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

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

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

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

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

**2 RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI STRATEGICI/OPERATIVI**

<b>OBIETTIVI STRATEGICI/OPERATIVI / INDICATORI</b>											
Nr.	Obiettivo operativo di riferimento	Azione	Indicatore	Unità di misura	Tempi di misurazione	Valore benchmark	Valore storico (2013)	Target anno 2014	Target anno 2015	Target anno 2016	Riferimenti normativi
1	1.1.1 - Elevare il livello di informatizzazione dell'Ente	2 - Migliorare protocollo informatico con archiviazione digitale atti	% atti protocollati in formato digitale rispetto al nr. totale atti protocollati	%	annuale			30%	50%	70%	D.P.R. 445/2000
2		3 - Attuazione nuovo CAD	% comunicazioni inviate via PEC rispetto al Nr. comunicazioni inviate	%	annuale			20%	30%	40%	CAD D.Lgs. 30/12/2010, n. 82 e Nuovo CAD D.Lgs. 30/12/2010, n. 235
3		4 - Gestione informatizzata contratti di appalto	% contratti informatici	%	annuale			100%	100%	100%	D.L. 17/12/2012, n. 179, convertito con modd. Dalla legge 17/12/2012, n. 221.
4		5 - Conversione e allineamento archivi anagrafe, stato civile ed elettorale	% archivi allineati	%	annuale			100%			
5	1.1.2 - Elevare il livello di trasparenza verso i cittadini	1 - Pubblicazione contenuti sul sito web	% titoli con contenuti pubblicati rispetto al nr titoli previsti sul sito web	%	annuale			50%	90%	100%	
6		2 - Pubblicazione contenuti nella sezione "Amministrazione trasparente"	% titoli con contenuti pubblicati rispetto al nr titoli previsti nella sezione "Amministrazione trasparente"	%	annuale			100%	100%	100%	D. Lgs. Nr. 33 del 14/03/2013
7		3 - Pubblicazione documentazione utile per la cittadinanza	Nr moduli e documenti messi a disposizione della cittadinanza	numero	annuale			> 10	> 20	> 30	
8	1.1.3 - Prevenire la corruzione	1 - Predisporre Piano triennale di prevenzione della corruzione	Adozione piano	SI/NO	annuale			SI			D. Lgs. Nr. 190/2012

9		2 – Adottare programma di formazione dipendenti in materia di anticorruzione	Adozione programma per il 2014	SI/NO	annuale			SI			D. Lgs. Nr. 190/2012
10		3 - Adempiere agli obblighi di pubblicazione sanciti dal D.Lgs. 33/2013	% titoli con contenuti pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente"	%	annuale			100%	100%	100%	D. Lgs. Nr. 33 del 14/03/2013
11		4 – Predisporre Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Adozione programma	SI/NO	annuale			SI			D. Lgs. Nr. 190/2012 e D.Lgs. 150/2009
12		5 - Adeguamento norme e atti	Nr. norme e atti adeguati	quantità	annuale			10			
13		1 - Monitoraggio e revisione spese comunali	Nr. linee di risparmio individuate	quantità	annuale			> 2	> 2	> 2	
	2.1.1 - Potenziare il sistema di controllo e l'efficienza dell'Ente	2 Organizzazione flusso informatizzato delle fatture e caricamento dati in piattaforma	100% anno 2014	%	annuale			100%			
15		3 - Rilevazione evasioni fiscali	Nr. accertamenti tributari	quantità	annuale			200	2	2	
		4 - Attuazione procedura tributi	Incremento percentuale recupero tributi mediante maggiore incasso rispetto al 2013	%	annuale			5%	10%	20%	
17		5 - Aggiornamento inventario comunale	Approvazione inventario aggiornato anno 2015	SI/NO	annuale				SI		
18			1 - Raccolta differenziata rifiuti	percentuale raccolta differenziata	%	annuale	65%	> 65%	> del 2014	> del 2015	
19	3.1.1 - Promuovere il territorio e tutelare l'ambiente	2 - Miglioramento servizio di spazzamento strade e pulizia aree verdi	Riduzione rifiuti abbandonati; nr interventi di pulizia straordinaria	quantità	annuale			< 3	< 2	< 1	
20		3 - Miglioramento servizio di gestione del cimitero comunale	Nr nuovi loculi realizzati e fosse di inumazione	SI/NO	annuale			SI			

21	3.1.2 - Migliorare il livello di sicurezza e qualità urbana	1 - Monitoraggio e controllo territorio comunale	Graduale e costante aumento nel triennio del nr verbali e relazioni di controllo effettuate rispetto all'anno 2013	quantità	annuale			SI	SI	SI	
22		2 - Implementazione servizio videosorveglianza	nr telecamere installate	SI/NO	annuale			SI			

### 3 RILEVAZIONE INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI MANTENIMENTO

#### 3.1 INDICATORI SETTORE AMMINISTRATIVO – FINANZIARIO

N.	SETTORE AMMINISTRATIVO FINANZIARIO	Valore benchmark	Valore storico anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
	Indicatore quantitativo (obiettivi di mantenimento)					
<b>AFFARI GENERALI</b>						
1	Nr. Delibere di Giunta		100			
2	Nr. Delibere di Consiglio		24			
3	Nr. Determinazioni		203			
4	Corrispondenza - Nr. lettere e plichi in uscita ( <i>per relazione conto annuale</i> )		1.616			
5	Nr. atti pubblicati all'Albo Pretorio		490			
<b>PROTOCOLLO</b>						
1	Nr. Protocolli in entrata/uscita		3437 - 1616			
<b>GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE</b>						
1	Nr. dipendenti a tempo indeterminato (compreso il Segretario Comunale e un dipendente regionale)		11			
2	Nr. dipendenti a tempo determinato					
3	Nr. procedure di assunzione mediante selezione pubblica / mediante mobilità / cessazioni ( <i>distinte</i> )					
4	Nr. Contratti a tempo determinato stipulati nell'anno					
5	Nr. Contratti di lavoro flessibile stipulati nell'anno					
6	Nr. procedimenti disciplinari					
<b>SERVIZI SOCIALI</b>						
1	N. utenti gestiti assistenza domiciliare / pasti a domicilio / assistenza economica con fondi comunali ( <i>distinti</i> )N. utenti gestiti assistenza domiciliare / pasti a domicilio / assistenza economica con fondi comunali ( <i>distinti</i> )N. utenti gestiti assistenza domiciliare / pasti a domicilio / assistenza economica con fondi comunali ( <i>distinti</i> )		Ass. Ec. 70			
2	Nr. istanze presentate assistenza domiciliare / pasti a domicilio / assistenza economica – nr. istanze soddisfatte		35			
3	Contributi affitto - Nr. richieste / erogazioni		16			
4	Contributi assegno di cura - Nr. richieste / erogazioni					
5	Nr. casi affido familiare					
6	Nr. anziani/adulti assistiti in strutture					
7	Nr. utenti per assegni di studio, fornitura libri e borse di studio (buoni libro)		130			
8	Nr. utenti cure termali		50			
<b>SISTEMI INFORMATIVI</b>						
1	Nr. di postazioni di lavoro informatizzate		11			
2	Nr. nuovi hardware installati		2			
4	Nr. Programmi operativi attivati		2			
<b>CULTURA - SPORT E TEMPO LIBERO</b>						
1	Nr. di eventi culturali organizzati/patrocinati (convegni, incontri, spettacoli)		1			
2	Nr. impianti sportivi		1			
3	Nr. iniziative pubbliche ricreative gestite e/o patrocinate dal Comune		5			
4	Nr. manifestazioni sportive gestite e/o patrocinate dal Comune		4			
5	Nr. associazioni sportive convenzionate e/o sovvenzionate					
6	Nr. pratiche di concessione contributi associazioni / n° istanze accolte		7			
7	N. utenti serviti – trasporto scolastico		45			
8	N. km percorsi / n. mezzi trasporto scolastico		60 - 1			
9	Nr. utenti del servizio / nr. pasti erogati		130 - 7.873			
<b>ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE</b>						
1	N. elettori (compreso AIRE)		1.933			
2	N. iscrizioni e cancellazioni liste elettorali		126			
3	N. consultazioni elettorali		2			
4	Popolazione residente al 31 dicembre dell'anno		2.111			
5	N. atti di Stato civile		71			
6	N. statistiche annuali verso Istat e altri enti		16			
7	N. pratiche immigrazione/emigrazione		37 - 44			
8	N. variazioni anagrafiche all'interno del Comune		63			
9	N. autorizzazioni al seppellimento di cadaveri, trasporto salme, resti mortali o cremazioni		9			
10	N. carte di identità rilasciate		313			
11	N. nuovi iscritti AIRE nell'anno		4			

N.	SETTORE AMMINISTRATIVO FINANZIARIO	Valore benchmark	Valore storico anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
	Indicatore quantitativo (obiettivi di mantenimento)					
<b>SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI</b>						
1	Nr. determinazioni					
2	Nr. Impegni e Accertamenti		Imp. nr.979 - Acc. Nr.355			
3	Nr. Pagamenti e Riscossioni		Mand. Nr.1041 - Risc. Nr.533			
4	Nr. Mandati e Reversali		Mand. Nr.1041 - Risc. Nr.533			
5	Nr. mutui gestiti		57			
6	Nr. delibere di variazione di bilancio		0			
7	Importo del bilancio (spese correnti e di investimento) – migliaia euro (impegni di spesa)		6.944,00			
<b>GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE</b>						
1	Nr. Cedolini		135			
<b>PROVVEDITORATO - ECONOMATO</b>						
1	N. procedure espletate per acquisto beni e servizi		159			
2	Nr. Liquidazioni economato		159			
3	Nr. buoni d'ordine		159			
<b>TRIBUTI</b>						
1	Nr. contribuenti IMU / gettito tot. annuo		1448 - € 235.160,01			
2	Nr. contribuenti TARES / gettito tot. Annuo		932 - € 196.026,38			
3	Nr. contribuenti TASI / gettito tot. annuo					
4	Nr. contribuenti TARI / gettito tot. annuo					
5	Nr. contribuenti TOSAP / gettito tot. annuo		146 - € 8.269,92			
6	Nr. avvisi di accertamento IMU emessi nell'anno (ICI)		139			
7	Nr. avvisi di accertamento TARES emessi nell'anno (TARSU)		6			
8	Nr. avvisi di accertamento TASI emessi nell'anno					
9	Nr. avvisi di accertamento TARI emessi nell'anno					
10	Nr. avvisi di accertamento TOSAP emessi nell'anno					
11	Nr. Contribuenti IMU controllati (ICI)		1.348			
12	Nr. Contribuenti TARES controllati					
13	Nr. Contribuenti TARI controllati					
14	Nr. Contribuenti TASI controllati					
15	Contenzioso tributario - Nr. cause trattate nell'anno					
16	Recupero evasione IMU – totale accertato (ICI)		€ 10.430,96 /€ 36.213,00			
17	Autorizzazione occupazione suolo pubblico: Numero autorizzazioni per occupazione suolo rilasciate		8			
18	Avvisi accertamento depurazione e fognatura		13			

**3.2 INDICATORI SETTORE TECNICO E VIGILANZA**

N.	SETTORE TECNICO E VIGILANZA	Valore benchmark	Valore storico anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
	indicatore quantitativo (obiettivi di mantenimento)					
1	N. determinazioni emesse		201			
<b>URBANISTICA E GESTIONE DEL TERRITORIO</b>						
1	N. Piani urbanistici gestiti ( <i>distinti tra generali e attuativi</i> )N. Piani urbanistici gestiti ( <i>distinti tra generali e attuativi</i> )N. Piani urbanistici gestiti ( <i>distinti tra generali e attuativi</i> )		1			
2	N. Certificati Destinazione Urbanistica		17			
3	N. Domande presentate (Edilizia Privata)		17			
4	N. permessi di costruire rilasciati		7			
5	N. DIA/SCIA presentate		2			
6	N. licenze di abitabilità/agibilità rilasciate		1			
7	Importo annuo tot. proventi attività edilizia privata		11.246,72			
8	N. tot. Abusi edilizi gestiti					
9	N. verifiche idoneità alloggio					
10	N. sedute di commissione edilizia		4			
11	N. edifici pubblici e strutture gestite		11			
<b>ECOLOGIA E AMBIENTE</b>						
1	% raccolta differenziata		65,42			
<b>MANUTENZIONE</b>						
1	N. interventi manutentivi effettuati sugli immobili (edifici)		12			
2	N. addetti al servizio manutentivo ( <i>distinti tra operai / autisti / operatori assunti con forme di lavoro flessibile / lavoratori socialmente utili</i> )					
3	N. punti luce		900			
4	N. interventi sugli impianti di illuminazione pubblica effettuati ( <i>negli anni interessati da gestione diretta</i> )					
5	Ml. strade comunali		25.000			
6	N. interventi di manutenzione stradale		9			
<b>PROCEDURE DI GARA PER AFFIDAMENTO LAVORI, SERVIZI E FORNITURE</b>						
1	N. determinazioni per acquisti e affidamenti emesse nell'anno		48			
2	N. gare di appalto gestite nell'anno		2			
<b>VERDE PUBBLICO</b>						
1	Mq. aree verdi gestite / n. addetti interni		900 - 0			
<b>LAVORI PUBBLICI</b>						
1	Nr. di lavori pubblici in corso di affidamento / esecuzione nell'anno ( <i>distinti</i> ) Nr. di lavori pubblici in corso di affidamento / esecuzione nell'anno ( <i>distinti</i> )		2 - 0			
2	Nr. totale aggiudicazioni					
3	Nr. Progetti preliminari redatti internamente / Direzione lavori effettuate internamente ( <i>distinti</i> )		4 - 0			
4	Nr. procedure di affidamento incarichi per servizi di ingegneria e architettura					

N.	SETTORE TECNICO E VIGILANZA	Valore benchmark	Valore storico anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
	indicatore quantitativo (obiettivi di mantenimento)					
<b>VIGILANZA</b>						
1	N. addetti al servizio		1			
2	N. automezzi a disposizione del Servizio		1			
3	Polizia Stradale – Numero di interventi di verifica limiti di velocità tramite autovelox					
4	Polizia Stradale - Gestione rilevazione incidenti: n. incidenti stradali rilevati					
5	Edilizia e Ambiente: N. di sopralluoghi effettuati / N. notizie di reato e sanzioni applicate (relazione c.a.)		8			
6	Polizia anonaria - n. di controlli effettuati		7			
7	N. lezioni di educazione stradale nelle scuole					
8	Sicurezza pubblica: N. ore di pattugliamento su tutto il territorio comunale		664			
9	Controllo di Polizia Giudiziaria: Numero di verbali di controllo redatti					
10	Gestione contravvenzioni: Numero di contravvenzioni gestite / Importo totale delle contravvenzioni verbalizzate		94			
11	Gestione contravvenzioni: Numero di ricorsi gestiti					
12	Numero di manifestazioni gestite		9			
13	N. verifiche residenza		37			
<b>MESSO NOTIFICATORE</b>						
1	Nr. Notifiche effettuate		273			
<b>TURISMO, COMMERCIO E PROMOZIONE</b>						
1	N. autorizzazioni di P.S. (Pubblici esercizi)		3			
2	N. autorizzazioni di P.S. (Pubblico Spettacolo)					
3	N. fiere e sagre gestite/autorizzate					
4	N. procedimenti in materia commerciale (DIA e comunicazioni) gestiti (SUAP)		2			
5	Procedimenti in materia commerciale (autorizzazioni) (SUAP)					
6	Procedimenti in materia di turismo (SUAP) - Strutture alberghiere					
7	Procedimenti in materia di polizia amministrativa (SUAP) - Occupazioni suolo					
8	Autorizzazioni/licenze commerciali: operazioni connesse ad attività agrituristiche		7			
9	Fiere, mercati e mostre: Numero di giorni di fiere, mercati e mostre organizzate					



COMUNE DI BUCCIANO  
Provincia di Benevento

---

## GLOSSARIO DEI TERMINI TECNICI

### ALLEGATO 5 AL PIANO DELLA PERFORMANCE 2014-2016 (D. Lgs. 27 ottobre 2009, nr. 150)

---

Cod. **BUC-PDP-ALL5**

Rev. 1.0

Data: **01-08-2014**

---

#### **Sommario**

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

---

#### **Proposto**

Segretario Comunale

F.to Claudia Filomena Iollo

#### **Validato**

Sindaco

F.to Domenico Matera

**Approvato con Deliberazione di Giunta municipale n.67 del 22/10/2014**

---

## REVISIONI

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
1.0	01-08-2014	Prima stesura

## INDICE

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

## 1 DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Sigla	Descrizione
CED	Centro Elaborazione Dati
OIV	Organismo Indipendente di Valutazione
PEG	Piano Esecutivo di Gestione
Albero della performance	L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, missione, visione, aree strategiche, obiettivi strategici, e piani d'azione. Esso fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione. L'albero della performance ha una valenza di comunicazione esterna e una valenza tecnica di "messa a sistema" delle due principali dimensioni della performance.
Analisi S.W.O.T. o Analisi strategica	<p>Si tratta di una attività propedeutica alla stesura del piano strategico in cui si esaminano le condizioni esterne ed interne in cui l'organizzazione si trova ad operare oggi e si presume si troverà ad operare nel prossimo futuro. Questa attività, meglio conosciuta come SWOT analysis, è tesa ad evidenziare: i punti di forza (Strength) e di debolezza (Weakness) dell'organizzazione (analisi dell'ambiente interno) nonché le opportunità (Opportunity) da cogliere e le sfide (Threat) da affrontare (analisi del contesto esterno). Il risultato dell'analisi è quello di evidenziare i temi strategici da affrontare e le criticità da superare.</p> <p>Il termine S.W.O.T. è usato, dunque, quando congiuntamente si fa riferimento all'analisi del contesto esterno e all'analisi del contesto interno.</p>
Aree strategiche	<p>Le aree strategiche costituiscono le prospettive in cui vengono idealmente scomposti e specificati il mandato istituzionale, la missione e la visione. A seconda delle logiche e dei modelli di pianificazione adottati da ciascuna amministrazione, una area strategica può riguardare un insieme di prodotti odi servizi o di utenti o di politiche o loro combinazioni (es. determinati prodotti per determinati utenti, politiche relativi a determinati servizi, ecc.). La definizione delle aree strategiche scaturisce da un'analisi congiunta dei fattori interni e dei fattori di contesto esterno.</p> <p>Rispetto alle aree strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione.</p>
Benchmarking	<p>Il processo di confronto attraverso cui identificare, comprendere e importare, adattandole, buone pratiche sviluppate in altri contesti al fine di migliorare la performance organizzativa. Analisi di benchmarking possono essere effettuate relativamente a strategie, processi, prodotti e servizi. Il „benchmark' è un punto di riferimento per finalità comparative o di misurazione.</p> <p>Il confronto avviene con un "elemento" ritenuto il "migliore" a comunque riconosciuto come standard a cui tendere.</p> <p>Il benchmarking è interno quando il confronto riguarda la medesima amministrazione o ente; esterno quando il confronto è fatto rispetto ad altre pubbliche amministrazioni nazionali o internazionali.</p>
Capitale intellettuale	<p>Comprende il sistema delle risorse, tangibili e intangibili, di un'organizzazione basate sulla conoscenza. Il termine sintetizza gli elementi del capitale umano - human capital, capitale informativo - information capital, capitale organizzativo - organizational capital e capitale relazionale - relational capital così definiti dalla delibera Civit n. 89/2010: .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capitale informativo (information capital); in questo contesto si intende l'"insieme dei flussi e dei sistemi informativi e informatici, delle conoscenze condivise e formalizzate a disposizione dell'amministrazione per la propria attività.</li> <li>- Capitale organizzativo (organizational capital); il capitale organizzativo è composto da una serie di elementi, tra loro combinati, quali: cultura, leadership, lavoro di squadra ed allineamento.</li> </ul>

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

	temporale e può riferirsi a obiettivi sia strategici che operativi.
Misura di input	Si tratta del valore assegnato alle risorse (o fattori produttivi) che, a vario titolo, entrano a far parte di un'attività o di un processo. Il consumo di risorse durante attività o fasi di processo determina il nascere del costo legato all'utilizzo del fattore produttivo in questione. L'unità di misura, rispetto alla quale si determina l'estensione della misurazione stessa, può essere sia di carattere economico (valuta), sia di carattere quantitativo.
Misura di processo	<p>Esprime l'estensione quantitativa rispetto all'unità minima che costituisce un processo: l'attività. Tipici esempi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero di pratiche espletate da un ufficio;</li> <li>- numero di interventi urgenti del servizio di manutenzione;</li> <li>- numero di testi riposti negli scaffali dal personale della biblioteca;</li> <li>- numero di contravvenzioni elevate;</li> <li>- ore di pattugliamento su strada della polizia stradale;</li> <li>- numero di richieste di supporto ricevute dagli amministratori dal settore affari generali;</li> <li>- numero di fornitori gestiti dall'economato;</li> <li>- numero di mandati di pagamento emessi.</li> </ul> <p>Gli indicatori di processo si riferiscono, quindi, a ciò che fa un'unità organizzativa o settore dell'amministrazione, o anche un singolo dipendente, per aiutare l'organizzazione nel suo complesso a perseguire i propri obiettivi. Tipicamente, gli indicatori di processo hanno solo un collegamento remoto con gli obiettivi e i traguardi finali dell'organizzazione. Per questa ragione è necessario: (a) assicurarsi che esista un tendenziale rapporto di causa-effetto tra i processi e i risultati che l'amministrazione nel suo complesso vuole ottenere; (b) fare attenzione a non dare un'eccessiva enfasi agli indicatori di processo, specie se difficilmente ricollegabili, o solo marginalmente connessi, agli indicatori di output-risultato.</p>
Misure di output-risultato	<p>Si tratta del risultato che si ottiene immediatamente al termine di una attività o di un processo. Ogni attività può essere descritta in sistema con input consumati ed output ottenuti secondo la catena logica: input – attività - output. Quando l'output si lega all'input in termini finanziari, si esprime il concetto di economicità. Quando tale relazione non è espressa in termini finanziari, ma fisico-tecnici, si esprime il concetto di efficienza.</p> <p>Si propongono esprimere l'output, da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo, in termini che risultino direttamente correlabili agli obiettivi finali di un'organizzazione.</p> <p>Alcuni esempi, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero dei passeggeri trasportati dal servizio di trasporto regionale;</li> <li>- chilometri percorsi dal trasporto pubblico regionale;</li> <li>- livelli qualitativi dei servizi di front-office (pulizia, puntualità, cortesia, etc.) espressi su scala di Likert (da 1 a 7) attraverso una indagine conoscitiva di customer satisfaction;</li> <li>- tonnellate di rifiuti raccolti e smaltiti;</li> <li>- percentuale di raccolta differenziata;</li> <li>- numero delle e-mail ricevute ed a cui è stata fornita risposta da parte dell'ufficio relazioni con il pubblico;</li> <li>- numero di non conformità al sistema di gestione qualità ISO-9001.</li> </ul> <p>Tuttavia, quando l'output del servizio è difficilmente individuabile, non è sempre possibile una loro determinazione. Ciò avviene per i servizi istituzionali come la difesa e la sicurezza pubblica. Malgrado tali servizi forniscano servizi alla collettività, l'output può non essere univocamente definibile. In tal caso è utile far ricorso a misure di processo come proxy</p>

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