

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE E INDICE

Il presente documento rappresenta la Relazione sulla performance del Comune di Frattamaggiore con riferimento all'anno 2012, redatta ai sensi dell'art. 10, comma 1), lett. b) del Decreto Legislativo 150/2009 (cd Riforma Brunetta).

La Relazione sulla performance è il documento attraverso il quale l'Amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri soggetti interessati, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

Dal momento che trattasi della "prima" relazione adottata dall'Ente, questa presenterà delle inevitabili lacune dovute essenzialmente al numero ancora limitato degli obiettivi monitorati ed alla non ancora integrale implementazione del ciclo della performance a livello comunale.

D'altro canto proprio tale circostanza fa sì che questo documento assuma un valore peculiare non solo in relazione alle funzioni che il quadro normativo le assegna, ma anche come occasione per tracciare un quadro condiviso sullo stato di attuazione della riforma nell'Ente.

La relazione, in conformità alle linee guida deliberate dalla CIVIT (Del. N. 5/2012), è articolata secondo l'indice seguente:

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE E INDICE
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI *STAKEHOLDER* ESTERNI
 - 2.1. Il contesto esterno di riferimento
 - 2.2. L'amministrazione
 - 2.3. I risultati raggiunti
 - 2.4. Le criticità e le opportunità
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI
 - 3.1. Albero della *performance*
 - 3.2. Obiettivi strategici
 - 3.3. Obiettivi e piani operativi
 - 3.4. Obiettivi individuali
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE*
 - 6.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità
 - 6.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo della *performance*

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

2.1. Il contesto esterno di riferimento

Il contesto esterno in cui ha operato l'Amministrazione Comunale nel corso dell'anno 2012 è stato inevitabilmente caratterizzato dalla crisi economica nazionale ed internazionale e dall'impatto dei ripetuti provvedimenti legislativi di contenimento della spesa pubblica messi in campo per farvi fronte.

La crescente rigidità dei parametri di spesa imposti agli Enti Locali nel corso dell'ultimo esercizio finanziario ha determinato in taluni casi il paradossale effetto di rallentare e/o bloccare l'attività dell'Amministrazione anche in presenza di sufficienti risorse finanziarie. Senza contare che l'adozione di sempre nuovi obblighi di

controllo sull'adozione e pubblicizzazione degli atti – pur necessari a garantire la trasparenza degli Enti – ha contribuito a sua volta ad un ulteriore appesantimento procedurale a parità di costi e personale destinato alle attività di servizio.

Per queste ragioni l'Amministrazione Comunale non ha potuto perseguire in pieno gli obiettivi di sviluppo ed innovazione inclusi nel proprio Piano della Performance, ma ha dovuto in primo luogo puntare su una strategia di mantenimento dei livelli di servizio pur in presenza di una contrazione delle risorse spendibili.

Tuttavia buona parte degli obiettivi strategici monitorati risultano raggiunti ed inoltre l'Amministrazione ha avviato tutta una serie di processi di miglioramento dell'efficienza e riduzione dei costi di funzionamento (riduzione delle comunicazioni interne cartacee, riduzione costi telefonia e traffico dati, valorizzazione del patrimonio), le cui ricadute saranno pienamente apprezzabili nel corso del 2013.

2.2. L'amministrazione

L'Amministrazione comunale di Frattamaggiore ha operato nel corso del 2012 con n. **121** dipendenti così suddivisi per settore e qualifica:

	DIR.	Resp. Serv. D3	A	B	C	D
I SETTORE ¹	1	2	2	12	14	9
II SETTORE ²	1	1	1	3	9	1
III SETTORE ³	1	3	0	10	33	11
STAFF E AVVOCATURA	0	0	0	0	3	4
	3	6	3	25	59	25

A questi vanno aggiunti il Segretario Generale, i rapporti di collaborazione, il personale ASU.

[sarebbe interessante un confronto con la pianta organica per segnalare eventuali carenze o eccessi di personale]

Allo stato attuale non sono state ancora avviate indagini sul benessere organizzativo, né sul grado di condivisione del sistema di valutazione della performance tra i dipendenti.

Per tracciare, invece, un quadro della situazione finanziaria dell'Ente, si è ritenuto utile porre a confronto le ultime due relazioni al conto consuntivo (anni 2011 e 2012), rispettivamente approvati con Deliberazioni del Consiglio Comunale n. 8/2012 e 9/2013.

Di seguito se ne riportano i dati salienti e soprattutto la composizione percentuale della spesa corrente, ed alcuni parametri e indicatori gestionali.

Si precisa che, sia nel corso dell'esercizio finanziario 2011 che 2012, l'Ente ha rispettato il Patto di Stabilità interno e non è risultato - alla verifica dei parametri finanziari di riferimento - in condizione di strutturale deficitarietà.

Riepilogo situazione economica

ENTRATE	Conto Consuntivo 2011	Conto Consuntivo 2012
Tipologia	Accertamenti	Accertamenti
Tributarie	€ 16.573.871,47	€ 17.830.147,37
Trasferimenti	€ 952.359,54	€ 1.224.101,15
Extra tributarie	€ 4.025.281,59	€ 2.263.775,18
Avanzo Applicato e spese correnti	€ 0	€ 13.000,00
TOTALE	€ 21.551.512,60	€ 21.331.023,70

¹ Servizi Demografici, Personale, Affari Generali, Affari Legali, Servizi Politiche Educative e Culturali, Servizi Sociali

² Servizi Economici e Finanziari

³ Lavori Pubblici, Gestione Territorio, Ecologia, Servizi tecnologici, Polizia Municipale

<i>USCITE</i>	<i>Conto Consuntivo 2011</i>	<i>Conto Consuntivo 2012</i>
<i>Tipologia</i>	<i>Impegni</i>	<i>Impegni</i>
Spese Correnti	€ 17.899.048,89	€ 17.379.657,41
Rimborso Mutui	€ 646.167,25	€ 906.708,32
TOTALE	€ 18.545.216,14	€ 18.286.365,73

Per quanto riguarda la composizione percentuale della spesa corrente nelle due annualità prese in considerazione, la situazione è stata la seguente:

	<i>Conto Consuntivo 2011</i>	<i>Conto Consuntivo 2012</i>
<i>Voce di spesa</i>	<i>Peso %</i>	<i>Peso %</i>
Personale	32,66	30,92
Prestazioni di servizi	52,04	52,36
Trasferimenti	5,36	5,42
Interessi passivi	11,17	11,32

Di seguito invece si riportano alcuni indicatori, relativi al grado complessivo di esecuzione del bilancio, sempre con riferimento agli ultimi due esercizi conclusi.

	<i>Conto Consuntivo 2011</i>	<i>Conto Consuntivo 2012</i>
Rapporto tra economie di spesa e stanziamenti definitivi di spesa di competenza	€ 120.947.416,81 / 143.031.793,06 Pari al 84,56 %	€ 99.780.286,88 / 120.598.179,80 Pari al 82,74 %
Rapporto tra riscossioni in conto competenza e totale degli accertamenti	€ 15.445.463,40 / 24.524.023,09 Pari al 62,98 %	€ 15.154.653,57 / 23.948.146,63 Pari al 63,38 %

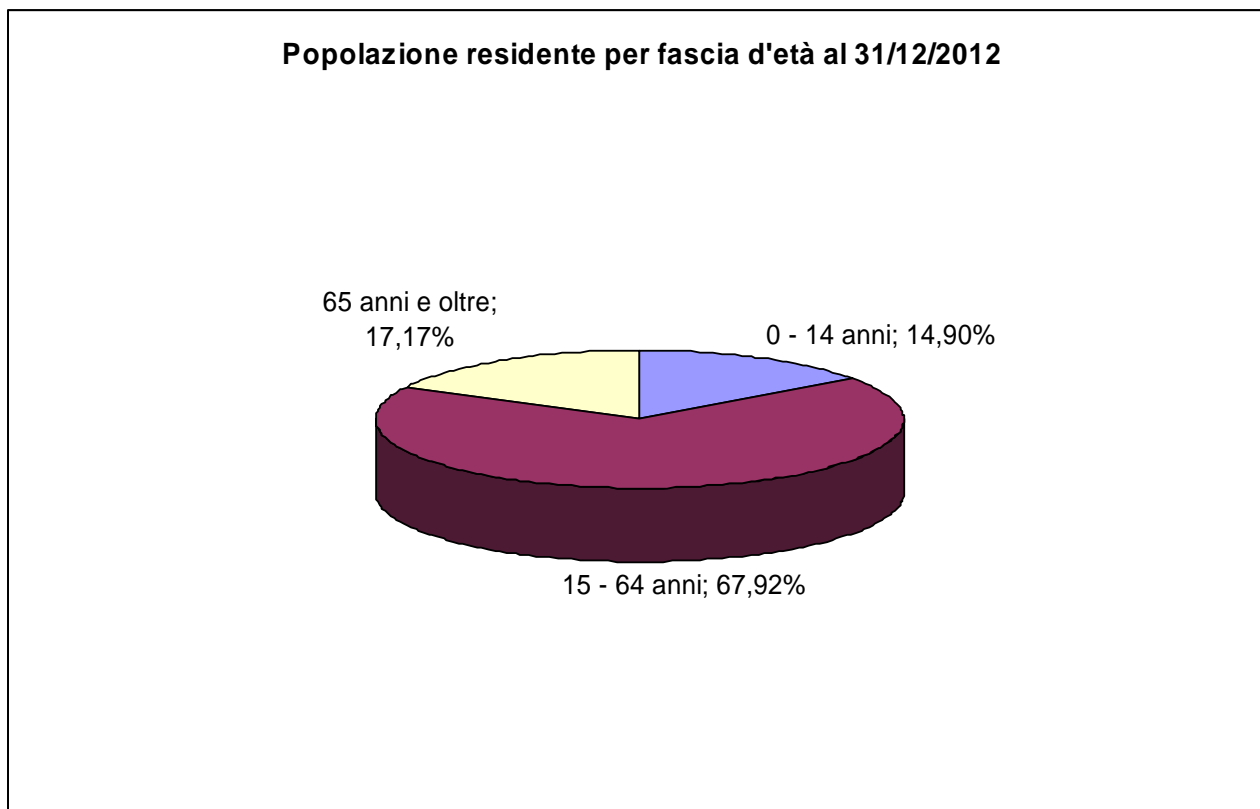
E' interessante notare che, nonostante il lieve miglioramento di entrambi gli indicatori, il grado di esecuzione del bilancio risente fortemente del blocco della spesa, pur in presenza di un discreto grado di riscossione delle entrate. Questo a conferma dell'impatto del ciclo congiunturale (crisi → vincoli alla spesa pubblica) sui risultati dell'azione amministrativa dell'Ente.

Qualche annotazione, infine, sull'andamento demografico cittadino. La città di Frattamaggiore ha conosciuto nell'ultimo decennio un trend di costante spopolamento, passando dai 35.218 residenti registrati nel 1993, ai 30.101 registrati al 31/12/2012. Solo apparentemente il trend sembra subire un'inversione nel passaggio dal 2011 al 2012, per effetto della non ancora ultimata trascrizione dell'esito dei controlli eseguiti in fase di Censimento Generale della Popolazione ⁴. Lo spopolamento sembra determinato per lo più dalla capacità attrattiva del mercato immobiliare nei comuni limitrofi, che ha spinto nel tempo quote di popolazione a migrare verso tali Comuni a causa delle più favorevoli condizioni per l'affitto e/o l'acquisto dell'abitazione.

⁴ A seguito del censimento, infatti, sono state immediatamente trascritte in anagrafe le persone residenti non precedentemente censite, mentre non sono state ancora eseguite le cancellazioni dei residenti non confermati all'atto del Censimento, con l'esito di un apparente picco positivo di popolazione nel confronto tra il saldo del 2011 e quello del 2012.

Nello stesso periodo di riferimento, si registra anche un significativo aumento dei flussi migratori dall'estero, probabilmente determinato dai processi di emersione e regolarizzazione degli stranieri presenti sul territorio. Si tratta prevalentemente di immigrazione femminile di provenienza dai Paesi dell'Est Europa (Ucraina).

Per quanto riguarda la distribuzione della popolazione residente tra le varie fasce di età, se ne riporta di seguito una rappresentazione grafica.



2.3. I risultati raggiunti

In sede di prima applicazione del ciclo della performance, con l'approvazione del Piano della Performance 2012 - 2014, l'Amministrazione ha optato per l'individuazione di un numero limitato di aree prioritarie (Affari Generali, Affari Finanziari, Ambiente, Segretario Generale), all'interno delle quali ha selezionato alcuni obiettivi strategici sui quali effettuare una prima sperimentazione.

All'interno dell'Area "Affari Generali", gli obiettivi strategici coincidevano essenzialmente con il miglioramento dei servizi e delle condizioni di vita dei cittadini svantaggiati (refezione scolastica, assistenza domiciliare, consulenza punto qui enel), per l'Area Affari Finanziari, con l'adozione della disciplina dell'IMU, per l'Area Ecologia-Ambiente, con il potenziamento della raccolta differenziata, e per l'Area "Segretario Generale", con il miglioramento della gestione dei servizi (attraverso la mappatura e la pubblicizzazione on line degli stessi).

In sintesi è possibile affermare che:

- Per l'Area "Affari Generali" i risultati sono stati solo parzialmente raggiunti a causa del diretto impatto sugli indicatori del blocco della spesa pubblica. L'Amministrazione non ha potuto dunque realizzare gli obiettivi di miglioramento/potenziamento dei servizi originariamente fissati, ma ha in ogni caso puntato al mantenimento dei livelli di servizio (come nel caso del numero degli assistiti a domicilio) pure a fronte della contrazione delle risorse disponibili.

- Per le Aree “Affari Finanziari” ed “Ecologia”, gli obiettivi individuati sono risultati pienamente raggiunti (verificare);
- Per l’Area “Segretario Generale”, l’obiettivo strategico della completa mappatura dei servizi - non raggiunto per ragioni logistiche e di tempistica - sarà oggetto di riprogrammazione nella stesura del prossimo Piano della Performance.

Particolarmente significativi, in termini di ricadute sulla qualità di vita dei cittadini sono i risultati ottenuti in termini di incremento del servizio di raccolta differenziata, che ha raggiunto il __ nel 2012 a fronte del ___ registrato nell’anno precedente, nonché il livello delle prestazioni svolte dal Punto Qui Enel, che ha fatto registrare - per le sole operazioni tracciate dal software gestionale - un incremento nel periodo considerato pari al 2,56%.

2.4. Le criticità e le opportunità

Come si è già avuto modo di dire, la situazione di contesto (crisi economico-finanziaria e conseguente contenimento della spesa) ha inciso in modo determinante sul mancato raggiungimento dei più ambiziosi obiettivi connessi soprattutto al potenziamento dei servizi alla persona. Ma se sul ciclo economico non è pensabile un intervento efficace di livello locale, un diverso approccio meritano le criticità rilevabili nel processo stesso di implementazione del ciclo della performance nell’Ente. Una di queste criticità è senz’altro rappresentata dal ristretto campo di misurazione della performance adottato e dalla ancora scarsa condivisione del processo sia all’interno che all’esterno dell’Ente.

Se infatti in prima battuta l’opzione di limitare il numero delle aree strategiche ed il relativo set di obiettivi misurabili, ha determinato una semplificazione dei processi di analisi della performance organizzativa, dall’altro ha restituito - in sede di esame dei risultati ottenuti - uno spaccato eccessivamente ristretto dell’azione amministrativa dell’Ente e pertanto più suscettibile di essere influenzato dal ciclo economico. Per usare una metafora fotografica, si è scattata un’immagine di dettaglio ripresa con un potente teleobiettivo. Una panoramica più ampia, che avesse preso in considerazione più aree ed obiettivi differenziati, avrebbe restituito un quadro più completo e forse meno sensibile alla congiuntura.

D’altro canto la scelta di una sperimentazione così ristretta dell’applicazione del ciclo della performance è senza dubbio condizionata anche dal mediocre grado di condivisione all’interno della macchina amministrativa sia dei singoli obiettivi strategici che dell’intero processo di riforma. Il limitato numero di aree considerate è anche, infatti, segno delle difficoltà incontrate nel coinvolgere alcuni settori e servizi dell’Amministrazione nei processi connessi all’attuazione del ciclo della performance.

Su entrambi le criticità sia il Nucleo di Valutazione che il Gruppo di Lavoro per l’implementazione del ciclo della performance nell’Ente stanno già lavorando e facendo registrare alcuni significativi risultati, come ad esempio il coinvolgimento stabile del vertice politico nell’individuazione degli obiettivi strategici per il nuovo piano della performance e la condivisione di tali obiettivi con i responsabili di tutti i servizi interessati, prima del loro inserimento nella nuova programmazione.

Sul versante delle opportunità, meritano particolare interesse tutti i processi di razionalizzazione dei processi amministrativi e della connessa spesa avviati nel 2012 ed in corso di piena realizzazione nell’anno corrente per l’impatto che potranno garantire in termini di performance organizzativa già a partire da quest’anno, ad esempio in termini di riduzione dei tempi delle procedure e di miglioramento dei rapporti con il cittadino.

In particolare su quest’ultimo versante la piena realizzazione di tutti gli adempimenti in materia di trasparenza dei procedimenti amministrativi e la riprogrammazione nel prossimo Piano della Performance della mappatura dei servizi - obiettivo operativo già incluso nella precedente programmazione, ma che non ha trovato realizzazione nel corso del 2012 - costituiscono un’interessante opportunità per rivisitare organicamente le modalità operative adottate dai vari servizi nello svolgimento delle proprie funzioni, offrendo l’occasione per eliminare abitudini disfunzionali, ridurre sprechi di risorse umane e materiali e favorire l’interazione con i beneficiari finali dell’azione amministrativa.

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1. Albero della performance

In sede di redazione del Piano della Performance 2012 - 2014, si è pervenuti alla costruzione dell'albero della performance attraverso le seguenti fasi operative:

1. Analisi degli obiettivi strategici così come riportati nella relazione previsionale e programmatica;
2. Selezione delle aree di attività prioritarie ai fini del conseguimento degli obiettivi strategici;
3. Definizione degli obiettivi strategici al cui raggiungimento concorre ciascuna delle aree selezionate al punto precedente;
4. Identificazione (attraverso l'analisi del Piano Esecutivo di Gestione e connesso Piano Dettagliato degli Obiettivi) ed eventuale integrazione degli obiettivi operativi di ciascuna delle aree di cui sopra;
5. Verifica della coerenza tra obiettivi strategici ed obiettivi operativi;
6. Selezione di un set di indicatori per la misura del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi;
7. Definizione del valore target degli indicatori di performance.

Il sistema di indicatori di performance è stato definito sulla base dei seguenti criteri:

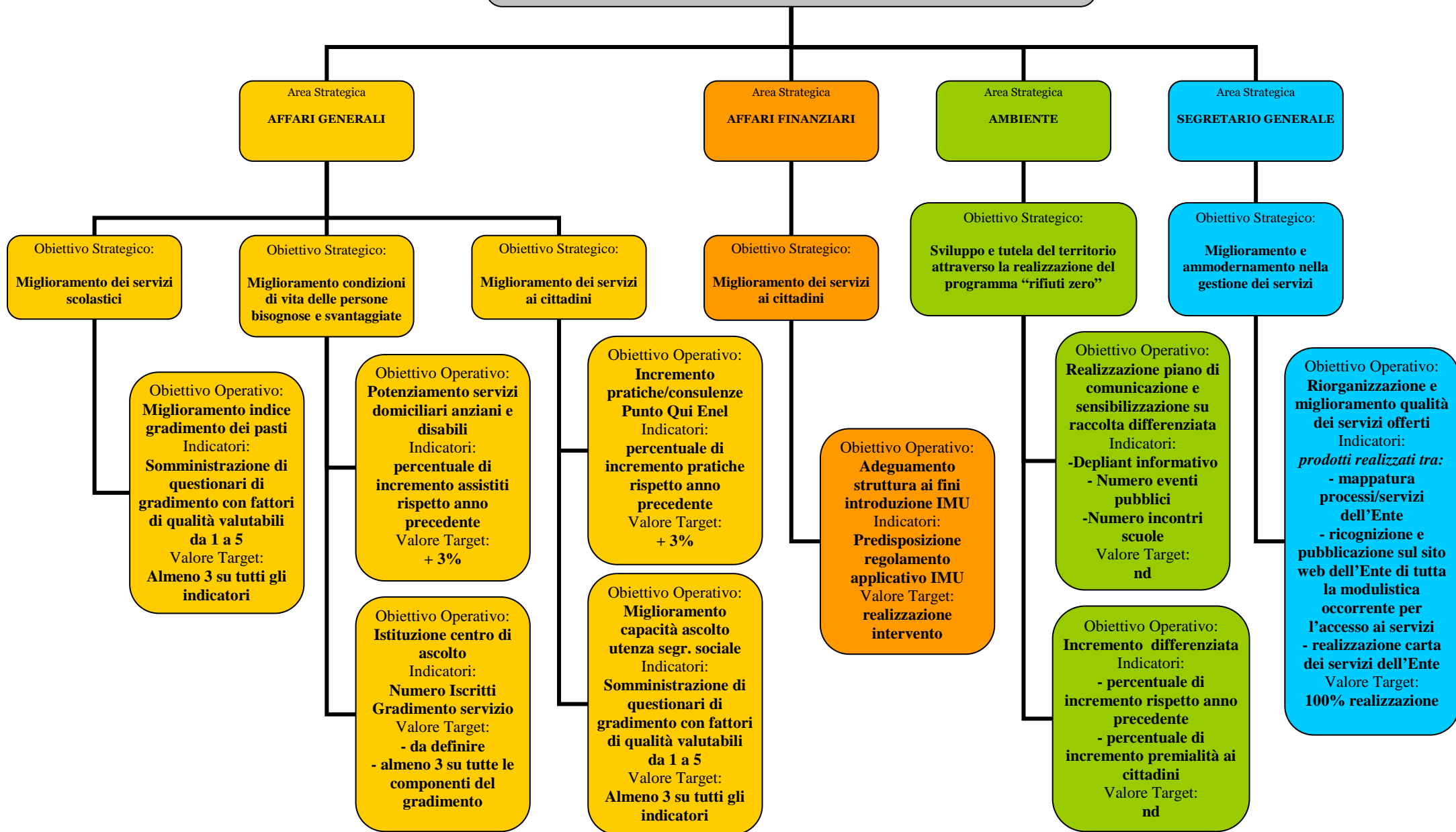
- Significatività dell'indicatore ai fini del processo di miglioramento delle attività dell'area
- Applicabilità degli indicatori: esistenza, reperibilità ed affidabilità dei dati necessari alla misura dell'indicatore, costi e tempi necessari alla elaborazione e raccolta dei dati, disponibilità dei dati nel tempo e possibilità di frequenza di aggiornamento
- Controllabilità dell'indicatore da parte del responsabile dell'area
- Capacità di orientamento delle decisioni e dei comportamenti del responsabile dell'area
- Validità scientifica: sensibilità ai mutamenti nel tempo dei fenomeni rappresentati, sensibilità alle differenze di performance fra le diverse aree dell'ente, capacità di mettere in evidenza le opportunità da valorizzare, attendibilità ed affidabilità dei metodi di misura e di raccolta dei dati e comparabilità di stime e misure effettuate nel tempo.

In via sperimentale le aree selezionate come prioritarie ai fini del conseguimento degli obiettivi strategici riportati sono state le seguenti:

- Affari Generali
- Affari finanziari
- Ambiente
- Segretario Generale

Di seguito la rappresentazione grafica dell'albero della performance per il Comune di Frattamaggiore nell'anno 2012

Obiettivi di mandato dell'Amministrazione
Relazione previsionale e programmatica al Bilancio 2012



3.2. e 3.3 Obiettivi strategici, operativi e piani di attività

Per quanto riguarda il dettaglio di ciascun singolo obiettivo, si rimanda alla tabella allegata; tuttavia si ritiene utile soffermarsi sulle motivazioni della mancata o parziale realizzazione di alcuni obiettivi strategici, soprattutto relativi alle aree "Affari Generali" e "Segretario Generale" e "Ambiente".

Gli obiettivi non raggiunti o raggiunti solo parzialmente sono stati:

- Miglioramento servizi scolastici - miglioramento indice gradimento dei pasti
- Miglioramento condizioni di vita persone bisognose, anziani e disabili - incremento assistiti rispetto all'anno precedente
- Miglioramento dei servizi ai cittadini - Miglioramento capacità di ascolto dell'utenza del servizio di segretariato sociale
- Miglioramento e ammodernamento nella gestione dei servizi - mappatura processi/servizi etc.
- Sviluppo e tutela del territorio attraverso la realizzazione del programma "rifiuti zero" - incremento della raccolta differenziata dei rifiuti

Per quanto riguarda il miglioramento dei servizi scolastici, non si è potuta avviare nel corso del 2012 la rilevazione del gradimento del servizio di mensa scolastica e quindi non si dispone di parametri di confronto, a causa del ritardato e complesso avvio del servizio stesso di refezione, oggetto di un lungo contenzioso post-affidamento. L'obiettivo strategico sarà riproposto nella prossima programmazione. Tuttavia - attraverso attività di monitoraggio diretto presso le scuole materne servite - il responsabile delle politiche educative è riuscito in ogni caso a raccogliere dati significativi sulla qualità e le caratteristiche del servizio di refezione.

In sintesi si riscontra che generalmente il menù servito corrisponde a quello previsto e dichiarato per la giornata e che sono soddisfatte pienamente anche le esigenze connesse a diete speciali (oggi sono 36 sui circa 900 pasti quotidiani offerti). Il tempo medio di distribuzione dei pasti (dal momento di arrivo del carrello di distribuzione) è compreso tra 10 e 20 minuti. Gli addetti alla refezione sono in n. 15 unità e gli alunni sono assistiti durante il pasto dagli insegnanti. I cibi presentano generalmente cottura adeguata (solo in un circolo è segnalata come eccessiva) e giungono al consumo generalmente caldi o tiepidi (in un solo caso freddi). Le porzioni sono giudicate sufficienti e la qualità organolettica dei pasti è considerata accettabile. Al momento della rilevazione, su 793 minori che usufruivano della refezione, n. 692 hanno dichiarato complessivamente di gradire le pietanze servite (il 90% circa).

Con riferimento ai servizi di assistenza domiciliare agli anziani del territorio (garantiti per la maggior parte con interventi gestiti e finanziati dall'Ambito territoriale N17 (ex ambito N5)) si registra - purtroppo - una flessione del numero complessivo degli assistiti nell'anno 2012, rispetto all'anno precedente (da 87 a 68).

La flessione, stimabile complessivamente intorno al 22% non riguarda, tuttavia, i servizi essenziali garantiti dal sistema di welfare locale. I servizi di Assistenza Domiciliare e Telesoccorso, infatti, fanno registrare nel passaggio tra i due anni di riferimento solo una lieve flessione strutturale del numero di utenti che, per quanto riguarda l'ADA passano da 46 a 45 e, per quanto attiene al Telesoccorso da 21 nel 2011 a 16 nel 2012. L'istituzione poi del nuovo servizio di Assistenza Domiciliare Integrata - non presente nel 2011 - ha garantito l'assistenza ad ulteriori 7 anziani.

A venir meno, determinando la complessiva flessione del bacino d'utenza, è stato un servizio complementare di assistenza domiciliare sociale di tipo "leggero", garantito a circa 20 assistiti nel 2011, attraverso l'impiego di volontari del servizio civile nazionale. I progetti di servizio civile presentati dall'Ente per il 2012, infatti, non hanno potuto trovare finanziamento a causa del taglio dei fondi destinati al comparto, con la conseguenza della mancata riattivazione del servizio precedentemente realizzato.

L'obiettivo, pertanto, di realizzare un incremento complessivo degli anziani assistiti a domicilio non risulta raggiunto, per cause, tuttavia, non imputabili alla performance organizzativa dell'Ente, quanto piuttosto a circostanze congiunturali.

Per quanto riguarda, invece, il miglioramento capacità di ascolto dell'utenza del servizio di segretariato sociale, l'obiettivo strategico nasceva da una sperimentazione condotta nel corso del 2011, anche avvalendosi dello svolgimento di un'attività di tirocinio accademico, consistente nella somministrazione di un questionario all'utenza dello sportello di segretariato sociale sito al piano terra della Casa Comunale.

Complessivamente furono somministrati n. 54 questionari strutturati per la rilevazione della qualità percepita del servizio a partire dalle sue dimensioni costitutive: tecnica, relazionale e fisica-strumentale.

Per ciascuna dimensione qualitativa, fu chiesto agli utenti di esprimere rispetto ad un certo numero di affermazioni il proprio accordo-disaccordo, attraverso una scala graduata variabile tra 1 (completamente in disaccordo) a 5 (completamente d'accordo).

Con le stesse modalità fu chiesto agli utenti di esprimere il loro grado di soddisfazione complessiva del servizio ricevuto. Interessanti furono anche i risultati dell'esperienza che, purtroppo, non è stato possibile ripetere nel corso del 2012 per mancanza di personale da adibire alla specifica attività.

Ad oggi, tuttavia, l'Amministrazione ha avviato forme di rilevazione della qualità dei servizi percepita dagli utenti, utilizzando questionari standard messi a punto dal Ministero dell'Interno.

Infine, con riferimento al miglioramento e ammodernamento della gestione dei servizi, l'ambizioso progetto di coinvolgere tutti i servizi dell'Ente nella mappatura di tutti i processi/servizi attivi, con l'obiettivo di pervenire - entro il 2012 - alla pubblicazione sul sito web istituzionale di tale mappatura e di tutta la modulistica connessa, non risulta avviato, sia per i ritardi nella stessa adozione del Piano della Performance, sia per l'attuale ancora scarso coinvolgimento di tutti i servizi dell'Ente nel processo di riforma. Il progetto, che nell'arco di un triennio di pervenire anche all'adozione della carta dei servizi dell'Ente, sarà oggetto di riprogrammazione nel nuovo Piano della Performance.

Qualche annotazione è opportuna anche su un altro obiettivo operativo dell'Area Strategica "Affari Generali" - Miglioramento dei servizi ai cittadini. Si tratta di quello relativo all'incremento delle pratiche svolte dal Punto Qui Enel attivo presso l'Ente.

L'archivio digitale del software gestionale in dotazione all'ufficio, ha registrato nel 2012, l'effettuazione di 4091 pratiche, a fronte di 3988 nell'anno precedente, con un incremento percentuale del 2,56%. Si tratta, tuttavia, delle sole pratiche registrate dal gestionale, quali ad esempio: consultazione e duplicazione di fatture, modifiche anagrafiche del contratto, voltore, richieste di interventi e verifiche tecniche etc.

Lo sportello, tuttavia, fornisce una serie di consulenze ed attività - quali ad esempio: operazioni di rientro di utenti dal mercato libero, correzione dati in fattura, controlli relativi all'assegnazione di agevolazioni tariffarie - che non vengono tracciate dal software gestionale, in quanto effettuate al front-office, con l'uso di modulistica e procedure di inoltro dedicate. Tali attività, il cui valore assoluto non è stimabile con esattezza, conoscono un trend di costante crescita e si ritiene che contribuiscano significativamente al superamento della soglia di incremento minimo del 3% posto a base dell'indicatore di performance in considerazione.

Per queste ragioni l'obiettivo si è considerato pienamente realizzato.

Con riferimento al settore ambiente, va segnalato che la percentuale media di raccolta differenziata ha subito nel 2012, rispetto all'anno precedente, un lieve calo (- 2,15%) di carattere congiunturale. Tuttavia si è notevolmente incrementato il conferimento all'isola ecologica da parte dei cittadini delle tipologie di rifiuti soggette a premialità (carta, cartone, plastica), con conseguente forte aumento dei punti accumulati a tale titolo (passati dai 10.726 del 2011 ai 75.024 del 2012).

Il servizio ha proseguito nella sua opera di sensibilizzazione ed informazione sulla raccolta differenziata - attraverso la realizzazione di un apposito depliant informativo - ma è ancora carente sul versante della realizzazione di iniziative di promozione e sensibilizzazione nelle scuole che saranno riproposte nella prossima programmazione.

In linea generale va, tuttavia, detto che essendo stato il 2012 l'anno di avvio dell'implementazione del ciclo della performance, l'Amministrazione - nel fissare i valori target per alcuni obiettivi strategici - ha operato in mancanza di dati storici di riferimento, e quindi, in alcuni casi, non è riuscita a definire valori target precisi e realisticamente raggiungibili. Questo contribuisce, unitamente ad alcuni aspetti congiunturali, a spiegare buona parte delle mancate realizzazioni di cui sopra e per questo si ha motivo di ritenere che la progressiva accumulazione di dati sui servizi svolti e sui loro prodotti e ricadute, oltre all'adozione delle azioni correttive avviate, consentiranno un significativo miglioramento dei livelli di performance a partire dal 2013 e fino al termine del nuovo ciclo di programmazione.

Si segnalano, infine - quali criticità del processo di implementazione del ciclo della performance - che sono già all'attenzione dei vertici dell'Amministrazione e costituiranno obiettivi di breve periodo nel prosieguo delle attività:

- il mancato avvio di forme di condivisione degli obiettivi strategici con tutti i portatori di interessi interni ed esterni all'Ente;
- la mancata adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
- il mancato avvio del processo di definizione degli standards dei servizi.

3.4. Obiettivi individuali

Dati non disponibili

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

In aggiunta ai dati ed alle informazioni di carattere economico e finanziario fornite nella prima sezione di questo documento, va segnalato come, nel corso del 2012, l'Amministrazione Comunale abbia avviato una serie di programmi di contenimento della spesa e di efficientamento energetico che sono attualmente ancora in fase di realizzazione.

In particolare nella seconda metà del 2012 è stato avviato un programma per la riduzione dell'uso della carta stampata nelle comunicazioni interne all'Ente, a partire dalla digitalizzazione dell'invio degli atti preparatori del civico consesso ai consiglieri comunali.

Recentemente, inoltre, l'Ente ha fatto ricorso alle Convenzioni Consip per l'affidamento della gestione dei servizi di telefonia e traffico dati.

Si stima che queste due innovazioni rechino un risparmio annuo di spesa, nel corso dell'esercizio finanziario 2013, pari ad € 20.000,00 (€ 2.500,00 per quanto riguarda il risparmio di carta, € 17.500,00 per quanto riguarda i costi di telefonia, ovvero il 30% del consumo precedente)

5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Sebbene l'Amministrazione Comunale non abbia ancora introdotto a livello generalizzato la prospettiva di genere tra le sue priorità strategiche, e di conseguenza non abbia ancora sperimentato l'introduzione di strumenti complessi quali il Bilancio di Genere, negli ultimi anni si è registrata una sempre maggiore sensibilità verso la tematica.

E' da rilevare, infatti, come negli ultimi anni la composizione dell'esecutivo comunale sia stata sempre attenta all'equilibrio di genere (garantendo sempre almeno una presenza femminile) e soprattutto quanto - in termini finanziari - l'Amministrazione - unitamente all'Ambito Territoriale di cui fa parte - abbia investito in servizi per l'infanzia e la prima infanzia, promuovendo lo sviluppo - seppure con risultati altalenanti - di forme di conciliazione tra lavoro e cura familiare, al fine di garantire una maggiore occupabilità femminile.

In questo contesto l'anno 2012 ha rappresentato un punto di ulteriore svolta, con l'adozione di una serie di atti formali di grande rilievo nell'ambito della promozione delle politiche di genere:

- marzo 2012** - adesione alla "Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro" (delibera di Giunta Comunale n. 43 del 28/03/2012)
- novembre 2012** - nomina del Comitato Unico di Garanzia (decreto dirigenziale n. 23511 del 23/11/2012)
adozione del Piano Triennale di Azioni Positive 2012-2014 ai sensi del D.lgs 198/2006 (delibera di Giunta n. 142 del 29/11/2012)
- dicembre 2012** - approvazione di un protocollo d'intesa con l'Associazione "Noi Voci di Donne" per la creazione di uno sportello di ascolto anti violenza (delibera di Giunta n. 150 del 5/12/2012)

Nel corso dell'anno 2012 non si sono registrate segnalazioni e/o aperture di vertenze per discriminazioni nell'ambito dell'Amministrazione.

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

6.1. Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Questa prima relazione sulla performance è stata elaborata dal gruppo di lavoro per lo svolgimento di tutti gli adempimenti connessi all'attuazione del ciclo della performance, istituito con disposizione di servizio del Segretario Generale n. 26492 del 20/09/2011 (succ. integrata con nota 30050 del 4/11/2011) , nell'ambito del programma di affiancamento per la gestione del ciclo delle performance nei comuni campani svolto dal Formez.

La relazione, redatta nei mesi di aprile-maggio 2013, è stata condivisa con i vertici dell'Amministrazione e con il Nucleo di Valutazione dell'Ente.

6.2. Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Come si è già avuto modo di dire nelle sezioni precedenti, il Ciclo della Performance così come delineato nel D.Lgs 150/09, non è stato ancora integralmente attuato all'interno dell'Amministrazione Comunale di Frattamaggiore. Tra i documenti e i processi ancora mancanti spiccano il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità, nonché la definizione degli standard di qualità dei servizi.

In ogni caso, per gli estremi di adozione e pubblicazione degli atti relativi al Ciclo della Performance correttamente adottati, si rinvia alla tabella allegata.