



Comune di Carlentini

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

Relazione sulla performance

Esercizio 2020

*Il processo, gli strumenti e i soggetti coinvolti nella
valutazione della performance organizzativa*



In premessa, si precisa che ai sensi dell'art. 15, comma 1, del D.lgs. 150/2009 è stato fissato l'inderogabile principio in forza del quale l'Organo di indirizzo politico-amministrativo "*promuove la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e della integrità*".

Il "piano della *performance*" rappresenta l'articolazione più organica per la fissazione degli obiettivi strategici ed operativi, sul cui contenuto ci si soffermerà successivamente.

La struttura del "piano della *performance*" è parte integrante del "ciclo di gestione della *performance*" disciplinato dall'art. 4 del D.lgs. 150/2009 e va armonizzato con le "linee di mandato" oltre che con il DUP (documento unico di programmazione), il PEG (Piano esecutivo di gestione) e il PDO (piano dettagliato degli obiettivi).

L'Amministrazione comunale, al fine di semplificare i processi di pianificazione gestionale dell'Ente, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 169, comma 3-*bis*, del D.lgs. n. 267/2000, come modificato dal D.L. 174/2012 nel testo integrato dalla legge di conversione n. 213/2012, ha previsto che il Piano Esecutivo di Gestione (PEG), deliberato in coerenza con il Bilancio di previsione e con il Documento unico di programmazione (DUP), unifichi organicamente il Piano Dettagliato degli Obiettivi con il Piano della *performance* previsto dall'art. 10 del D.lgs. 150/2009.

Il **Piano della *Performance*** è un documento di programmazione e comunicazione introdotto e disciplinato dal D.lgs. n. 150/2009 (Riforma Brunetta); si tratta di un documento triennale in cui, coerentemente alle risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi strategici ed operativi e gli indicatori ai fini di misurare, valutare e rendicontare la *performance* dell'Ente. Per *performance* si intende un insieme complesso di risultati quali la produttività, l'efficienza, l'efficacia, l'economicità e l'applicazione e l'acquisizione di competenze; la *performance* tende al miglioramento nel tempo della qualità dei servizi, delle organizzazioni e delle risorse umane e strumentali. La *performance* organizzativa esprime la capacità della struttura di attuare i programmi adottati dall'Ente, la *performance* individuale rappresenta il contributo reso dai singoli al risultato.

Il **Piano Dettagliato degli Obiettivi** è un documento programmatico, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'Ente e definisce, con riferimento agli



obiettivi stessi, gli indicatori per la misurazione e la valutazione delle prestazioni dell'Amministrazione comunale e dei suoi dipendenti.

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, come recentemente novellato dal D.lgs. n. 74 del 25 maggio 2017, ha introdotto numerose novità in tema di programmazione, misurazione e valutazione della *performance* organizzativa e individuale e fra queste occupa un ruolo centrale il concetto di ciclo della *performance*, un processo che collega la pianificazione strategica alla valutazione della *performance*, riferita sia all'ambito organizzativo che a quello individuale, passando dalla programmazione operativa, dalla definizione degli obiettivi e degli indicatori fino alla misurazione dei risultati ottenuti.

L'attuazione del **ciclo della *performance*** si basa su quattro elementi fondamentali:

- ✓ Il piano della *performance*;
- ✓ Il sistema di misurazione e valutazione a livello organizzativo;
- ✓ Il sistema di misurazione e valutazione a livello individuale;
- ✓ La relazione sulla *performance*.

Sia il *ciclo della performance* che il *Piano della performance* richiamano strumenti di programmazione e valutazione propri degli enti locali: dalle Linee programmatiche di governo discendono le priorità strategiche dell'Amministrazione comunale, il DUP, ovvero il Documento di pianificazione di medio periodo, esplicita gli indirizzi che orientano la gestione dell'Ente per un numero d'esercizi pari a quelli coperti dal Bilancio pluriennale, infine, col PEG "*Piano esecutivo di gestione*" - art. 169 del D.lgs. 267/2000 - e col *Piano Dettagliato degli Obiettivi* (PDO) - artt. 108 e 197 del D.lgs. 267/2000 - vengono, da una parte, assegnate le risorse ai Dirigenti/Responsabili di Settore/Area funzionale e, dall'altra, individuati gli obiettivi operativi su base annua e gli indicatori per misurarne il raggiungimento attraverso il sistema di valutazione dei dipendenti e dei Dirigenti/Responsabili di Settore/Area funzionale.

Il Comune di Carlentini adotta un apposito Piano della *performance* organicamente coordinato ai documenti suddetti in ottemperanza a quanto disposto dal comma 3-*bis* dell'art. 169 D.lgs. 267/2000. Attraverso il Piano valorizza i metodi e gli strumenti esistenti, rafforzando il collegamento fra pianificazione strategica e programmazione operativa ed integrando il sistema di valutazione esistente. Nel processo d'individuazione degli obiettivi sono inoltre considerati gli adempimenti cui gli enti pubblici devono provvedere in materia



di tutela della trasparenza e dell'integrità e di lotta alla corruzione e all'illegalità. Si tratta, in particolare, di misure finalizzate a rendere più trasparente l'operato delle Amministrazioni e a contrastare i fenomeni di corruzione/illegalità; esse richiedono un forte impegno da parte degli enti ed è, quindi, necessario che siano opportunamente valorizzate anche nell'ambito del ciclo di gestione della *performance*.

Il Piano Dettagliato degli Obiettivi e della *performance* è composto da una prima parte relativa alla descrizione dell'identità, del contesto interno del Comune e una rappresentazione del passaggio dagli indirizzi strategici dell'Amministrazione agli indirizzi operativi di gestione ed infine l'illustrazione dei programmi con gli obiettivi operativi.

Il documento, pubblicato nella [Sezione Amministrazione Trasparente / Performance](#) del sito istituzionale dell'Ente, consente di leggere in modo integrato gli obiettivi dell'Amministrazione comunale e, attraverso la Relazione sulla *performance*, conoscere i risultati ottenuti in occasione delle fasi di rendicontazione dell'Ente, monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi, confrontarsi con le criticità ed i vincoli esterni ed individuare margini di intervento per migliorare l'azione del Comune.

STRUTTURA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il Piano della *Performance*: programmi e progetti dell'Amministrazione.

Ogni programma è composto da più progetti ed a ciascun progetto è assegnato un obiettivo con le risorse messe a disposizione per la sua attuazione nonché i target da conseguire.

I documenti del piano della performance.

a) Documento unico di programmazione (DUP)

Il documento unico di programmazione, che sostituisce la Relazione previsionale e programmatica, è stato adottato dall'Ente, con riferimento agli esercizi 2020-2022, con Deliberazione di C.C. n. 42 del 30 dicembre 2020, avente ad oggetto: "Approvazione Bilancio di previsione 2020-2022, D.U.P. e documenti allegati".



Il documento:

- ha carattere generale e costituisce la guida strategica ed operativa dell'Ente;
- si compone di due sezioni: la *sezione strategica* e la *sezione operativa*. La prima ha un orizzonte temporale di riferimento pari a quello del mandato amministrativo, la seconda pari a quello del bilancio di previsione;
- costituisce atto presupposto indispensabile per l'approvazione del bilancio di previsione;
- è predisposto nel rispetto di quanto previsto dal principio applicato della programmazione di cui all'allegato n. 4/1 del *decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118*, e successive modificazioni.

b) Piano Esecutivo di Gestione (**PEG**)

Documento che si pone come supporto di pianificazione del bilancio e quindi del DUP e definisce gli obiettivi di ciascun programma e progetto contenuti nel DUP e li affida, unitamente alle dotazioni economiche necessarie, ai Responsabili di P.O.

Il documento comprende:

- le tabelle finanziarie con le risorse assegnate a ciascun titolare di PEG.

Il PEG ⁽¹⁾ per la "Gestione provvisoria 2020" è stato approvato con Delibera di G.M. 17 del 12/02/2020.

L'Organo esecutivo ha approvato il "Piano Esecutivo di Gestione (PEG definitivo) anno 2020" con Delibera di G.M. n. 153 del 31/12/2020.

(1) Dopo l'approvazione del Bilancio di previsione da parte del Consiglio Comunale, l'Ente locale deve affrontare la fase esecutiva della programmazione politico-amministrativa. Con il Piano Esecutivo di Gestione, che costituisce uno dei principali strumenti per l'attuazione del ciclo della *performance*, la Giunta individua gli obiettivi della gestione e li affida, con le dotazioni necessarie, ai Responsabili dei Servizi. Il PEG comprende il "piano dettagliato degli obiettivi" e il "piano della performance" (articolo 10 del D.lgs. 150/2009). Questo documento (obbligatorio per gli enti con più di 5mila abitanti ma utile anche per i più piccoli) deve essere approvato entro 20 giorni dall'approvazione del Bilancio di previsione (articolo 169 TUEL) in coerenza con il Documento Unico di Programmazione (DUP) di cui rappresenta la declinazione operativo-gestionale. Deve avere durata triennale in termini di competenza e annuale in termini di cassa.



c) Piano Dettagliato degli Obiettivi (**PDO**)

Documento gestionale approvato che esplicita gli obiettivi in ambito di programmazione, pianificazione e misurazione individuando nell'Ente, in ciascun Responsabile e in ciascun dipendente comunale assegnato ai vari settori dell'Ente, il coinvolgimento e la responsabilità per la sua attuazione (Piano dettagliato degli obiettivi).

Come esplicitato in premessa, in ossequio a quanto disposto dall'art. 169, comma 3-bis, del D.lgs. n. 267/2000, come modificato dal D.L. 174/2012 nel testo integrato dalla legge di conversione n. 213/2012, ha previsto che il PEG, deliberato in coerenza con il Bilancio di previsione e con il DUP, unifichi organicamente il Piano Dettagliato degli Obiettivi con il Piano della *performance* previsto dall'art. 10 del D.lgs. 150/2009, l'Amministrazione comunale, causa il forte ritardo nell'adozione ed approvazione del bilancio di previsione, con Delibera di G.M. n. 146 del 16/12/2020 ha approvato il "Piano Dettagliato provvisorio degli Obiettivi e della Performance 2020-2022", in ossequio a quanto disposto dal D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ed in particolare l'art. 5, comma 1-ter (inserito dall'art. 3, comma 1, lett. c), del D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 74) che così recita: [...] *nel caso di differimento del termine di adozione del bilancio di previsione degli enti territoriali, devono essere comunque definiti obiettivi specifici per consentire la continuità dell'azione amministrativa, nelle more dell'approvazione del bilancio, che verrà successivamente raccordato con l'adottando DUP e con il PEG definitivo, in sede di adozione definitiva del "Piano"*.

Occorre evidenziare che l'anno in corso, per effetto dell'emergenza Covid19 - tuttora in corso - ha, con il connesso *lockdown* di marzo e aprile e con le attuali restrizioni differenziate a livello regionale, rallentato e reso fortemente difficoltose le relative procedure, soprattutto in termini di mantenimento degli equilibri finanziari.

Di fatto, causa pandemia, infatti, con diversi decreti, il Ministero dell'Interno ha spostato in avanti nel corso del 2020 il termine per l'approvazione del bilancio, da ultimo stabilito al 31 ottobre 2020.

L'amministrazione, a seguito approvazione del Bilancio di previsione, DUP e documenti allegati (*Cfr.* Delibera di C.C. n. 42 del 30 dicembre 2020), nonché del PEG definitivo (*Cfr.* Delibera di G.M. n. 154 del 31/12/2020), ha approvato il "Piano Dettagliato degli Obiettivi e della Performance 2020-2022" con Delibera di G.M. n. 154 del 31/12/2020.



Come già enunciato nella precedente relazione, l'Amministrazione comunale intende ridefinire l'assetto organizzativo del Comune nell'ottica di una revisione degli assetti funzionale alle linee di azione individuate dall'Amministrazione al fine di renderla sempre più adeguata alle esigenze, agli obiettivi ed ai progetti che intende realizzare in coerenza con la propria azione di governo.

L'Organigramma dell'Ente, approvato con delibera di G.M. n. 64 del 14/07/2017, modificato ed integrato con successivi provvedimenti di G.M. n. 42 del 18/04/2018 e n. 47 del 07/05/2018, prevede n. 6 Aree Funzionali e n. 6 Posizioni Organizzative, quest'ultime sono state attribuite ai Responsabili di P.O. con provvedimento Sindacale n. 41 del 31/12/2019, fino alla data del 31/12/2020.

L'Amministrazione comunale, nella consapevolezza che l'Organigramma è uno strumento flessibile, da utilizzare con ampia discrezionalità amministrativa, al fine di dotare l'Ente della struttura più consona al raggiungimento degli obiettivi amministrativi e di perseguire una gestione ottimale sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità, nel rispetto della norma ed in particolare l'art. 2, comma 1, del D.lgs. n. 165/2001 e s.m.i. che recita testualmente: [...] *"Le amministrazioni pubbliche definiscono, secondo principi generali fissati da disposizioni di legge e, sulla base dei medesimi, mediante atti organizzativi secondo i rispettivi ordinamenti, le linee fondamentali di organizzazione degli uffici; individuano gli uffici di maggiore rilevanza e i modi di conferimento della titolarità dei medesimi;"*, intende apportare delle modifiche parziali all'organizzazione dell'Ente, aggiornare le denominazioni e le attribuzioni funzionali di alcuni Servizi ed approvare, altresì, l'Organigramma del Comune.

La **struttura organizzativa** viene articolata in sei Direzioni/Aree funzionali, oltre al Segretario Generale, nelle quali sono ricompresi i servizi e gli uffici che rispondono ai relativi responsabili e costituiscono un'articolazione delle Direzioni/Aree stesse, come di seguito evidenziato.

Dall'8 aprile 2019 svolge le funzioni di Segretario Generale il dott. Daniele Giamporcaro, titolare di Segreteria convenzionata tra i Comuni di Carlentini (SR) Classe II e di Villalba (CL) Classe IV, giusta Determina sindacale n. 17 del 04/04/2019, previa autorizzazione del Prefetto della Provincia di Palermo con Det. n. 367/2019 del 01/04/2019.

Dal 1° gennaio 2019 svolge le funzioni di Vice Segretario Generale la Dott.ssa Giuseppa Ferrauto, giusta Determina sindacale n. 51 del 31/12/2018, fino al 31/12/2019, e con



successiva Determina sindacale n. 42 del 31/12/2020 l'incarico di Vice Segretario Generale le viene affidato dal 1° gennaio 2020 e avrà durata per tutto e non oltre il mandato del Sindaco e che, a mente dell'art. 25, comma 2, del Regolamento comunale degli uffici e dei servizi, sarà soggetto a verifica annuale da parte del Sindaco che potrà disporre la revoca in qualsiasi momento.

Il Segretario Comunale, di norma, nel rispetto della normativa vigente in materia di anticorruzione (Legge n. 190/2012 e s.m.i.) e trasparenza (D.lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.), svolge le funzioni di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT). Inoltre, in materia di controlli interni, presiede l'Autorità di Audit in ossequio alla disciplina prevista dall'art. 5 del Regolamento comunale sul sistema dei controlli interni, approvato con Delibera di C.C. n. 39 del 13/11/2013.

Il Segretario svolge, altresì, le funzioni di "Organo di riesame" in materia di Accesso Civico "generalizzato" nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine previsto da parte dell'ufficio che detiene i dati, il richiedente può presentare richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ai sensi dell'art. 5, comma 7, D.lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.

Il Responsabile dell'Accesso Civico di cui all'art. 5, comma 1, e per l'Accesso Civico generalizzato di cui al comma 2, nonché per le funzioni di cui alla lettera c) del comma 3 dell'art. 5 del D.lgs. n. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97, è il Responsabile di P.O. Sebastiano Barone, giusta Determina sindacale n. 57 del 28/12/2017.

Ai sensi dell'art. 109, comma 2, e dell'art. 50 comma 10, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL) e dell'art. 34 del vigente Regolamento in materia di Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi, le Posizioni Organizzative sono state conferite con Determinazione sindacale n. 41 del 31/12/2019, fino alla data del 31/12/2020, ai sottoelencati Funzionari:

<i>AREA</i>	<i>DIPENDENTE</i>
I	Vincenza Vacirca
II	Giuseppa Ferrauto
III	Francesco Ingalisi
IV	Francesco Ingalisi (<i>ad interim</i>)



V	Giovanni Spagnolello
VI	Sebastiano Barone

Il Comune di Carlentini, nell'ambito delle norme dell'art. 97 della Costituzione, del Testo Unico sull'Ordinamento degli Enti Locali D.lgs. n. 267/2000, dello Statuto e dei Regolamenti, ispira il proprio operato al principio di separazione dei poteri/competenze in base al quale: agli *organi di governo* (Consiglio comunale e Giunta comunale) è attribuita la funzione politica di indirizzo e di controllo, intesa come potestà di stabilire in piena autonomia obiettivi e finalità dell'azione amministrativa in ciascun settore e di verificarne il conseguimento; alla *struttura amministrativa* (Segretario Generale, Responsabili di Posizione Organizzativa, personale dipendente) spetta invece, ai fini del perseguimento degli obiettivi assegnati, la gestione amministrativa, tecnica e contabile secondo principi di professionalità e responsabilità.

Gli Uffici comunali operano sulla base dell'individuazione delle esigenze dei Cittadini, adeguando costantemente la propria azione amministrativa e i servizi offerti, verificandone la rispondenza ai bisogni e l'economicità.

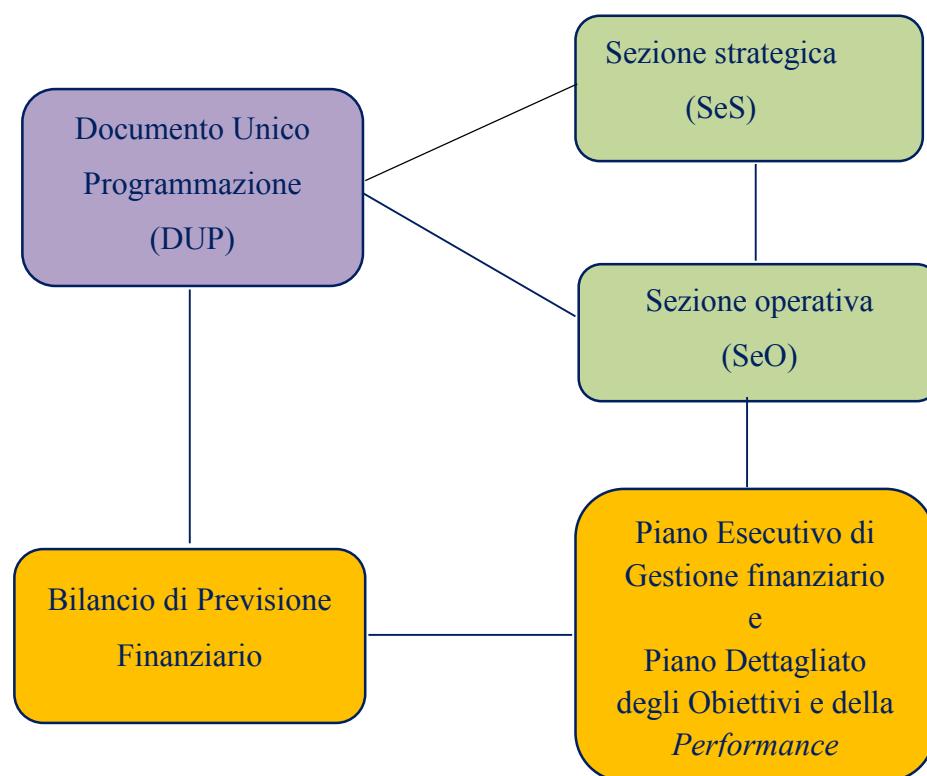
L'azione del Comune ha come fine quello di soddisfare i bisogni della Comunità amministrata puntando all'eccellenza dei servizi offerti e garantendo, al contempo, l'imparzialità e il buon andamento nell'esercizio della funzione pubblica.

I ***principi e i valori*** che la ispirano sono:

- Partecipazione
- Integrità morale
- Pubblicità e trasparenza
- Orientamento all'utenza
- Valorizzazione delle risorse interne
- Orientamento ai risultati
- Innovazione
- Ottimizzazione delle risorse.



Nel **Piano Dettagliato degli Obiettivi e della performance 2020-2022** è messa in evidenza questa relazione e pertanto tutti i documenti che formano il sistema di Bilancio (DUP - Bilancio di Previsione - PEG) risultano essere completamente allineati.



La relazione sulla performance

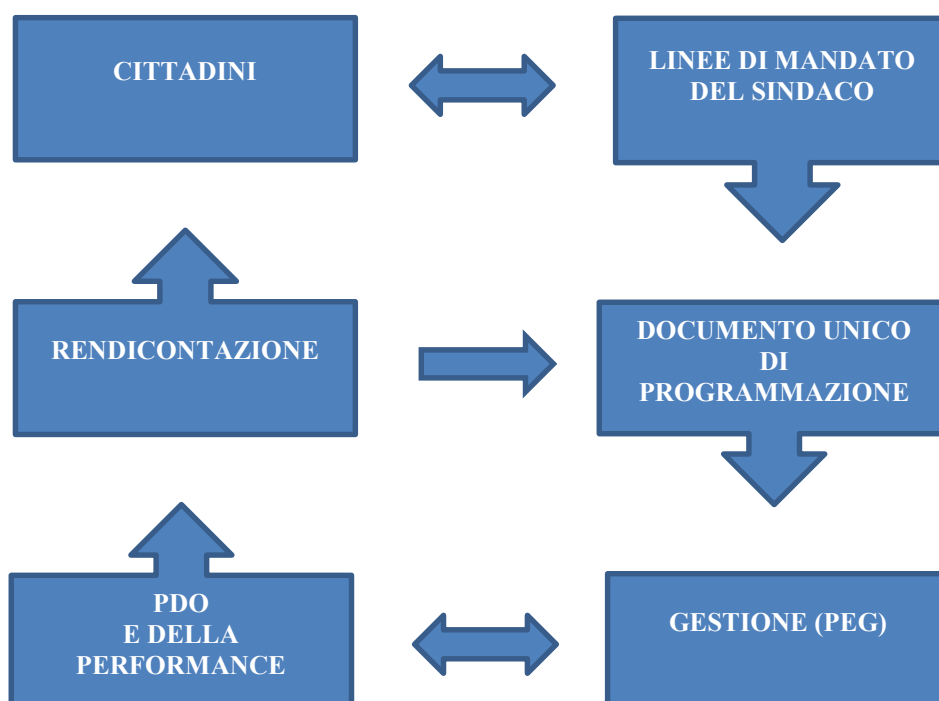
La relazione sulla performance, di cui [all'art. 10, comma 1, lett. b\) del D.lgs. 150/2009](#), deve essere adottata entro il 30 giugno di ogni anno.

La relazione, come risulta dallo schema sottostante, si inserisce nel sistema di programmazione e controllo dell'Ente e rappresenta i risultati raggiunti con riferimento alla programmazione operativa (annuale e triennale).



Essa conclude il ciclo di gestione della *performance* ed “evidenzia a consuntivo, con riferimento all’anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti”.

Rappresentazione grafica delle Linee organizzative di pianificazione e controllo nel modello di *performance* dell’Ente



Il processo di valutazione

Obiettivo principale del processo di misurazione e valutazione della *performance* è quello di:

- consentire la massima chiarezza, anche ai fini di una piena condivisione, delle funzioni e delle responsabilità attribuite ad ogni soggetto e struttura che sono coinvolti nel processo di misurazione e valutazione della performance;
- consentire il coordinamento tra i diversi soggetti e strutture;



- dotare l'Amministrazione di uno strumento di monitoraggio dell'effettivo funzionamento del sistema.

I soggetti coinvolti

Il decreto legislativo 150/2009 definisce le funzioni dei soggetti e le composizioni degli organi coinvolti nel ciclo delle *performance*.

Sono pertanto coinvolti:

- Gli Organi di indirizzo politico-amministrativo;
- Il Nucleo di valutazione;
- I Responsabili di Posizione Organizzativa.

L'aggregazione degli strumenti richiamati permettono di individuare gli obiettivi, gli indicatori e il target idonei a procedere alla misurazione, valutazione e rendicontazione della *performance*.

Uno degli aspetti che merita di essere enfatizzato è quello riconducibile agli interventi correttivi che l'Organo di indirizzo politico e la dirigenza applicano nella ipotesi si riscontrino delle criticità nel corso delle attività per il raggiungimento degli obiettivi di competenza dell'Organo di riferimento.

Obiettivi che presentano una articolazione diversificata in *strategici* ed *operativi*. I primi sono caratterizzati dalla rilevanza che viene attribuita alle priorità dell'Amministrazione e dalla necessità di soddisfare il bisogno collettivo in un arco temporale pluriennale, mentre l'operativo interessa il singolo esercizio in genere della durata annuale.

Condizione necessaria perché la *performance*, in coerenza al dettato del piano, possa essere oggetto di misurazione, valutazione e rendicontazione è appunto quella di definire le modalità del processo di formulazione degli obiettivi i quali devono essere coerenti ai bisogni della Collettività e alla missione istituzionale, correlati alle disponibilità delle risorse finanziarie e misurabili anche in termini di riscontro della qualità del servizio prodotto.

Pur se concettualmente sembrerebbe scontata la conclusione per cui l'obiettivo debba essere sotteso alle esigenze del soddisfacimento del bisogno collettivo in pratica molto



spesso non si rende “leggibile” il documento che si trasmette alla Comunità beneficiaria, impedendo pertanto un intervento partecipativo che possa suggerire la rimozione di riscontrate criticità.

In ultimo, sotto il profilo valutativo deve essere verificabile il percorso metodologico attraverso cui il processo della *performance* si è attuato dando particolare risalto alla trasparenza dei flussi comunicativi interni ed esterni, oltre che alla interazione fra le aree organizzative.

L'importanza dell'adozione del piano non assume rilevanza esclusivamente sotto il profilo sostanziale per quei risultati attesi dal percorso metodologico che gli strumenti richiamati consentono, ma altresì per gli aspetti “sanzionatori” che emergono dalla legislazione di riferimento in caso di mancata adozione del piano o di omissioni o inerzie nell'adempimento dei compiti di competenza.

Infatti, la disciplina dettata dall'art. 10, comma 5, del D.lgs. 150/2009 testualmente recita: *“In caso di mancata adozione del Piano della performance è fatto divieto di erogazione della retribuzione di risultato ai dirigenti che risultano avere concorso alla mancata adozione del Piano, per omissione o inerzia nell'adempimento dei propri compiti, e l'Amministrazione non può procedere ad assunzioni di personale o al conferimento di incarichi di consulenza o di collaborazione comunque denominati”*.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

Citando la [delibera CIVIT 112/2010](#): [...] *“In questa parte sono esposti i principali elementi del Piano che sono di interesse immediato per i cittadini e gli altri stakeholder esterni riportando, informazioni sulle finalità del documento, sulle strategie in atto e sugli obiettivi generali da perseguire”*.



L'Amministrazione attua tale processo comunicativo, in applicazione a quanto disposto dalla vigente normativa in materia di trasparenza, attraverso l'impiego di strumenti di comunicazione riconducibili ad un diffuso utilizzo del sistema informatico, attraverso cui far veicolare la *comunicazione* nel rispetto del principio della trasparenza, che trova visibilità nel sito istituzionale dell'Ente, mentre il *rapporto partecipativo* con i Cittadini e Rappresentanti di associazioni e categorie trova la sua massima espressione nella "*giornata della trasparenza*".

La modificazione del rapporto Cittadino - Pubblica Amministrazione negli ultimi anni si è profondamente modificato in quanto si è transitati dalla cultura dell'*adempimento* che caratterizzava l'attività del dipendente a quella del *risultato*, generando un'evoluzione del ruolo del Cittadino, il quale è sempre più considerato come cliente/utente.

Evoluzione che ha modificato i rapporti con i rappresentanti della Comunità, comunemente definiti stakeholder, in relazione ai quali si impone un confronto relazionale attraverso modalità comunicative.

Infatti, da un processo unidirezionale proprio delle informazioni si è privilegiato quello comunicativo che si manifesta attraverso la proiezione di un messaggio da parte della P.A. perché possa essere trasmesso e recepito dai destinatari attraverso un flusso interattivo.

Interazione che coinvolge gli stakeholder attraverso la modulazione del messaggio che tenga conto della loro caratterizzazione a seconda che rappresentino istituzioni pubbliche, gruppi organizzati e associazioni del territorio o la Comunità nella sua interezza.

Inevitabilmente in funzione della posizione del ruolo rispetto all'organizzazione destinataria si modella la *performance* dell'interlocutore della P.A. che attraverso il dialogo assicura il soddisfacimento di un bisogno invocato dalla domanda dal rappresentante della Comunità, orientata dagli interessi di cui è portatrice l'organizzazione di appartenenza.

Gli *stakeholder*, infatti, svolgono un ruolo determinante per influenzare i comportamenti della P.A., la cui capacità di pressione si misura attraverso i cosiddetti fattori d'influenza caratterizzati dalla rappresentatività, dalle conoscenze e competenze specifiche, oltre che dalle iniziative di pressione che riescono a far prevalere.

Inevitabilmente i modificati comportamenti degli *stakeholder* possono assumere una valenza spontaneista che sfocia spesso nel dissenso o nella incomunicabilità rispetto alla



Pubblica Amministrazione, allorché questa non anticipi l'esigenza di interagire ed interloquire al fine di consolidare un rapporto partecipativo.

Invero, se la propulsione al dialogo non può che essere promossa e caldeggiata dagli Organi di governo, non può sottacersi il ruolo determinante che assume la Dirigenza e i Funzionari che devono tradurre in concreti risultati gli obiettivi programmati ed interpretare le modalità più idonee a soddisfare le priorità delineate dalla pianificazione strategica dell'Amministrazione, che deve armonizzarsi con le esigenze del Cittadino.

Questa Amministrazione ai fini di veicolare un messaggio che permettesse l'interazione con le diverse organizzazioni rappresentate dagli stakeholder, nel corso del 2018, ha istituito sul sito istituzionale una *e-mail* dedicata amministrazionediqualita@comune.carlentini.sr.it ed, inoltre, ha provveduto a pubblicare un "questionario" (Customer satisfaction) sul sito istituzionale dell'Ente alla sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Soddisfazione utente (Customer satisfaction), a fine di misurare il grado di soddisfazione del Cittadino/Utente sui servizi resi dall'Amministrazione.

Nel corso del 2020, l'Amministrazione comunale, al fine di superare le criticità riscontrate nei precorsi anni ed evitare l'insorgere di eventuali criticità che, inevitabilmente, si verrebbero a creare a seguito di una eventuale modifica dell'Organigramma dell'Ente, ha ritenuto opportuno implementare il questionario - adottato del corso del 2018 ed utilizzato fino alla data del 09/09/2020, ed estendere la misurazione del grado di soddisfazione Utente a tutti i servizi erogati dall'Ente.

A tale scopo, con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020 è stato approvato il nuovo [MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI "CUSTOMER SATISFACTION"](#) epurato e strutturato in maniera generica e, quindi, predisposto per essere utilizzato, indifferentemente, dalle 6 Aree funzionali dell'Ente, semplificando, altresì, sia la veste grafica che le domande a cui l'utente deve dare riscontro, al fine di essere più immediato e di facile lettura.

Inoltre, è stata istituita una nuova *e-mail* dedicata: soddisfazioneutenti, al fine di consentire all'Utente l'invio del "Modulo".



La *Customer satisfaction*⁽¹⁾ è dunque un fondamentale indicatore della *performance* dell'Ente. Si configura come una misura di quanto il sistema di offerta di un'organizzazione è soddisfacente o meno relativamente all'insieme di benefici e costi derivanti dallo scambio.

La rilevazione della qualità percepita, come esplicitato, viene effettuata con l'ausilio dei citati questionari che, sottoposti all'utenza, consentono di ottenere la valutazione delle prestazioni fornite.

⁽¹⁾ [...] *“I principi del Customer Satisfaction entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il D.Lgs. 150/2009, il quale dà nuova centralità ai sistemi di gestione delle performance nelle pubbliche amministrazioni, attraverso la definizione del ciclo di gestione delle performance.*

Nel decreto - ed in particolare all'articolo 8, comma 1 - vengono declinate tutte le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare”.

Per maggiore completezza espositiva, di seguito si riporta stralcio della Relazione sugli [“Esiti di Customer Satisfaction - Anno 2020”](#) derivanti dall'esame dei questionari pervenuti sia in modalità cartacea che telematica.

[...] ... CUSTOMER SATISFACTION - Rilevazione soddisfazione Utenti Anno 2020

In premessa, prima di argomentare sugli “Esiti” derivanti dall'esame dei questionari pervenuti afferenti la *“Rilevazione soddisfazione Utenti”*, per l'anno 2020, si evidenzia che l'Amministrazione comunale, al fine di ottemperare alla vigente normativa in materia, con Delibera di G.M. n.72 del 01/08/2017 ha approvato il Regolamento comunale - Discipline in materia di “Controlli interni” e di “Servizi alla Cittadinanza”.



Si evidenzia che - in materia di controlli interni - l'articolo 3 del D.L. n. 174/2012, convertito con modificazioni dalla legge 7 dicembre 2012, n. 213, ha implementato il sistema preesistente con altre tipologie di controlli.

Tra i controlli enumerati nel citato art. 3 del D.L. n. 174/2012, il “*Controllo della qualità dei servizi*” erogati dall'Amministrazione, nonché la misurazione della qualità degli stessi risulta essere una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle *performance*, sia organizzativa che individuale.

Il Comune di Carlentini, già a partire dal 2018, ha pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente il questionario di CUSTOMER SATISFACTION *alla Sezione Amministrazione trasparente > Servizi erogati > Customer Satisfaction*, al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati alla comunità amministrata.

L'Amministrazione comunale - preso atto che, nei precorsi anni, questo strumento di interazione *on-line* è stato poco utilizzato da parte del Cittadino/Utente e/o *stakeholder* - nel corso del c.a. ha posto in essere una serie di attività sia procedurali che di carattere operativo-gestionale per superare le criticità riscontrate ed evitare l'insorgere di eventuali criticità che, inevitabilmente, si verrebbero a creare a seguito di una eventuale modifica dell'Organigramma dell'Ente. *A tal uopo* l'Ufficio ha predisposto un nuovo MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI “CUSTOMER SATISFACTION” epurato e strutturato in maniera generica - evitando di riportare, a tendina, gli uffici di ogni singola Area - e quindi predisposto per essere utilizzato, indifferentemente, dalle 6 Aree funzionali dell'Ente, semplificando, altresì, sia la veste grafica che le domande a cui l'utente deve dare riscontro, al fine di essere più immediato e di facile lettura.

Il MODULO, nella seduta del 08/07/2020, è stato sottoposto al Nucleo di Valutazione, che si è espresso favorevolmente in merito all'adozione dello stesso.

L'Amministrazione con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020 ha approvato il nuovo **MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI - CUSTOMER SATISFACTION**, pubblicato sull'*home page* del sito istituzionale “[Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti](#)”, a cui si rimanda.



Il modulo può essere compilato tanto in modalità cartacea quanto in modalità telematica e, una volta compilato, restituito:

- in modalità cartacea, inserendolo nell'apposita urna posizionata all'ingresso delle seguenti sedi comunali:
 - ✓ Sede storica della municipalità - P.zza Diaz
 - ✓ Uffici Amministrativi - Via F. Morelli n. 6;
 - ✓ Delegazione Carlentini Nord - Via G. Di Vittorio s.n.c.
 - ✓ Delegazione Pedagoggi - P.zza Madonnina del Grappa
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Centro - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.
 - ✓ Uffici comunali - Via dei Vespri n. 43
 - ✓ Biblioteca comunale - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Archivio comunale - Parco Rimembranze, via Nazionale
- in modalità telematica, compilando il modulo in formato pdf editabile - disponibile sulla *home page* del sito del Comune "Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti", con *link* che rimanda alla sezione Amministrazione Trasparente> Servizi erogati> Soddisfazione utente (Customer satisfaction) - e, quindi, trasmesso telematicamente - in forma anonima - alla *e-mail* dedicata: *soddisfazioneutenti*.

L'attività di monitoraggio con l'utilizzo del nuovo questionario, con le modalità di cui sopra, ha avuto inizio il 10 settembre 2020.

Si precisa che durante l'indagine non vengono raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime, sono trattate dal Comune di Carlentini nel rispetto delle norme sulla *privacy*.

Ciò premesso, con nota prot. n. 11117 del 06/08/2020, a firma dello scrivente, è stata data comunicazione ai Responsabili di P.O. circa l'adozione del nuovo "Questionario", approvato con il richiamato provvedimento giuntale, ed inoltre sono stati invitati a trasmettere il citato questionario agli Uffici e/o notiziare il personale dipendente che opera presso l'Ufficio che eroga il servizio, ciascuno per la propria area di competenza, al fine di consentire al Cittadino/Utente di fruire del questionario in formato cartaceo. Con la citata nota, sono stati, altresì, invitati a trasmettere allo scrivente i questionari pervenuti prima della



data di attivazione dell'attività di monitoraggio con l'ausilio del nuovo questionario, fissata per il 10 settembre 2020.

Con successiva nota prot. n. 11981 del 31/08/2020 - avente ad oggetto "*Conferenza con i Responsabili di P.O. sulla CUSTOMER SATISFACTION. Convocazione*", i Responsabili sono stati invitati a partecipare alla Conferenza fissata per il 2 settembre 2020 presso l'Ufficio dello scrivente, al fine di pianificare l'attività operativa/gestionale afferente l'attivazione del servizio di monitoraggio. Nella citata nota venivano ulteriormente invitati a trasmettere i richiamati questionari per il periodo: 01.01.2020 - 09.09.2020.

In ultimo, con nota prot. n. 12965 del 17/09/2020 (e come anticipato con nota 11981 del 31/08/2020), i Responsabili di P.O. sono stati sollecitati a trasmettere all'Ufficio scrivente la documentazione relativa al monitoraggio svolto con l'ausilio del vecchio questionario, per il richiamato periodo, per consentire il successivo inoltro di quanto pervenuto al N.d.V. ai fini della valutazione della *performance*.

In riscontro alle succitate note, i Responsabili di P.O. hanno provveduto a trasmettere i questionari relativi al monitoraggio svolto per il periodo: 01/01/2020 - 09/09/2020, secondo il seguente ordine cronologico:

- ✓ Responsabile di P.O. Area VI - nota prot. n. 1431/PM del 06/08/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area V - nota prot. n. 13085 del 21/09/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area II - nota prot. n. 14514 del 15/10/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area I - nota prot. n. 15512 del 02/11/2020;
- ✓ Responsabile di P.O. Area III e Area IV (ad interim) - nota prot. n. 15727 del 05/11/2019.

Si precisa che gli originali dei questionari pervenuti sono stati trasmessi al N.d.V. con nota prot. n. 15917 del 09/11/2020 a firma dello scrivente, per essere depositati agli atti presso la Segreteria del N.d.V.

Si evidenzia che l'Ufficio ha proceduto alla numerazione di ogni singolo questionario e che, gli stessi, risultano essere fascicolati per singola area funzionale, nonché per singolo ufficio dell'area funzionale di riferimento, qualora l'ufficio sia stato interessato alla rilevazione. Inoltre, si è ritenuto opportuno effettuare la schedatura dei citati questionari al



fine di assicurare un immediato riscontro tra il cartaceo depositato agli atti e gli “Esiti” derivanti dalla rilevazione effettuata per il periodo indicato in oggetto.

Per quanto sopra esplicitato, a seguito dell’adozione del nuovo questionario a far data dal 10 settembre 2020, per l’anno 2020 vengono prodotti due report:

- Primo Report: 1° gennaio - 9 settembre 2020 (*monitoraggio effettuato con l’ausilio del vecchio questionario*);
- Secondo report: 10 settembre - 31 dicembre 2020 (*monitoraggio effettuato con l’ausilio del nuovo questionario*, nel rispetto dei criteri prestabiliti. Il questionario, come ampiamente esplicitato, una volta compilato può essere restituito:
 - ✓ in modalità cartacea, inserendolo nell’apposita urna posizionata all’ingresso delle succitate sedi comunali;
 - ✓ in modalità telematica, compilando il modulo in formato pdf editabile e, quindi, trasmesso telematicamente - in forma anonima - alla *e-mail* dedicata: *soddisfazioneutenti*.

Si precisa che, a seguito acquisizione dei questionari per il periodo 10/09/2020 - 31/12/2020, si procederà alla pubblicazione degli “Esiti” derivanti all’esame dei questionari pervenuti per l’anno 2020 sul sito istituzionale dell’Ente alla sezione Amministrazione Trasparente> Servizi erogati> Soddisfazione utente (Customer satisfaction).

Inoltre, come esplicitato, i richiamati Esiti sul “*Controllo della qualità dei servizi*” erogati dall’Amministrazione e la misurazione della qualità degli stessi consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un’ottica di riprogettazione e di miglioramento delle *performance*, sia organizzativa che individuale.

Per quanto sopra, gli Esiti risultano essere parte integrante della redigenda “*Relazione sulla Performance*” - *Esercizio 2020*.

1° REPORT - Esiti riassunti (Periodo 01.01.2020 - 09.09.2020)

Nell’ambito di questo obiettivo il Cittadino/Utente ha collaborato con l’Amministrazione indicando, per i servizi di cui ha fruito ed oggetto del presente



monitoraggio, il livello di soddisfazione ed i suggerimenti che possano aiutare l'Amministrazione a migliorare i servizi erogati alla Comunità amministrata.

Per maggiore completezza espositiva, di seguito si riporta il vecchio questionario utilizzato per il richiamato periodo.

Questionario n. 1



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

AREA _____

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito raccoglitore.

Sarà per noi prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di servire un servizio più completo e soddisfacente.

La ringraziamo di ora per la collaborazione e il tempo dedicatoci.

I Capi Area

DATI GENERALI UTENTI

M F

Età: < 30 31 – 40 41- 50 >50

Cittadinanza: Italiana Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese: 1 2-5 6-10 >10

Professione: _____



AREA _____

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALL'UFFICIO INDICATO?

Ufficio:

Orario apertura Uffici: -

Competenza Impiegati: -

Cortesie Impiegati: -

Chiarezza modulistica: -

*Regolarità gestione
pratica:* -

Giudizio complessivo: -

Infine, Le chiediamo di fornirci suggerimenti su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti per migliorare il servizio fornito.

N.B. Al fine di valutare gli aspetti relativi all'Ufficio che eroga il servizio, come sopra indicati, il giudizio riportato per singola voce va espresso in numeri (da 1 a 10).



A seguito dell'esame svolto dall'Ufficio sui questionari pervenuti, di seguito si riporta uno schema di sintesi afferente le sei Aree funzionali:

Area I - Affari Generali - Contenzioso - Politiche Sociali

Questionati pervenuti n. 53

DATI GENERALI UTENTI

M 30 (57%)

F 23 (43%)

Cittadinanza Utenti: italiana n. 51 - estera n. 2

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9,5/10

Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Notifiche, Serv. Cimiteriali, Stato Civile, Politiche sociali, Protocollo, Anagrafe, Delegazione Carlentini Nord, Delegazione Pedagogi.

Area II- Servizi Finanziari - Entrate Tributarie

Questionati pervenuti n. 18

DATI GENERALI UTENTI

M 13 (72%)

F 5 (28%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 8,7/10

Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Ragioneria, Tributi. Idrico.

Area III - Lavori Pubblici

Questionati pervenuti n. 11

DATI GENERALI UTENTI

M 7 (64%)

F 4 (36%)

Cittadinanza Utenti: italiana



Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9/10

Nota: i questionari prodotti riguardano vari uffici.

Area IV - Territorio - Attività Produttive

Questionati pervenuti n. 10

DATI GENERALI UTENTI

M 7 (70%)

F 3 (3%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9/10

Nota: i questionari prodotti riguardano vari Uffici.

Area V - Pubblica Istruzione - Ambiente e Patrimonio

Questionati pervenuti n. 35

DATI GENERALI UTENTI

M 23 (66%)

F 12 (34%)

Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9,4/10

Nota: i questionari prodotti riguardano i seguenti Uffici: Archivio, Biblioteca, Pubblica Istruzione, Uff. Ecologia, Uff. Casa.

Area VI - Polizia Municipale

Questionati pervenuti n. 19

DATI GENERALI UTENTI

M 13 (68%)

F 6 (32%)



Cittadinanza Utenti: italiana

Grado di soddisfazione: dall'esame dei questionari si registra una valutazione complessiva pari a 9/10

Nota: i questionari prodotti riguardano il Corpo di Polizia Municipale. Non viene fatta alcuna distinzione in merito all'ufficio presso cui si è recato l'Utente.

Osservazioni:

In occasione dell'esame svolto sui 146 questionari pervenuti, si rileva che l'utenza non fornisce suggerimenti esaustivi su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti per migliorare il servizio; a volte esprime ulteriori giudizi "positivi" sul personale in servizio presso cui si è recato, pur avendo già espresso tale giudizio con attribuzione di punteggio numerico nelle voci specifiche nonché nella voce "Giudizio complessivo" presenti nel questionario.

In taluni questionari, invece, si riscontra una valutazione impropria (Es. alla voce *Ufficio*: anziché specificare l'Ufficio presso cui si è recato l'Utente, viene impropriamente riportata la valutazione); così come alla voce *Orari apertura uffici*: anziché dare una valutazione sul grado di soddisfazione dell'Utente sull'orario di ricevimento, viene erroneamente riportato l'orario di ricevimento al pubblico.

Oltre al superiore schema di sintesi sugli esiti derivanti dall'esame dei questionari pervenuti, per maggiore completezza espositiva, in appendice si riportano, in forma tabellare, i dati analitici rilevati dai singoli questionari pervenuti.

La Tabella di sintesi, redatta per singola Area funzionale, riporta le voci contenute nel questionario, nonché il giudizio complessivo dell'Ufficio presso cui si è recato l'Utente. Inoltre è stata predisposta in modo tale da riportare tutti i dati rilevati da ogni singolo questionario e contestualmente permette di avere una statistica differenziata per singola voce.

Per prendere visione delle Tabelle di sintesi, che riportano analiticamente tutti i dati per singola voce riscontrata di ogni singolo questionario, per eventuali maggiori approfondimenti, si rimanda alla sezione [Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Soddisfazione Utente \(Customer Satisfaction\) > Esiti Customer Satisfaction Esercizio 2020.](#)



2° REPORT - Esiti riassunti (Periodo 10.09.2020 - 31.12.2020)

Come ampiamente esplicitato in premessa, a partire dal 10 settembre 2020 è stata avviata l'attività di monitoraggio afferente la RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI "CUSTOMER SATISFACTION" con l'ausilio del nuovo "MODULO", strutturato in maniera generica e, quindi, predisposto per essere utilizzato, indifferentemente, dalle 6 Aree funzionali dell'Ente.

Il Modulo è stato pubblicato sull'*home page* del sito istituzionale "[Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti](#)".

A seguire, per maggiore completezza espositiva, si riportano le modalità di restituzione del modulo, benché siano state già enunciate in premessa. Esso può essere compilato tanto in modalità cartacea quanto in modalità telematica e, una volta compilato, restituito:

- in modalità cartacea, inserendolo nell'apposita urna posizionata all'ingresso delle seguenti sedi comunali:
 - ✓ Sede storica della municipalità - P.zza Diaz
 - ✓ Uffici Amministrativi - Via F. Morelli n. 6;
 - ✓ Delegazione Carlentini Nord - Via G. Di Vittorio s.n.c.
 - ✓ Delegazione Pedagoggi - P.zza Madonnina del Grappa
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Centro - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.
 - ✓ Uffici comunali - Via dei Vespri n. 43
 - ✓ Biblioteca comunale - Via S. Battaglia s.n.c.
 - ✓ Archivio comunale – Parco Rimembranze, via Nazionale
- in modalità telematica, compilando il modulo in formato pdf editabile – disponibile sulla *home page* del sito del Comune "[Utilità Cittadino > soddisfazione Utenti](#)", con *link* che rimanda alla sezione [Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Soddisfazione utente \(Customer satisfaction\)](#) - e, quindi, trasmesso telematicamente - in forma anonima - alla *e-mail* dedicata: soddisfazioneutenti.

Come già anticipato, durante l'indagine non vengono raccolti dati personali e le informazioni, assolutamente anonime, sono trattate dal Comune di Carlentini nel rispetto delle norme sulla *privacy*.



Di seguito si riporta nuovo “Modulo”, approvato con Delibera di G.M. n. 87 del 29/07/2020.

Questionario n. 2



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito raccoglitore.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di servire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione e il tempo dedicatoci,

I Capi Area

DATI GENERALI UTENTI

M

F

Età: <30 31 - 40 41 - 50 > 50

Cittadinanza: Italiana Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1 2 - 5 6 - 10 >10

Professione:

1. Ufficio presso il quale ti sei recato:



2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?

- Sì
- No

5. Pensando a quando ti sei recato presso l'ufficio comunale, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Cortesìa del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Competenza del personale

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto



6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:

Facilità di individuazione del sito

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Facilità d'uso

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

- 1 molto soddisfatto
- 2 soddisfatto
- 3 poco soddisfatto
- 4 per niente soddisfatto

7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.

Nota: **il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima.** Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 679/2016 - *Privacy*).

Carlentini, li



Prima di relazionare sugli “*Esiti*” derivanti dall’esame effettuato sui questionari pervenuti alla data del 31/12/2020 (chiusura Esercizio 2020), si precisa che allo scadere del termine l’Ufficio ha provveduto ad acquisire i questionari pervenuti telematicamente. Inoltre, con nota prot. n. 19125 del 31/12/2020, a firma dello scrivente, i Responsabili di P.O. sono stati invitati a trasmettere all’Ufficio del Segretario Generale i questionari pervenuti in formato cartaceo, a seguito dell’apertura delle urne posizionate all’ingresso delle sopraelencate sedi comunali.

I Responsabili di P.O., in riscontro alla richiamata nota, hanno provveduto alla trasmissione dei questionari pervenuti in formato cartaceo.

Di seguito si riporta il numero di questionari pervenuti, distinto per modalità di restituzione:

➤ **Questionari pervenuti in modalità telematica n. 16** *(a mezzo e-mail dedicata: soddisfazione utenti)*

Si precisa che dei 16 “questionari” pervenuti, n. 6 risultano privi di riscontro alla voce “Ufficio presso il quale si è recato” oppure viene semplicemente indicata la sede comunale presso cui si è recato l’utente senza indicare l’ufficio. Pertanto, in entrambi i casi non può essere indicata l’Area funzionale di appartenenza.

➤ **Questionari pervenuti in modalità cartacea n. 215** *(numero dato dalla somma dei questionari restituiti a seguito apertura delle urne, posizionate all’ingresso delle richiamate sedi comunali).*

Relativamente ai questionari pervenuti in modalità cartacea, di seguito si riportano i dati derivanti dalla disamina degli stessi, distinti per singola sede, con indicazione dell’Ufficio interessato e Area funzionale di appartenenza, laddove l’Utente abbia riscontrato la voce “*Ufficio presso il quale si è recato*”.

Sedi comunali:

- ✓ **Sede storica della municipalità - P.zza Diaz**
n. 15 (Generalità Utenti: M 9 - F 6 – Cittadinanza: Italiana)



Si precisa che con nota prot. n. 10/P.M. del 07/01/2021 sono pervenuti n. 15 questionari, che interessano esclusivamente i servizi erogati dalla Polizia Municipale (Area VI).

Dalla disamina dei questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario non vengono tutti riscontrati, soprattutto il punto 6 “*Servizi on-line*”; al citato punto 6, spesso, viene riscontrata solo la voce “*Completezza dei servizi resi*”, che registra un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”.

✓ **Uffici Amministrativi - Via F. Morelli n. 6**

n. 11 Ufficio Notifiche (Area I - *Affari Generali*).

(Generalità Utenti: M 7 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario non vengono tutti riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene quasi sempre riscontrato con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”. Alcuni questionari risultano essere firmati dall’utente, nonostante venga richiesta la compilazione in forma anonima. Tutti i questionari riportano impropriamente il timbro dell’Ufficio notifiche.

n. 7 Ufficio Idrico/ Tares/ Economato

(Area II – *Servizi Finanziari – Entrate tributarie*)

(Generalità Utenti: M 3 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei questionari emerge che in alcuni il grado di soddisfazione degli utenti risulta essere soddisfacente, mentre in altri risulta essere basso ed, inoltre, i campi di alcuni questionari non vengono per nulla riscontrati, soprattutto il punto 6 “*Servizi on-line*”. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”.

Si registra la presenza di n. 3 vecchi questionari afferenti i servizi erogati dall’Ufficio Idrico, la cui valutazione non è per nulla soddisfacente.

n. 1 Ufficio (non indicato)



(Generalità Utenti: F – Cittadinanza: Italiana)

L'utente non indica l'ufficio presso cui si è recato; in alcuni campi riscontra la voce "soddisfatto". Al punto 5 riscontra la voce "poco soddisfatto" circa la chiarezza delle informazioni ricevute e "per niente soddisfatto" circa la competenza del personale.

- ✓ **Delegazione Carlentini Nord - Via G. Di Vittorio s.n.c.** (Area I – *Affari Generali*)

n. 0

In proposito, si apprende che i dipendenti che prestano l'attività lavorativa presso la Delegazione, hanno comunicato all'utenza che si sta procedendo con l'attività di monitoraggio dei servizi resi dell'amministrazione, al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Ciò premesso, si riscontra per il periodo in parola l'assenza di questionari.

- ✓ **Delegazione Pedagoggi - P.zza Madonnina del Grappa** (Area I – *Affari Generali*)

n. 12 Uffici Delegazione (Area I - *Affari Generali*).

(Generalità Utenti: M 8 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario per lo più risultano riscontrati; il punto 6 "Servizi on-line" viene quasi sempre riscontrato con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 "Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti".

- ✓ **Asilo Nido Carlentini Centro - Via S. Battaglia s.n.c.** (Area I – *Affari Generali*)

n. 0

In proposito, si apprende che i dipendenti che prestano l'attività lavorativa presso l'Asilo Nido, hanno comunicato all'utenza che si sta procedendo con l'attività di monitoraggio dei servizi resi dell'amministrazione, al fine di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza.



Ciò premesso, si riscontra per il periodo in parola l'assenza di questionari.

✓ **Asilo Nido Carlentini Nord - Via P. Nenni s.n.c.** (Area I – *Affari Generali*)

n. 9 (Uffici diversi)

(Generalità Utenti: M 2 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Nello specifico:

n. 3 (n. 2 Asilo Nido Santuzzi, n. 1 Ufficio Protocollo) Area I – *Affari generali*

(Generalità Utenti: M 2 - F 1 – Cittadinanza: Italiana)

n. 1 Ufficio P.I. - Area V – *Pubblica Istruzione*

(Generalità Utente: F 1 – Cittadinanza: Italiana)

n. 2 Tesoreria - Economato - Area II – *Servizi Finanziari – Entrate Tributarie*

(Generalità Utenti: F 2 – Cittadinanza: Italiana)

n. 3 Ufficio (non specificato)

(Generalità Utenti: F 3 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti; i campi del questionario risultano, per lo più, tutti riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene riscontrato circa al 40%, con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”.

n. 2 questionari risultano essere firmati dall'utente, nonostante venga richiesta la compilazione in forma anonima.

✓ **Uffici comunali - Via dei Vespri n. 43**

n. 3 (Ufficio non indicato)

(Generalità Utenti: M 2 - F 1 – Cittadinanza: Italiana)

Si registra la presenza di un questionario che riporta il nome dell'Utente.

Si registra un buon grado di soddisfazione tranne su alcune voci.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”.



n. 2 (vengono indicati più uffici)

(Generalità Utenti: M 1 - F 1 – Cittadinanza: Italiana)

Si registra un buon grado di soddisfazione. In un questionario non viene riscontrato il punto 6. Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n.8 (Ufficio Stato Civile – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 4 - F 4 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai campi del questionario riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene riscontrato solo in parte, con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Un questionario riporta il nome dell’utente.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n. 20 (Ufficio Anagrafe – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 13 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si registra un alto grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai campi del questionario riscontrati; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene riscontrato solo in parte, con un grado di soddisfazione abbastanza alto. Si registra la presenza di n. 10 questionari (pari al 50% di quelli pervenuti) incompleti, di fatto risultano privi dei punti 3, 4, 5 ed punto 6 viene riportata solo la voce “*Completezza dei servizi offerti*”, che registra un alto grado di soddisfazione.

Si registra, altresì, la presenza di n. 4 questionari firmati dall’utente.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n. 40 (Ufficio Carte d’Identità – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 22 - F 18 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si evince che, dalle voci riscontrate dagli utenti, circa il 98% dichiara di essere “molto soddisfatto” ed il 2% circa di essere “soddisfatto”; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene raramente riscontrato e



comunque solo la voce “*Completezza dei servizi offerti*”, che registra un alto grado di soddisfazione.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n.5 (Ufficio Servizi Sociali – Area I *Affari Generali*)

(Generalità Utenti: M 2 - F 3 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari gli utenti, alle voci riscontrate, dichiarano di essere “soddisfatti”, mentre in alcune voci dichiarano di essere “poco soddisfatti”; il punto 6 “*Servizi on-line*” viene raramente riscontrato e comunque solo la voce “*Completezza dei servizi offerti*”, che registra buon grado di soddisfazione.

Non viene mai riscontrato il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti”.

n.15 (Ufficio P.I. – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 4 - F 11 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si riscontra un buon grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” ed il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti” non vengono riscontrati.

n.15 (Ufficio Autentiche – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 8 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari si riscontra un buon grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” ed il punto 7 “Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti” non vengono riscontrati.

✓ **Biblioteca comunale - Via S. Battaglia s.n.c.**

n. 12 (Biblioteca – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 5 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari afferenti i servizi resi dalla Biblioteca, si riscontra un buon grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” risulta



riscontrato al 33% (4 su 12 questionari); il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*” non viene riscontrato.

Nota: si precisa che il Responsabile di P.O. - Area V, a seguito dell’apertura delle urne ubicate all’ingresso della Biblioteca e dell’Archivio, con nota prot. n. 1005 del 20/01/2020, ha fatto pervenire all’Ufficio del Segretario Generale n. 52 questionari (n. 12 Biblioteca e n. 40 Archivio).

✓ **Archivio comunale – Parco Rimembranze, Via Nazionale**

n. 40 (Archivio – Area V *Pubblica Istruzione – Ambiente - Patrimonio*)

(Generalità Utenti: M 33 - F 7 – Cittadinanza: Italiana)

Dalla disamina dei sopraelencati questionari pervenuti, si riscontra un alto grado di soddisfazione; il punto 6 “*Servizi on-line*” non sempre viene riscontrato, ma le voci riscontrate registrano un buon grado di soddisfazione; il punto 7 “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*” non viene riscontrato.

Si registra la presenza di un questionario firmato dall’utente.

Per maggiore completezza espositiva, alla superiore descrizione sugli esiti derivanti dalla disamina dei questionari pervenuti di seguito si riportano in formato tabellare i dati dei questionari pervenuti sia in modalità telematica che cartacea.

Le “Tabelle”, che di seguito si riportano, sono state redatte per ogni singolo Ufficio con indicazione dell’Area funzionale di appartenenza.

La singola tabella riporta le voci contenute nel questionario, nonché il giudizio complessivo dell’Ufficio presso cui si è recato l’Utente. Essa è stata predisposta in modo tale da riportare tutti i dati rilevati di ogni singolo questionario e contestualmente permette di avere un dato statistico differenziato per singola voce.

Tali tabelle verranno rappresentate secondo il seguente ordine:

➤ **Questionari pervenuti telematicamente n. 16** (*Tabella 1* - pagg. 44 – 46)

Nello specifico i dati sono riportati in una tabella riassuntiva che riporta tutte le voci del questionario che, come sopra esplicitato, permette di avere una statistica differenziata per singola voce.

A seguire, a pag. 47, viene riportato l’elenco analitico dei questionari pervenuti, debitamente numerati, con l’indicazione dell’ufficio e dell’area funzionale di



appartenenza, qualora l'utente abbia provveduto ad indicare l'ufficio presso il quale si è recato.

Si precisa che l'ultimo questionario pervenuto risulta essere stato inviato in data 15/09/2020 e che, oltre la richiamata data, non ne sono pervenuti altri.

Ciò sta ad indicare che ancora oggi, come nei precorsi anni, questo strumento di interazione con l'Amministrazione è poco utilizzato dal Cittadino/Utente. Appare utile, pertanto, che i Responsabili di P.O. incentivino maggiormente, nella comunicazione all'utenza, il ricorso allo strumento telematico, in un'ottica di progressiva digitalizzazione del rapporto Istituzioni/Utente.

➤ **Questionari pervenuti in modalità cartacea n. 215.**

Si evidenzia che l'Ufficio ha proceduto alla numerazione di ogni singolo questionario pervenuto in modalità cartacea e che, gli stessi, risultano essere fascicolati per singola sede di provenienza e, al suo interno, in fascicoli per singolo ufficio con richiamo all'area funzionale di riferimento, qualora l'ufficio sia stato interessato dalla rilevazione. Inoltre, si è ritenuto opportuno effettuare la schedatura dei citati questionari al fine di assicurare un immediato riscontro tra il cartaceo depositato agli atti e gli "Esiti" derivanti dalla rilevazione effettuata per il periodo indicato in oggetto.

Si precisa che copia dei questionari pervenuti in modalità telematica e gli originali dei questionari pervenuti in modalità cartacea sono stati trasmessi al N.d.V. con nota prot. n. 3022 del 17/02/2020 a firma dello scrivente, per essere depositati agli atti presso la Segreteria del N.d.V.

Si precisa, altresì, che le tabelle relative agli esiti dei questionari pervenuti in modalità cartacea, di seguito rappresentate, rispettano la sequenza della superiore elencazione descrittiva delle sedi comunali, così come l'ordine degli uffici e/o questionari elencati.

Seguono Tabelle:

➤ Modalità Telematica

Tabella 1 - pagg. 44-47

➤ Modalità Cartacea



- *Tabella 2* “Tabella riepilogativa - Sedi di provenienza questionari e attribuzione Area funzionale” pag. 48
- *Tabella 3* “Sede: P.zza Diaz - Questionari *Area VI*” pagg. 49-52
- *Tabella 4* “Sede: Via Morelli - Questionari Uff. Notifiche *Area I*” pagg. 53-55
- *Tabella 5* “Sede: Via Morelli - Questionari Uffici *Area II*” pagg. 56-58
- *Tabella 6* “Sede: Via Morelli - Questionari Uffici non indicati” pagg. 59-61
- *Tabella 7* “Sede: Delegazione Pedagogici - Questionari Ufficio unico *Area I*” pagg. 62-64
- *Tabella 8* “Sede: Asilo Nido Carlentini Cento Questionari Uffici Vari” a seguire elenco analitico questionari e attribuzione Aree funzionali (I, II e V) pagg. 65-68
- *Tabella 9* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uffici non indicati” pagg. 69-71
- *Tabella 10* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uffici vari” pagg. 72-74
- *Tabella 11* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Anagrafe *Area I*” pagg. 75-77
- *Tabella 12* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Stato Civile *Area I*” pagg. 78-80
- *Tabella 13* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Carte d’Identità (1-20) *Area I*” pagg. 81-83
- *Tabella 14* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Carte d’Identità (21-40) *Area I*” pagg. 84-86
- *Tabella 15* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Serv. Sociali *Area I*” pagg. 87-89
- *Tabella 16* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. P.I. *Area V*” pagg. 90-92
- *Tabella 17* “Sede: Via dei Vespri - Questionari Uff. Autentiche *Area V*” pagg. 93-95
- *Tabella 18* “Sede: Biblioteca Comunale - Questionari Biblioteca *Area V*” pagg. 96-98
- *Tabella 19* “Sede: Archivio Comunale - Questionari Archivio (1-20) *Area V*” pagg. 99-101



- *Tabella 20* “Sede: Archivio Comunale - Questionari Archivio (21-40) *Area V*”
pagg. 102-104

Come già esplicitato, per prendere visione delle Tabelle di sintesi - nelle quali sono riportate analiticamente tutte le voci riscontrate di ogni singolo questionario - si rimanda alla sezione [Amministrazione Trasparente](#)> [Servizi erogati](#) > [Soddisfazione Utente \(Customer Satisfaction\)](#) > [Esiti Customer Satisfaction Esercizio 2020](#).

Osservazioni

Come già evidenziato nella superiore parte descrittiva, in occasione dell'esame svolto sui 215 questionari pervenuti in modalità cartacea, si rileva che l'utenza non fornisce suggerimenti esaustivi su possibili innovazioni, implementazioni o cambiamenti, che potrebbero risultare utili per migliorare il servizio reso alla Comunità amministrata (Cfr. punto 7 del Questionario “*Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti*”).

Inoltre, si evidenzia che l'ultimo questionario pervenuto telematicamente risulta essere stato inviato dall'utente in data 15/09/2020 e che, oltre la richiamata data, non ne sono pervenuti altri. A tal *uopo* si reputa opportuno riportare il numero di questionari pervenuti (n.16), che risulta essere molto esiguo. Ciò sta ad indicare che ancora oggi, come nei precorsi anni, questo strumento di interazione con l'Amministrazione è poco utilizzato dal Cittadino/Utente. Appare utile, pertanto, che i Responsabili di P.O. incentivino maggiormente, nella comunicazione all'utenza, il ricorso allo strumento telematico, in un'ottica di progressiva digitalizzazione del rapporto Istituzioni/Utente.

I Responsabili di Area sono chiamati, altresì, a sensibilizzare sempre di più l'utenza e a coinvolgerla nella compilazione del questionario, quale fondamentale indicatore della qualità dei servizi resi, in un'ottica di miglioramento continuo.

In ultimo, per maggiore completezza espositiva, si richiamano i dettami normativi in materia di *Customer Satisfaction*:

- i principi della Customer Satisfaction Management entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il D.Lgs. 150/2009 (Riforma Brunetta), come modificato dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, il quale dà nuova centralità ai sistemi di gestione delle performance nelle pubbliche amministrazioni, attraverso la definizione del “*ciclo di gestione delle performance*”;



- nel decreto - ed in particolare all'articolo 8, comma 1 - vengono declinate tutte le dimensioni della *performance organizzativa* che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare. Tra queste, la “rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c), lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (lettera e); la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (lettera g)” fanno esplicito riferimento.

Questa Amministrazione ha provveduto ad ottemperare alla vigente normativa in materia di rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti, pubblicando il “Questionario” sul sito istituzionale dell'Ente alla [Sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Customer satisfaction](#) e gli [Esiti Customer Satisfaction - Esercizio 2020](#), a cui si rimanda.

L'Amministrazione, altresì, in data 23 febbraio 2020 ha pubblicato sull'*home-page* del sito istituzionale l'AVVISO PUBBLICO avente ad oggetto: “*Aggiornamento PTPCT 2020-2022*”, al fine di realizzare forme di consultazione con il coinvolgimento dei Cittadini e delle Organizzazioni portatrici di interessi collettivi (cc.dd. *Stakeholders*) in occasione dell'elaborazione/ aggiornamento del “Piano”.

Per quanto sopra esplicitato, si precisa che allo scadere del termine, fissato per il giorno 15 marzo 2021 - ore 12:00, non sono pervenuti suggerimenti, contributi, proposte e/o osservazioni da parte dei Cittadini/Utenti o dei portatori di interessi collettivi (cc.dd. *Stakeholders*), sia in modalità cartacea, mediante consegna a mani presso l'ufficio protocollo, che telematicamente, alla PEC: segretario.generale@pec.comune.carlentini.sr.it.

Per maggiori approfondimenti si rinvia al “[Piano Triennale Anticorruzione e Trasparenza 2020-2022](#)” pubblicato sul sito istituzionale alla [sezione Amministrazione Trasparente/ altri contenuti/ prevenzione della corruzione](#).

Inoltre, al fine di informare e guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali, con Delibera di G.M. n. n. 139 del 21/12/2018 ha approvato la [Carta dei Servizi 2018-2020](#).

Con la Carta il Comune di Carlentini si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei Cittadini, fino ad arrivare



alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il Cittadino ha diritto. Di conseguenza l’Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri* del 27.01.1994 e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*.

In definitiva, l’obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (*per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali*), sia però anche conoscere in anticipo (*per esclusione*) i limiti delle sue aspettative (*quello a cui, cioè, non ha diritto*).

La Carta dei servizi pubblicata sul sito istituzionale dell’Ente, alla Sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati, risulta essere corredata dalla Scheda di segnalazione/reclami - allocata in coda alla parte descrittiva dei servizi erogati della singola Area funzionale, oggetto di trattazione - redatta nel rispetto del [Regolamento UE 2016/679, recepito dall’Amministrazione con Delibera di G.M. n. 68 del 08.06.2018](#). Inoltre, come esplicitato, risulta pubblicata la modulistica afferente alla *customer satisfaction* utile alla valutazione da parte del cittadino/utente della soddisfazione rispetto ai servizi resi da questa Amministrazione.

In merito al coinvolgimento e alla partecipazione attiva e collaborativa dell’utenza, si evidenzia che i risultati ottenuti non sono ancora soddisfacenti presumibilmente per una disabitudine a sperimentare percorsi culturali più aderenti ai processi evolutivi che in futuro coinvolgeranno i cittadini e gli operatori della P.A.

Infatti, una nuova cultura gestionale improntata alla responsabilità e a maturare il passaggio da “*adempimento*” a “*risultato*” impone la capacità di gestire processi idonei a



consolidare una capacità di interazione comunicativa interna ed esterna, di potenziare la propria autostima superando una visione autoreferenziale per consolidare rapporti di collaborazione che possono costituire le future basi di un diffuso “benessere organizzativo”.

Ben si comprenderà come il raggiungimento del superiore ambito risultato non può che acquisirsi attraverso percorsi formativi di carattere generale destinati al personale di tutta la struttura dell’Ente, o specialistico destinato al personale che abbia specifico profilo professionale o sia chiamato a competenze specifiche o a particolari processi.

In ultimo, e non certo per importanza, va considerato il ruolo centrale che assumono gli “obiettivi perseguiti” e “gli indicatori di *performance*” condizione indispensabile ai fini di renderli misurabili e controllabili.

Esso appare estremamente rilevante ai fini di indirizzare la valutazione attraverso un controllo dei risultati piuttosto che degli adempimenti, combinando tra loro gli oggetti di analisi e le grandezze misurabili affinché siano riconoscibili i criteri utilizzati di *efficienza*, quale capacità di raggiungere gli obiettivi e di *efficacia*, quale criterio di valutazione dei risultati in funzione delle risorse umane e strumentali impiegate.

Attraverso tali indicatori è possibile svolgere la funzione valutativa che premi la meritocrazia che, per non ridursi a vacuità terminologica, deve ancorarsi ad una struttura sistemica credibile, da cui trarre vigore e a cui refluire autorevole supporto.

L’utilizzo dei sistemi premianti deve, infatti, trovare legittimazione in una consolidata cultura di governo e in un solido sistema di controllo da cui emerga la loro autorevolezza per la capacità di applicare effettivi criteri di “misurabilità degli indicatori” e della “comparabilità” della *performance*.

Condizione indispensabile per generare il circuito virtuoso attraverso cui si riconosce negli attori coinvolti la integrità comportamentale coerente ai valori condivisi, che garantisce la veicolazione della premialità in modalità tale da soffocare tentativi di discredito e diffidenza.

Oltre l’impegno profuso a consolidare un sistema credibile sotto il profilo della integrità e della correttezza di chi lo rappresenta, è necessario monitorare condizioni di disagio che, da parte del Dipendente, quando non sfociano in episodi esteriori, generano conflittualità interiore che allontana il soggetto dal contesto che lo circonda, respingendo ogni tentativo



di coinvolgimento nell'apparato organizzativo, ed, altresì non di rado, ogni tentativo di cambiamento, ed anzi mascherando la propria insoddisfazione nel riconoscersi in quanti ostacolano il cambiamento.

La sfida non facile di quanti, con responsabilità di direzione politica o gestionale, vogliono contrastare la pervadente crisi, anche se non addirittura prevalentemente “valoriale”, che ha permeato il mondo del lavoro trasversalmente non escludendo la P.A., può misurarsi con l'incoraggiare gli operatori ad una sana competizione che permetta di far emergere le potenziali qualità professionali per la capacità di assumersi le responsabilità delle proprie azioni e del loro risultato, in coerenza al perseguimento della programmazione strategica dell'Amministrazione.

Rispetto alla programmazione strategica dell'Amministrazione, si reputa opportuno esplicitare alcuni passaggi relativi al precorso anno.

La procedura di valutazione osserva un modello a cascata tale per cui i responsabili delle Posizioni Organizzative valutano i propri collaboratori e il Nucleo di valutazione valuta i Responsabili medesimi valorizzando la capacità di valutazione differenziata dei medesimi.

In merito alla *Performance* sia gestionale che individuale e, soprattutto, quella connessa al conseguimento degli obiettivi assegnati ai Responsabili di P.O. per l'anno 2020, come già enunciato, causa il sostanziale ritardo afferente l'approvazione degli atti di programmazione dell'Ente: il Bilancio di previsione 2020-2022, DUP e documenti allegati è stato approvato con Deliberazione di C.C. n. 42 del 30 dicembre 2020, il PEG definitivo con Delibera di G.M. n. 153 del 31/12/2020. Successivamente, l'Organo esecutivo, con provvedimento di G.M. n. 154 del 31/12/2020, approvava il PDO e della *Performance* 2020-2022.

Ciò premesso, ne discende che il segnalato ritardo ha avuto conseguenze sul “ciclo di gestione della performance”, da ricondurre all'emergenza Covid19 che ha, con il connesso lockdown, rallentato le procedure correlate alla ricognizione - a valle del processo di valutazione 2021 in riferimento all'anno 2020 - dei dati necessari alla misurazione e valutazione della performance”. Va, per converso, segnalata la meritoria adozione di un nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione delle performance che adegua perfettamente il modello regolamentare della misurazione delle performance nel Comune di Carlentini a quello descritto dal legislatore nazionale. Il modello prevede, infatti, una prima sperimentazione di rilevazione anche della performance organizzativa sotto forma di



rilevazione della customer satisfaction; ciò attraverso la somministrazione di questionari all'utenza di ciascun responsabile di P.O.

Il modello prevede, altresì, la rilevazione del raggiungimento degli obiettivi combinata con la ponderazione del *modus gerendi* di ciascun responsabile di PO, ovvero dei comportamenti e delle strategie gestionali di ciascun responsabile di PO. Del resto, l'art. 9 del D.Lgs. 150/2009 include fra gli ambiti di misurazione della performance individuale “**i comportamenti professionali e organizzativi**” del personale dipendente. Inoltre, il DL sulla Spending Review, n. 95 del 6 luglio 2012, all'art.5 c. 11 e 11-bis, stabilisce che “nelle more dei rinnovi contrattuali previsti dall'articolo 6 del DL 1° agosto 2011, n. 141, e in attesa dell'applicazione di quanto disposto dall'articolo 19 del D.Lgs. 150/2009, le amministrazioni [...] valutano la performance del personale dirigenziale in relazione)): a) [...]; b) ai **comportamenti organizzativi posti in essere e alla capacità di valutazione differenziata dei propri collaboratori**, [...] la misurazione e valutazione della performance individuale del personale è effettuata dal dirigente in relazione: a) [...]; b) [...] ai comportamenti organizzativi dimostrati.

L'analisi valutativa del Nucleo di Valutazione trova puntuale riscontro nei verbali, nonché nella relazione predisposta dal Nucleo medesimo, pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente alla Sezione *Amministrazione Trasparente/Controlli e rilievi sull'Amministrazione/Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe*, cui si rimanda.

In proposito, si osserva che il Nucleo ha complessivamente apprezzato l'adeguamento virtuoso di questa Amministrazione ai nuovi dettami normativi.

In tale contesto, appare utile evidenziare anche che, grazie all'ausilio di numero due questionari predisposti dall'Ufficio e facenti parte integrante del Piano Triennale Anticorruzione 2020-2022, viene effettuato un monitoraggio con cadenza quadrimestrale sull'attività svolta da ogni singola Area funzionale dell'Ente; tale monitoraggio, oltre ad assicurare il flusso documentale in materia di “anticorruzione” e “trasparenza”, garantisce nel contempo il “Sistema dei controlli sia sull'*attività svolta* che sugli *ambiti sensibili*”.

Di seguito, per comodità di consultazione, si riportano gli esiti relativi ai monitoraggi quadrimestrali effettuati per l'anno 2020 afferenti le relazioni quadrimestrali trasmesse dai



Responsabili di P.O. in riscontro alle note prot. n. 12910 del 17/09/2020, n. 12912 del 17/09/2020 e n. 19127 del 31/12/2020 a firma dello scrivente.

I questionari sono stati depositati agli atti presso l'Ufficio del Segretario Generale.

A seguito dell'esame e del riscontro dei questionari relativamente ai punti riscontrati dai Responsabili di P.O. sia in materia di anticorruzione che di trasparenza, l'Ufficio ha redatto uno schema di sintesi dei dati raccolti, reso in forma tabellare, al fine di ottimizzarne la lettura.

Anno 2020

Esiti sulla Relazione annuale dei Responsabili di P.O. in materia di Anticorruzione.

Di seguito si riportano i dati relativi ai punti riscontrati.

Anticorruzione - Schema di sintesi relativo ai 3 quadrimestri del 2020					
Area	Monitoraggio effettuato	I Quadrimestre	II Quadrimestre	III Quadrimestre	Tot. Gen.
I	Punto 1.1 Procedimenti verificati nel 2020	7	0	0	7
I	Punto 2.1 1. Numero di dipendenti impegnati in attività a più elevato rischio di corruzione 2. Numero di dipendenti interessati alla rotazione nel corso del 2020	2	2	2	2
		0	0	0	0
I	Punto 2.2 1. Numero di dipendenti impegnati in attività a più elevato rischio di corruzione 2. Numero di dipendenti interessati alla rotazione nel corso del 2021/2022	2	2	2	2
		0	0	0	0
I	Punto 3.1 Numero di autorizzazioni rilasciate a dipendenti per lo svolgimento di altre attività nel corso del 2020	0	0	1	1
I	Punto 6.1 Verifiche effettuate nel 2019 delle Dichiarazioni sostitutive	0	0	6	6
I	Punto 7.1 Numero di accordi conclusi nel 2020 (specificare attività) Gestione da CAF pratiche bonus energia elettrica e gas	2	6	2	10



I	Punto 8.1 Controlli effettuati nel 2020	53	127	384	564
II	Punto 1.1 Procedimenti verificati nel 2020	3822	3420	4120	11.362
II	Punto 4.1 Verifiche effettuate nel 2020 da dipendenti che svolgono attività <i>part-time</i>	17	17	17	51
II	Punto 8.1 Controlli effettuati nel 2020 sul rispetto dell'ordine cronologico	3822	3420	4120	11.362
III	Punto 1.1 Procedimenti verificati nel 2020	72	231	298	601
III	Punto 4.1 Verifiche effettuate nel 2020 da dipendenti che svolgono attività <i>part-time</i>	12	0	0	0
III	Punto 6.1 Verifiche effettuate nel 2020 delle Dichiarazioni sostitutive	57	72	69	198
III	Punto 8.1 Controlli effettuati nel 2020 sul rispetto dell'ordine cronologico	72	231	298	601
IV	Punto 1.1 Procedimenti verificati nel 2020	75	102	143	320
IV	Punto 4.1 Verifiche effettuate nel 2020 da dipendenti che svolgono attività <i>part-time</i>	5	0	0	5
IV	Punto 6.1 Verifiche effettuate nel 2020 delle Dichiarazioni sostitutive	75	0	0	75
IV	Punto 8.1 Controlli effettuati nel 2020 sul rispetto dell'ordine cronologico	75	102	143	320
V	Punto 1.1 Procedimenti verificati nel 2020	0	0	0	0
V	Punto 4.1 Verifiche effettuate nel 2020 da dipendenti che svolgono attività <i>part-time</i>	0	0	0	0
V	Punto 6.1 Verifiche sulle dichiarazioni sostitutive effettuate nel 2020	40	10	4	54
V	Punto 8.1 Controlli effettuati nel 2020 sul rispetto dell'ordine cronologico	3	2	0	5
VI	Punto 1.1 Procedimenti verificati nel 2020	13	25	89	127
VI	Punto 2.1 1. Numero di dipendenti impegnati in attività a più elevato rischio di corruzione	1	0	0	1
	2. Numero di dipendenti interessati dalla rotazione nel corso del 2020	1	0	0	1
VI	Punto 4.1 Verifiche effettuate nel 2020 da dipendenti che svolgono attività <i>part-time</i>	9	9	9	27



VI	Punto 7.1 Accordi Enti e Autorità per attività in convenzione - Numero accordi conclusi nel 2020	1	0	0	1
VI	Punto 8.1 Controlli effettuati nel 2018 sul rispetto dell'ordine cronologico	13	25	89	127

Nota: si evidenzia che - conseguentemente alla revisione della macrostruttura ed alla riarticolazione degli Uffici e dei Servizi, resasi necessaria a causa delle mutate esigenze programmatiche ed organizzative dell'Ente - il vigente "Organigramma" dell'Ente - approvato con Delibera di G.M. n. 64 del 14/07/2017 e successiva modifica parziale Delibera di G.M. n. 47 del 07/05/2018 - prevede n. 6 Aree Funzionali e l'istituzione di n. 6 Posizioni Organizzative. ([Vedi Organigramma](#)).

ANNO 2020 - Prospetto riepilogativo dei dati in materia di Anticorruzione

Di seguito si riporta uno schema di sintesi dei dati riscontrati nell'anno 2020.

Monitoraggio effettuato		I Area	II Area	III Area	IV Area	V Area	VI Area	Tot. Gen.
Punto 1.	Monitoraggio dei tempi di conclusione di tutti i singoli procedimenti ad elevato rischio di corruzione							
Punto 1.1	Procedimenti verificati nel 2020	7	11362	601	320	0	127	12417
Punto 2.	Rotazione del personale impegnato nelle attività a più alto rischio corruzione							
Punto 2.1	1. Numero di dipendenti impegnati in attività a più elevato rischio di corruzione	2	0	0	0	0	1	3
	2. Numero di dipendenti interessati alla rotazione nel corso del 2020	0	0	0	0	0	1	1
Punto 2.2	1. Numero di dipendenti impegnati in attività a più elevato rischio di corruzione	2	0	0	0	0	0	2
	2. Numero di dipendenti interessati dalla rotazione nel corso del 2021/2022	0	0	0	0	0	0	0
Punto 3	Autorizzazioni rilasciate a dipendenti per lo svolgimento di altre attività							
Punto 3.1	Autorizzazioni rilasciate nel corso del 2020	1	0	0	0	0	0	1



Punto 4.	Verifiche di dipendenti che svolgono attività part-time							
Punto 4.1	Numero relativo all'anno 2020	0	51	0	5	0	27	83
Punto 6.	Verifiche delle dichiarazioni sostitutive							
Punto 6.1	Numero di verifiche effettuate nel corso del 2020	6	0	198	75	54	0	333
Punto 7.	Promozione di accordi con Enti e Autorità per attività e/o servizi in convenzione							
Punto 7.1	Numeri di accordi conclusi nel 2020	10	0	0	0	0	1	11
Punto 8.	Controllo sul rispetto dell'ordine cronologico degli adempimenti in materia di trasparenza							
Punto 8.1	Controlli effettuati nel 2020	564	11362	601	320	5	127	12979
Punto 9	Segnalazioni di cause di inconferibilità e/o incompatibilità o di conflitto di interesse							
Punto 9.1	Dichiarazioni ricevute nel 2020	0	0	0	0	0	0	0

Dall'esame effettuato, secondo quanto indicato dai Responsabili di P.O. delle Aree coinvolte, **non si registrano casi di:**

- 1) Segnalazione da parte dei dipendenti di illegittimità al RPCT;
- 2) Segnalazioni da parte dei dipendenti di iscrizione ad associazioni che possono interferire con le attività d'ufficio;
- 3) Segnalazioni di cause di incompatibilità e/o di inconferibilità o di conflitto d'interesse;
- 4) Osservazioni da parte dei Responsabili di PP.OO.

Si registrano i seguenti casi:

- 1) n. 1 caso di autorizzazione rilasciata a dipendente per lo svolgimento di altre attività (punto 3 del questionario).
- 2) n. 1 dipendente interessato alla Rotazione del personale impegnato nelle attività a più elevato rischio di corruzione nel corso del 2020.



Anno 2020

Esiti sulla Relazione Annuale dei Responsabili di P.O. in materia di Trasparenza

Di seguito si riportano i dati relativi ai punti riscontrati.

Trasparenza - Schema di sintesi relativo ai 3 quadrimestri del 2020					
Area	Attività procedimentale/altro	I Quadrimestre	II Quadrimestre	III Quadrimestre	Tot. /Altro
I	Punto 1.1 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> attivati nel 2020	4	4	4	4
I	Punto 2.1 Numero di Uffici interessati alla comunicazione dei dati	4	4	4	4
I	Punto 2.2 Numero dei dipendenti impegnati in tale attività nel corso del 2020	7	7	7	7
I	Punto 3.1 Modalità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>
I	Punto 3.2 Periodicità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	Art. 29 del D.lgs. 50/2016	Art. 29 del D.lgs. 50/2016	Art. 29 del D.lgs. 50/2016	Art. 29 del D.lgs. 50/2016
I	Punto 4.1 Eventuali uffici che dispongono autonomia di pubblicazione	4	4	4	4
I	Punto 4.2 Personale impegnato	9	9	9	9
I	Punto 5.1 Numero di comunicazioni concernenti attività professionali nel corso del 2020	8	9	10	27
I	Punto 5.2 Numero di comunicazioni concernenti attività di consulenza e/o collaborazione del 2020	0	0	1	1
I	Punto 6.1 Atto di conferimento incarico di cui al punto 5	8	9	10	27
I	Punto 6.3 Curriculum vitae acquisiti di cui al punto 5	0	0	5	5



I	Punto 6.4 Compensi corrisposti pubblicati di cui al punto 5	0	0	0	0
I	Punto 6.5 Dichiarazioni di inconferibilità e incompatibilità	6	6	9	21
I	Punto 7.2 Numero di concorsi e selezioni banditi e/o espletati nel corso del 2019	0	0	1	1
I	Punto 8.1 Periodicità della verifica	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
I	Punto 8.2 Pubblicazione dei tempi medi di pagamento	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
I	Punto 9.1 Numero di dichiarazioni sostitutive acquisite nel 2020	4	4	4	12
I	Punto 10.3 Procedura aperta	1	1	1	3
I	Punto 10.5 Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara	3	3	3	9
I	Punto 10.7 Partenariato per l'innovazione / Project financing	0	0	0	0
I	Punto 10.8 Bandi in cui si è richiamato il patto di integrità	4	4	4	12
I	Punto 10.9 Bandi in cui si è richiamato il protocollo di legalità	4	4	4	12
I	Punto 11.1 Mercato elettronico (CONSIP - MEPA)	1	1	1	3
I	Punto 11.2 Affidamento diretto	1	1	1	3
I	Punto 11.3 Procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa o minor prezzo	0	0	0	0
I	Punto 11.4 Procedura ristretta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa o minor prezzo	1	1	4	6
I	Punto 12.1 Accesso Civico <i>semplice</i> (art. 5, c.1 D.lgs. 33/2013)	0	0	0	0



I	Punto 12.2 Accesso Civico generalizzato (art. 5, c. 2 D.lgs. 33/2013)	0	0	0	0
I	Punto 12.3 Accesso documentale ex art. 22 legge 241/90	1	1	3	5
II	Punto 1.1 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> attivati nel 2020	0	0	0	0
II	Punto 1.2 Procedimenti da attivare con accesso <i>on-line</i> nel 2021/23	2	2	2	2
II	Punto 2.1 Numero di Uffici interessati alle comunicazione dei dati	2	2	2	2
II	Punto 2.2 Numero dei dipendenti impegnati in tale attività nel corso del 2020	2	5	2	2
II	Punto 3.1 Modalità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	=	=	=	Non indicato
II	Punto 3.2 Periodicità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	=	=	=	Non indicato
II	Punto 5.1 Numero di comunicazioni concernenti attività professionali nel corso del 2020	1	1	1	3
II	Punto 8.1 Periodicità della verifica	=	=	=	Non indicato
II	Punto 8.2 Pubblicazione dei tempi medi di pagamento	=	=	=	Non indicato
II	Punto 9.1 Numero di dichiarazioni sostitutive acquisite nel 2020	32	41	21	94
II	Punto 11.1 Mercato elettronico (CONSIP - MEPA)	1	0	0	1
II	Punto 11.2 Affidamento diretto	0	0	0	0
II	Punto 12.3 Accesso documentale ex art. 22 legge 241/90	0	0	0	0
III	Punto 1.1 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> attivati nel 2020	0	0	0	0



III	Punto 1.2 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> da attivare nel 2021/2022	2	1	1	4
III	Punto 2.1 Numero di Uffici interessati alle comunicazione dei dati	1	1	1	1
III	Punto 2.2 Numero dei dipendenti impegnati in tale attività nel corso del 2020	1	1	1	1
III	Punto 3.1 Modalità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>
III	Punto 3.2 Periodicità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
III	Punto 4.1 Eventuali uffici che dispongono autonomia di pubblicazione	1	1	1	1
III	Punto 4.2 Personale impegnato	1	1	1	1
III	Punto 5.1 Numero di comunicazioni concernenti attività professionali nel corso del 2020	0	0	0	0
III	Punto 5.2 Numero di comunicazioni concernenti attività di consulenza e/o collaborazione del 2020	0	0	0	0
III	Punto 6.1 Atto di conferimento incarico di cui al punto 5	0	0	0	0
III	Punto 6.2 Curriculum vitae acquisiti di cui al punto 5	0	0	0	0
III	Punto 7.1 Numero di autorizzazioni e/o concessioni rilasciate nel corso del 2020	4	21	18	43
III	Punto 8.1 Periodicità della verifica	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
III	Punto 8.2 Pubblicazione dei tempi medi di pagamento	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
III	Punto 9.1 Numero di dichiarazioni sostitutive acquisite nel 2020	0	72	49	121
III	Punto 9.2 Numero di atti notori acquisiti nel 2020	0	124	98	222
III	Punto 10.1 Affidamento diretto in materia di lavori	6	3	22	31



III	Punto 10.2 Somma urgenza	0	0	0	0
III	Punto 11.1 Mercato elettronico (CONSIP - MEPA)	0	0	2	2
III	Punto 11.2 Affidamento diretto - in materia di forniture e servizi	2	0	0	2
III	Punto 12.3 Accesso documentale	1	0	0	1
IV	Punto 1.2 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> attivati nel 2020	0	0	0	0
IV	Punto 1.2 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> da attivare nel 2021/2022	0	0	0	0
IV	Punto 2.1 Numero di Uffici interessati alle comunicazione dei dati	2	1	1	1
IV	Punto 2.2 Numero dei dipendenti impegnati in tale attività nel corso del 2020	2	1	1	1
IV	Punto 3.1 Modalità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>	<i>Protocollo</i>	<i>E-mail / Protocollo</i>
IV	Punto 3.2 Periodicità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
IV	Punto 5.1 Numero di comunicazioni concernenti attività professionali nel corso del 2020	0	0	0	0
IV	Punto 5.2 Numero di comunicazioni concernenti attività di consulenza e/o collaborazione del 2020	0	0	0	0
IV	Punto 6.1 Atto di conferimento incarico di cui al punto 5	0	0	0	0
IV	Punto 6.3 Curriculum vitae acquisiti di cui al punto 5	0	0	0	0
IV	Punto 6.4 Compensi corrisposti pubblicati di cui al punto 5	0	0	0	0
IV	Punto 6.5 Dichiarazioni di inconferibilità e incompatibilità di cui al punto 5	0	0	1	1
IV	Punto 7.1 Numero di autorizzazioni e/o	21	102	142	265



	concessioni rilasciate nel corso del 2020				
IV	Punto 8.1 Periodicità della verifica	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
IV	Punto 8.2 Pubblicazione dei tempi medi di pagamento	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
IV	Punto 9.1 Numero di dichiarazioni sostitutive acquisite nel 2020	75	45	43	163
IV	Punto 9.2 Numero di atti notori acquisiti nel 2020	0	20	20	40
IV	Punto 12.3 Numero di richieste di Accesso documentale nel 2020	16	15	30	61
V	Punto 1.1 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> attivati nel 2021/2022	0	0	0	0
V	Punto 1.2 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> da attivare nel 2020	0	0	0	0
V	Punto 2.1 Numero di Uffici interessati alle comunicazione dei dati	1	1	1	1
V	Punto 2.2 Numero dei dipendenti impegnati in tale attività nel corso del 2020	1	1	1	1
V	Punto 3.1 Modalità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	=	=	=	Non indicato
V	Punto 3.2 Periodicità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
V	Punto 4.1 Eventuali uffici che dispongono di autonomia di pubblicazione	1	1	1	1
V	Punto 4.2 Personale impegnato	1	1	1	1
V	Punto 7.1 Numero di autorizzazioni e/o concessioni rilasciate nel corso del 2020	0	0	1	1
V	Punto 7.2 Numero di concorsi e selezioni banditi e/o espletati nel corso del 2020	0	0	1	1
V	Punto 8.1 Periodicità della verifica	=	=	=	Non indicato
V	Punto 8.2 Pubblicazione dei tempi medi di pagamento	=	=	=	Non indicato



V	Punto 9.1 Numero di dichiarazioni sostitutive acquisite nel 2020	56	0	0	56
V	Punto 11.1 Mercato elettronico (CONSIP – MEPA)	0	0	2	2
V	Punto 11.2 Affidamento diretto in materia di servizi e forniture	15	6	17	38
V	Punto 11.3 Procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa o minor prezzo	0	0	0	0
V	Punto 12.1 Accesso Civico "semplice"	0	0	0	0
V	Punto 12.2 Accesso Civico generalizzato	0	0	0	0
VI	Punto 1.1 Numero procedimenti con accesso <i>on-line</i> attivati nel 2020	13	25	89	127
VI	Punto 1.2 Numero procedimenti con accesso <i>on-line</i> da attivare nel 2021/2022	0	0	0	0
VI	Punto 2.1 Numero di Uffici interessati alle comunicazione dei dati	1	1	1	1
VI	Punto 2.2 Numero dei dipendenti impegnati in tale attività nel corso del 2020	1	1	1	1
VI	Punto 3.1 Modalità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i>
VI	Punto 3.2 Periodicità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	Annuale	Annuale	Annuale	Annuale
VI	Punto 4.1 Uffici che dispongono di autonomia di pubblicazione	0	0	0	0
VI	Punto 4.2 Personale impegnato	1	1	1	1
VI	Punto 5.1 Numero di comunicazioni concernenti attività professionali nel corso del 2020	0	0	0	0
VI	Punto 5.2 Numero di comunicazioni concernenti attività di consulenza e/o collaborazione del 2020	0	0	0	0



VI	Punto 6.1 Atto di conferimento incarico di cui al punto 5	0	0	0	0
VI	Punto 7.1 Autorizzazioni e/o concessioni rilasciate nel corso del 2020	0	0	0	0
VI	Punto 8.1 Periodicità della verifica	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
VI	Punto 8.2 pubblicazione dei tempi medi di pagamento	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
VI	Punto 10.1 Affidamento diretto in materia di lavori	1	4	18	23
	Punto 10.3 Procedura aperta in materia di lavori	0	1	1	2
	Punto 10.9 Bandi in cui si è richiamato il protocollo di legalità in materia di lavori	0	1	1	2
VI	Punto 11.2 Affidamento diretto - in materia di forniture e servizi	1	4	18	23

ANNO 2020 - Prospetto riepilogativo in materia di Trasparenza

Di seguito si riporta uno schema di sintesi dei dati riscontrati nell'anno 2020.

Monitoraggio effettuato		I Area	II Area	III Area	IV Area	V Area	VI Area	Tot. Gen.
1.	Procedimenti per i quali è possibile l'accesso <i>on-line</i> ai servizi con possibilità da parte dell'utenza di monitorare lo stato di attuazione							
	1.1 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> attivati nel 2020	4	0	0	0	0	127	131
	1.2 Procedimenti con accesso <i>on-line</i> da attivare nel 2021/2022	0	2	4	0	0	0	6
2.	Personale incaricato della comunicazione dei dati telematici al Responsabile della immissione sul sito istituzionale dell'Ente							
	2.1 Numero di Uffici interessati alle comunicazione dei dati	4	2	1	1	1	1	10
	2.2 Numero dei dipendenti impegnati in tale attività nel corso del 2020	7	2	1	1	1	1	13



3.	Modalità di trasmissione e periodicità delle comunicazioni di cui al punto 2							
	3.1 Modalità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	E-mail	Non indicato	E-mail	E-mail / protocollo	Non indicato	E-mail	
	3.2 Periodicità di trasmissione dei dati di cui al punto 2	Art. 29 del D.lgs. 50/2016	Non indicato	Mensile	Mensile	Mensile	Trimestrale	
4.	Autonomia di pubblicazione							
	4.1 Eventuali uffici che dispongono di autonomia di pubblicazione	4	0	1	0	1	0	6
	4.2 Personale impegnato	9	0	1	0	1	1	12
5.	Numero di comunicazioni concernenti incarichi conferiti nel settore di riferimento per lo svolgimento di attività professionali o relativi consulenza e/o collaborazione							
	5.1 Numero di comunicazioni concernenti attività professionali nel corso del 2020	27	3	0	0	0	0	30
	5.2 Numero di comunicazioni concernenti attività di consulenza e/o collaborazione del 2020	1	0	0	0	0	0	1
6.	Numero di incarichi di cui al superiore punto 5 acquisiti e pubblicati nel corso del 2020							
	6.1 Atto di conferimento incarico di cui al punto 5	27	0	0	0	0	0	27
	6.2 Disciplinare di incarico	0	0	0	0	0	0	0
	6.3 Curricula vitae acquisiti di cui al punto 5	5	0	0	0	0	0	5
	6.4 Compensi corrisposti pubblicati di cui al punto 5	0	0	0	0	0	0	0
	6.5 Dichiarazioni di inconferibilità e incompatibilità	21	0	0	1	0	0	22
7.	Numero di provvedimenti adottati e pubblicati con la specifica distinzione in autorizzazioni e concessioni e/o di concorsi e selezioni							
	Punto 7.1 Numero di autorizzazioni e/o concessioni rilasciate nel corso del 2020	0	0	43	265	1	0	309
	Punto 7.2 Numero di concorsi e selezioni banditi e/o espletati nel corso del 2020	1	0	0	0	1	0	2



8.	Periodicità della verifica e della pubblicazione dei tempi di pagamento per obbligazioni assunte dal settore di riferimento							
	8.1 Periodicità della verifica	Mensile	Non indicato	Mensile	Mensile	Non indicato	Semestrale	
	8.2 Pubblicazione dei tempi medi di pagamento	Mensile	Non indicato	Mensile	Mensile	Non indicato	Trimestrale	
9.	Numero delle dichiarazioni sostitutive e atti notori acquisiti per procedimenti relativi alle materie di competenza del settore di riferimento							
	9.1 Numero di dichiarazioni sostitutive acquisite nel 2020	12	94	121	163	56	0	446
	9.2 Numero di atti notori acquisiti nel 2020	0	0	222	40	2	0	264
10.	Numero di provvedimenti adottati e pubblicati in materia di lavori nel 2020							
	10.1 Affidamento diretto in materia di lavori	0	0	31	0	0	23	54
	10.2 Somma urgenza	0	0	0	0	0	0	0
	10.3 Procedura aperta	0	0	0	0	0	2	2
	10.5 Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara	9	0	0	0	0	0	9
	Punto 10.7 Partenariato per l'innovazione / Project financing	0	0	0	0	0	0	0
	Punto 10.8 Bandi in cui si è richiamato il patto di integrità	12	0	0	0	0	0	12
	Punto 10.9 Bandi in cui si è richiamato il protocollo di legalità	12	0	0	0	0	2	14
11.	Numero di provvedimenti adottati e pubblicati in materia di forniture e servizi nel 2020							
	Punto 11.1 Mediante mercato elettronico (CONSIP - MEPA)	3	1	2	0	2	0	8
	Punto 11.2 Affidamento diretto - in materia di forniture e servizi	3	0	2	0	38	23	66
	Punto 11.3 Procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa o minor prezzo	0	0	0	0	0	0	0
	Punto 11.4 Procedura ristretta con il criterio dell'offerta	6	0	0	0	0	0	6



	economicamente più vantaggiosa o minor prezzo							
12.	Numero di richieste in materia di accesso a dati, documenti e informazioni detenuti dall'Ente nel 2018							
	12.1 Accesso civico semplice art. 5, c. 1, D.lgs. 33/2013	0	0	0	0	0	0	0
	12.2 Accesso civico generalizzato art. 5, c. 2, D.lgs. 33/2013	0	0	0	0	0	0	0
	12.3 Accesso documentale ex art. 22 Legge 241/90	5	0	1	61	0	0	67
13.	Osservazioni							

La superiore rappresentazione descrive in maniera analitica gli esiti dei dati trasmessi dai Responsabili di P.O. in materia di trasparenza.

In tema di trasparenza, il livello di adempimento è nel complesso sufficiente. In alcuni casi la tempestività di adempimento potrebbe migliorare con una più proficua ottimizzazione dell'organizzazione della raccolta dei dati non sempre nella disponibilità di un unico ufficio.

Più in generale, dalle verifiche svolte sulle misure di carattere generale, poste a presidio della maggior parte dei processi, risulta che le stesse non sempre sono state realizzate all'interno dell'Amministrazione; risulta, pertanto, opportuna quanto necessaria un'intensificazione nell'applicazione di tali misure, al fine di assicurare, nel tempo, una più corretta ed efficace attuazione delle stesse.

Si registra un certo ritardo nei tempi di risposta da parte degli Uffici in rapporto alle azioni di impulso e stimolo da parte del RPCT, ritardo attribuibile fondamentalmente ai carichi di lavoro da sostenere. Si auspica una maggiore sinergia e collaborazione del personale.

In tale contesto, pertanto il Piano 2021/2023 si propone quale strumento per il superamento degli aspetti critici evidenziati a seguito del monitoraggio dell'attività svolta al 31/12/2020, e tenuto conto degli indirizzi ad oggi espressi dall'ANAC nell'ambito del già citato PNA 2019 di cui alla determinazione n. 1064 del 13 novembre 2019.

I superiori Esiti in materia di "anticorruzione" e "trasparenza" sono parte integrante della "Relazione Anti-corruzione 2021 - Annualità 2020", la cui pubblicazione è prevista entro il 31 marzo 2021, e trovano un puntuale richiamo nel redigendo PTPCT 2021/2023, che - a



seguito approvazione da parte dell'Organo esecutivo, con proprio provvedimento giuntate - verrà pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente anch'esso entro il 31 marzo 2021.

Si evidenzia, infatti, che il Consiglio dell'*Autorità Nazionale Anticorruzione* (ANAC), tenuto conto dell'emergenza sanitaria da Covid-19, nella seduta del 2 dicembre 2020 ha ritenuto opportuno differire, al 31 marzo 2021, il termine ultimo per la predisposizione e la pubblicazione della Relazione annuale 2020 che i Responsabili per la Prevenzione della corruzione e la trasparenza (RPCT) sono tenuti ad elaborare, ai sensi dell'art. 1, co. 14, della legge 190/2012. Inoltre, per le stesse motivazioni legate all'emergenza sanitaria e al fine di consentire ai RPCT di svolgere adeguatamente tutte le attività connesse all'elaborazione dei Piani triennali per la prevenzione della corruzione e la trasparenza (PTPCT), il Consiglio dell'Autorità ha, altresì, deliberato di differire alla medesima data (31 marzo 2021) il termine ultimo per la predisposizione e la pubblicazione dei *Piani Triennali per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2021-2023* (Comunicato del Presidente dell'Autorità del 2 dicembre 2020).

Per la consultazione degli atti si rinvia alla sezione [Amministrazione Trasparente/ Altri contenuti/ Prevenzione della corruzione](#).

In chiusura, per maggiore completezza espositiva, si reputa opportuno evidenziare che la valutazione dei Responsabili di P.O., il cui soggetto valutatore è il Nucleo di Valutazione, viene effettuata in ossequio alla strumento regolamentare sul SMVP "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*", approvato con Delibera di G.M. n. 116 del 14/11/2019, che compendia la valutazione dei *Dipendenti Titolari di P.O.* e dei *Dipendenti non Titolari di P.O.* Inoltre, si precisa, che nel richiamato SMVP la valutazione "Dipendenti non Titolari di P.O." viene mutuata dal vigente *Regolamento comunale sul sistema di valutazione della performance dei dipendenti* (TITOLO II - artt. 5, 6, 7, 8, 9), approvato con Delibera di G.M. n. 69 del 15/09/2015, come modificato con Delibera di G.M. n. 67 del 01/08/2016.

Come detto, le valutazioni, per l'anno 2020, espresse dal Nucleo di Valutazione del Comune di Carlentini ai sensi dell'art. 14, co. 4, del D.lgs. n. 150/2009 vengono puntualmente declinate nella "Relazione del N.d.V. sul funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance", pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente alla Sezione Amministrazione Trasparente/ Controlli e rilievi sull'Amministrazione/



Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe, a cui si rimanda.

In conclusione, pare opportuno rilevare come il personale dipendente del Comune di Carlentini abbia dimostrato, nel corso del 2020, grande senso di responsabilità, attraverso un costante impegno finalizzato ad assicurare al cittadino la puntuale erogazione dei servizi essenziali e facendo validamente fronte alle notevoli difficoltà di tipo tecnico-operativo-organizzativo connesse alla pandemia.

Il sottoscritto dispone la trasmissione della presente relazione all'Organo di indirizzo politico-amministrativo e al Nucleo Valutazione, per gli adempimenti di competenza.



IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Daniele Giamporcaro

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Daniele Giamporcaro".