



REGIONE SICILIA



COMUNE DI FAVARA

(Liberi Consorzi comunali di Agrigento)
tel: 0922 448111- fax: 0922 31664
-www.comune.favara.ag.it

Reg. Gen. n. 07data 27-01-2023

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO	Preso d'atto dei risultati conseguiti in relazione agli obiettivi operativi sui controlli interni. Controllo Strategico. Atto di indirizzo e misure correttive.
----------------	--

L'anno DUEMILAVENTITRE, il giorno VE'NISE'CO del mese di GENNAIO alle ore 13.50 nella sala delle adunanze del Comune suddetto, convocata con appositi avvisi, la Giunta comunale si è riunita con la presenza dei signori:

Cognome e Nome	Carica	Presenti	Assenti
1) Palumbo Antonio	Sindaco	X	
2) Liotta Antonio	Vicesindaco		X
3) Airò Farulla Angelo	Assessore	X	
4) Attardo Calogero	Assessore		X
5) Morreale Antonella	Assessore		X
6) Mossuto Laura	Assessore	X	
7) Schembri Emanuele	Assessore	X	
8) Vaccaro Pierre	Assessore	X	

Numero presenti/assenti	<u>5</u>	<u>3</u>
-------------------------	----------	----------

Presiede la seduta il Sig. Palumbo Antonio, nella sua qualità di Sindaco.

Partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza e ne cura la verbalizzazione (art.97, comma 4 lett. a), del D.Lgs. 267/2000) il Segretario comunale Dott.ssa Simona Maria Nicastro.

Il Presidente riconosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la discussione ed invita la Giunta a deliberare in ordine all'argomento in oggetto indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione di cui più sotto, avente per oggetto: **Preso d'atto dei risultati conseguiti in relazione agli obiettivi operativi sui controlli interni. Controllo Strategico. Atto di indirizzo e misure correttive.**

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

VISTO il d.lgs 286/1999 che introduce sistemi di controllo degli enti. I sistemi di controllo introdotti

sono obbligatori per le strutture statali, motivatamente derogabili da parte delle altre amministrazioni ed applicabili come principi;

RICHIAMATI:

- l'art. 147-ter del D.Lgs. 267/2000, il quale dispone al comma 1 che per verificare lo stato di attuazione dei programmi secondo le linee approvate dal Consiglio, l'ente locale con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015 definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, metodologie di controllo strategico finalizzate alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici;
- il DL 174/2012 conv. dalla L. 213/2012 che ha rafforzato il sistema dei controlli interni che gli enti locali sono tenuti ad attivare per perseguire una gestione efficiente, efficace e rispettosa della regolarità amministrativa e contabile;
- l'art. 148 del D. Lgs. 267/2000 che prevede che, in caso di rilevata assenza o inadeguatezza degli strumenti e delle metodologie per la conduzione dei controlli interni, le sezioni giurisdizionali regionali della Corte dei conti irroghino agli amministratori responsabili la condanna a sanzioni pecuniarie;

DATO ATTO che tra le diverse tipologie di controllo occorre soffermarsi sul controllo strategico. Esso rappresenta uno degli aspetti più innovativi in quanto non solo è orientato alla verifica dei risultati conseguiti sulla base di scelte operative e di impiego di risorse materiali, umane e finanziarie, ma è di fondamentale supporto per l'indirizzo politico nella definizione degli obiettivi da perseguire. Il controllo in questo caso si proietta in una dimensione non più soltanto amministrativa, ma anche alla misurazione dei risultati della gestione, rilevando le cause ed i fattori determinanti dell'azione stessa ed il suo impatto con il tessuto socio-economico esterno: ne consegue che le caratteristiche del controllo strategico sono proprie della valutazione delle politiche pubbliche, che in Italia comincia a delinearsi soltanto a partire dagli anni novanta con la legge 142/90 e con il successivo decreto legislativo 29/93 che attuano attraverso la separazione tra sfera politica e amministrativa, un principio fondamentale dell'ordinamento italiano.

CONSIDERATO:

che il controllo strategico è l'attività tesa a verificare l'attuazione dei programmi contenuti nel Documento Unico di Programmazione (DUP) e dettagliati nel PEG/Piano della Performance, secondo le Linee Programmatiche presentate dal Sindaco al Consiglio Comunale;

che, ad oggi, il Dup 2021/2023 non è stato ancora approvato e che gli obiettivi strategici di riferimento sono quelli contenuti nel Dup 2019/2021 approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 17 del 14.06.2021, avente ad oggetto: "Approvazione Bilancio di previsione finanziario 2019-2021 (art. 151 del D.lgs. n. 267/2000 e art. 10, D.lgs. n. 118/2011)";

che gli obiettivi operativi possono rinvenirsi nel Piano provvisorio della performance 2021/2023 deliberato dalla Giunta Comunale con atto n. 74 del 17 novembre 2021.

Che per l'elaborazione del referto sul controllo strategico si è tenuto conto:

- del Piano provvisorio delle Performance anno 2021/2023;
- del Documento Unico di Programmazione (DUP) 2019/2021;
- delle Relazioni dei Responsabili di tutte le aree funzionali sulle attività svolte anno 2021.

VISTO il Referto sul controllo strategico predisposto dall'O.I.V e dallo stesso trasmesso con nota prot. n. 4232 del 27.01.2023;

CONSIDERATO che nello stesso si conclude che "l'attività di controllo strategico ha misurato lo stato di attuazione degli obiettivi strategici in stretta relazione con quello degli obiettivi operativi del Piano provvisorio della performance 2021. Alla luce dei dati emersi di cui sopra, su 17 obiettivi strategici, 2 sono stati interamente attuati, 6 hanno una percentuale di attuazione tra il 66,67% e 82,50%, 3 hanno una percentuale di attuazione tra il 14,28% e 44,44%, 6 non attuati. La percentuale media di obiettivi

strategici raggiunti è del 43,86%. Considerando che il fine di tale controllo è quello di fornire agli amministratori informazioni utili per la formulazione e l'adattamento dei programmi, sarebbe opportuno una programmazione strategica tenendo conto delle presenti risultanze".

Considerato che il referto, inoltre, contiene il controllo di qualità dei servizi erogati anno 2021, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 90/2022;

VISTO il vigente Regolamento dei controlli interni;

Tutto ciò premesso

VISTO il vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

RITENUTA, pertanto, la competenza della Giunta Comunale ai sensi di legge, ai fini dell'adozione del presente provvedimento quale atto di indirizzo;

Visto il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, recante: «Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali» e successive modificazioni;

Visto lo Statuto comunale;

Visto il nuovo Regolamento Comunale sui controlli interni;

SI PROPONE

Per i motivi e i contenuti sopra esposti, che si intendono integralmente riportati, di:

PRENDERE ATTO e approvare il Referto sul controllo strategico predisposto dall'O.I.V di cui in narrativa, nel quale si conclude che "l'attività di controllo strategico ha misurato lo stato di attuazione degli obiettivi strategici in stretta relazione con quello degli obiettivi operativi del Piano provvisorio della performance 2021. Alla luce dei dati emersi di cui sopra, su 17 obiettivi strategici, 2 sono stati interamente attuati, 6 hanno una percentuale di attuazione tra il 66,67% e 82,50%, 3 hanno una percentuale di attuazione tra il 14,28% e 44,44%, 6 non attuati. La percentuale media di obiettivi strategici raggiunti è del 43,86%. Considerando che il fine di tale controllo è quello di fornire agli amministratori informazioni utili per la formulazione e l'adattamento dei programmi, sarebbe opportuno una programmazione strategica tenendo conto delle presenti risultanze".

DARE MANDATO, alla luce del referto in argomento, ai Responsabili di P.O. di porre in essere gli atti necessari per il raggiungimento degli obiettivi non ancora conseguiti;

DARE MANDATO altresì agli uffici di predisporre il DUP ed il PEG nell'anno 2023 per il triennio 2023 / 2025 individuando gli obiettivi strategici e operativi corrispondenti alle concrete attività svolte dall'Ente.

ASSEGNARE al presente atto di indirizzo:

- valore di Direttiva per i Responsabili di P.O.
- nonché di stralcio e anticipazione del redigendo Piano della Performance 2023.

DISPORRE la pubblicazione della presente deliberazione all'albo pretorio on line di questo comune, nonché nella sezione "Amministrazione trasparente".

DEMANDARE all'Ufficio segreteria di trasmettere il presente provvedimento anche alla Presidenza del Consiglio Comunale, al Collegio dei Revisori dei Conti, all'O.I.V. .

DICHIARARE il presente provvedimento immediatamente esecutivo.

Favara,

IL SEGRETARIO GENERALE

D.ssa Simona Maria Nicastro

Simone Nicastro

IL SINDACO

Antonio Palumbo

Antonio Palumbo



PARERI

Sulla proposta della presente deliberazione, ai sensi dell'art. 53 della legge 08 giugno 1990, n°142, come recepito con l'art. 1, comma 1 lettera i), della legge regionale 11 dicembre 1991, n°48 e successive modifiche ed integrazioni e con la modifica di cui all'art. 12 della legge regionale n°30 del 23 dicembre 2000, hanno espresso:

- in ordine alla regolarità tecnica il responsabile del servizio interessato esprime parere: *FAVOREVOLE*

Favara, 27/01/2023

Il RESPONSABILE DELLA P.O. N. 2

[Signature]

- in ordine alla regolarità contabile il responsabile del servizio interessato esprime parere: *FAVOREVOLE*

Favara, 27/01/2023

Il RESPONSABILE DELL' AREA FINANZIARIA

[Signature]

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA ed ESAMINATA la sopra riportata proposta di deliberazione del Responsabile della P.O. n. 2;

VISTI i relativi pareri:

A voti unanimi e favorevoli resi in forma palese

DELIBERA

Di approvare la proposta di cui sopra e conseguentemente adottare il presente atto con la narrativa, con le motivazioni ed il dispositivo di cui alla proposta stessa, che qui si intende integralmente adottata.

IL PRESIDENTE	<i>[Signature]</i>
---------------	--------------------

GLI ASSESSORI

LIOTTA ANTONIO	<i>[Signature]</i>	MOSSUTO LAURA	<i>[Signature]</i>
AIRO' FARULLA ANGELO	<i>[Signature]</i>	SCHEMBRI EMANUELE	<i>[Signature]</i>
ATTARDO CALOGERO	<i>[Signature]</i>	VACCARO PIERRE	<i>[Signature]</i>
MORREALE ANTONELLA	<i>[Signature]</i>	-----	

Letto confermato e sottoscritto:

L'ASSESSORE ANZIANO
[Signature]



IL SEGRETARIO COMUNALE
[Signature]

N. **DEL REGISTRO DELLE PUBBLICAZIONI**
CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE
(Art 11, commi 1 e 3, l.r. 3 dicembre 1991, n. 44)

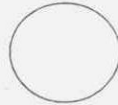
Il sottoscritto Segretario comunale, su conforme attestazione del Messo comunale,

certifica

che copia della presente deliberazione è stata affissa per 15 giorni consecutivi, dal **30 GEN 2023** al al all'Albo Pretorio Informatico, istituito ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 32 della Legge 18/06/2009 n. 69, sul sito istituzionale del comune e che in pari data e per la stessa durata, copia della presente deliberazione è stata affissa in forma cartacea all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi e che durante la pubblicazione non sono stati prodotti opposizioni o reclami.

Favara, li

IL MESSO COMUNALE



IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)

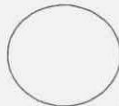
(.....)

ESECUTIVITA' DELL'ATTO
(art. 12, commi 1 e 2, l.r. 3 dicembre 1991, n. 44)

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,
ATTESTA
che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il **27.01.23** :

perchè dichiarata di immediata esecutività (art. 12, comma 2);
decorsi dieci giorni dalla data della pubblicazione (art. 12, comma 1).

Favara, li **27.01.2023**

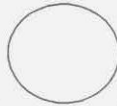


IL SEGRETARIO COMUNALE

(Ginevere N. Caputo)

La presente copia è conforme all'originale.

Favara, li.....



IL SEGRETARIO COMUNALE

(.....)



COMUNE DI FAVARA

Libero Consorzio comunale di Agrigento

Referto controllo strategico Anno 2021

Art. 147-ter del D.Lgs. n. 267/2000

Organismo Indipendente di Valutazione

25/01/2023

INDICE

PREMESSA	3
1. METODOLOGIA DI LAVORO	4
2. STATO DI ATTUAZIONE OBIETTIVI OPERATIVI PER AREA	5
3. STATO DI ATTUAZIONE OBIETTIVI STRATEGICI ANNO 2021	29
4. CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	34
5. CONCLUSIONI REFERTO CONTROLLO STRATEGICO	42

PREMESSA

Il controllo strategico consiste in un'attività di supporto agli organi di governo nella individuazione delle politiche e nella verifica della loro attuazione. Costituisce un bilanciamento in termini di supporto decisionale tra componente politica e tecnica, finalizzato al miglioramento, in termini di efficienza ed efficacia, dell'attività amministrativa. Il fine di tale controllo è quello di fornire agli amministratori informazioni utili per la formulazione e l'adattamento dei programmi, oltre che per la verifica dell'attuazione degli stessi.

L'organizzazione della funzione di controllo strategico del Comune di Favara si fonda su una duplice base legale: per un verso, sulla formulazione dell'art.147- ter del Tuel e, per l'altro, sull'apposito regolamento comunale sul sistema dei controlli interni approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 29 del 5.03.2020.

Secondo l'art. 15 del regolamento comunale sopra citato l'oggetto del controllo strategico riguarda i seguenti aspetti che contraddistinguono la performance organizzativa dell'Ente:

- l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- 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;
- l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- le procedure utilizzate.

1. METODOLOGIA DI LAVORO

Il controllo strategico è l'attività tesa a verificare l'attuazione dei programmi contenuti nel Documento Unico di Programmazione (DUP) e dettagliati nel PEG/Piano della Performance, secondo le Linee Programmatiche presentate dal Sindaco al Consiglio Comunale. Essendo che, ad oggi, il Dup 2021/2023 non è stato ancora approvato e il Dup 2020/2022 è stato approvato dal C.C. in data 10.10.2022, gli obiettivi strategici di riferimento sono quelli contenuti nel Dup 2019/2021 annesso alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 17 del 14.06.2021, avente ad oggetto: "Approvazione Bilancio di previsione finanziario 2019-2021 (art. 151 del D.lgs. n. 267/2000 e art. 10, D.lgs. n. 118/2011)".

Gli obiettivi operativi sono quelli contenuti nel Piano provvisorio della performance 2021/2023 deliberato dalla Giunta Comunale con atto n. 74/2021.

La metodologia utilizzata può essere così sintetizzata:

- 1) Partendo dal Piano provvisorio delle Performance anno 2021/2023 sono stati individuati gli obiettivi del PDO 2021 per missione e programma con la specifica indicazione del peso e della percentuale di raggiungimento;
- 2) A ciascun obiettivo di PDO è stato poi collegato l'obiettivo strategico, derivante dalle linee di mandato del Sindaco e tradotto nel Dup 2019/2021.

E' stata inoltre determinata la percentuale di raggiungimento degli obiettivi strategici sulla base di una valutazione degli obiettivi di PDO ad essi collegati effettuando il rapporto tra la somma dei pesi degli obiettivi per la percentuale di raggiungimento e la somma dei pesi degli obiettivi di PDO.

Il presente referto, inoltre, contiene il controllo di qualità dei servizi erogati anno 2021, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 90/2022.

Relativamente alla parte degli aspetti economici-finanziari connessi ai risultati ottenuti si rimanda al controllo di gestione approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 133/2022.

I documenti analizzati per la redazione del referto sul controllo strategico sono stati:

- Piano provvisorio delle Performance anno 2021/2023;
- Documento Unico di Programmazione (DUP) 2019/2021;
- Relazioni dei Responsabili di tutte le aree funzionali sulle attività svolte anno 2021.

2. STATO DI ATTUAZIONE OBIETTIVI OPERATIVI PER AREA

P.O. 1 Area Tributi e Affari Legali

Missione	01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione				
Programma	02 - Segreteria generale				
	04 - Gestione delle entrate				
OBIETTIVO STRATEGICO	DESCRIZIONE OBIETTIVO OPERATIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE	PESO	INDICATORE DI VALUTAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO %
Contrastare l'evasione fiscale ed ottimizzare la banca dati dell'anagrafe tributaria	Emissione avvisi di accertamento per omessa denuncia e/o mancato pagamento IMU anno 2018 per quei contribuenti che non hanno provveduto a denunciare gli immobili ai fini IMU o per quelli che pur avendo denunciato gli immobili non hanno provveduto a pagare l'annualità 2018 per un importo complessivo di € 700.000,00	entro il 31 dicembre 2021	10%	valore complessivo degli avvisi di accertamento emessi IMU anno 2018 peso ≥ 700.000,00 10 ≥ 650.000,00 a <700.000,00 8 ≥ 550.000,00 a <650.000,00 5 ≥ 350.000,00 a <550.000,00 3 ≤ 350.000,00 0	100%
	Emissione avvisi di accertamento per omessa denuncia TARI anni 2016 - 2017 - 2018 per quei contribuenti che non hanno provveduto a denunciare gli immobili di loro proprietà o a loro disposizione ai fini TARI 2016 - 2017-2018 per l'importo complessivo di € 360.000,00.	entro il 31 dicembre 2021	10%	valore complessivo degli avvisi di accertamento emessi per omessa denuncia TARI anni 2016-2017-2018 peso ≥ 360.000,00 10 ≥ 300.000,00 a <360.000,00 8 ≥ 250.000,00 a <300.000,00 5 ≥ 150.000,00 a <250.000,00 3 ≤ 150.000,00 0	0%
	Emissione avvisi di messa in mora TARI anni 2017 e 2018 per quei contribuenti che non hanno provveduto a pagare gli avvisi bonari di pagamento TARI.	entro il 31 dicembre 2021	5%	% avvisi di messa in mora emessi peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4	50%

				<p>≥ 50% a <75% 3 ≥ 25% a <50% 2 <25% 0</p>	<p>messa in mora TARI 2018 non sono stati messi in circolazione, entro il 31/12/2021, per mancanza di risorse finanziarie assegnate e necessarie per la stampa, imbustamento e recapito degli avvisi)</p>
	<p>Iscrizione ruolo coattivo avvisi di messa in mora TARI 2014 - 2015 - 2016</p>	<p>entro il 31 dicembre 2021</p>	<p>5%</p>	<p>% iscrizione a ruolo coattivo rispetto agli avvisi di messa in mora peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 25% a <50% 2 <25% 0</p>	<p>100%</p>
	<p>Iscrizione a ruolo coattivo degli avvisi di accertamento per omessa denuncia e/o mancato pagamento IMU anni 2014 - 2015</p>	<p>entro il 31 dicembre 2021</p>	<p>5%</p>	<p>% iscrizioni ruolo coattivo rispetto agli avvisi di accertamento emessi peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 25% a <50% 2 <25% 0</p>	<p>50%</p> <p>(Dall'esame della relazione si evince che l'ufficio ha provveduto a iscrivere a ruolo coattivo presso l'Agenzia delle Entrate/Riscossione gli avvisi di accertamento Imu anno 2014. Non è stato completato l'inserimento delle notifiche degli avvisi di accertamento IMU 2015, entro il 31/12/2021, e pertanto non è stata effettuata l'iscrizione a ruolo coattivo presso l'Agenzia delle Entrate/Riscossione)</p>
	<p>Iscrizione ruolo coattivo avvisi di accertamento per omessa denuncia e/o mancato pagamento TASI anni 2014 - 2015</p>	<p>entro il 30 novembre 2021</p>	<p>4%</p>	<p>% iscrizioni ruolo coattivo rispetto agli avvisi di accertamento per omessa denuncia e/o mancato pagamento emessi peso 100% 4 ≥ 75% a <100% 3 ≥ 50% a <75% 2 ≥ 25% a <50% 1 <25% 0</p>	<p>100%.</p>
	<p>Iscrizione ruolo coattivo avvisi di accertamento per omessa denuncia TARI 2014.</p>	<p>entro il 31 dicembre 2021</p>	<p>4%</p>	<p>% iscrizioni ruolo coattivo rispetto agli avvisi di accertamento emessi peso 100% 4 ≥ 75% a <100% 3 ≥ 50% a <75% 2 ≥ 25% a <50% 1 <25% 0</p>	<p>100%.</p>
	<p>Iscrizione ruolo coattivo avvisi di accertamento per infedele denuncia TARI 2015.</p>	<p>entro il 31 dicembre</p>	<p>4%</p>	<p>% iscrizioni ruolo coattivo rispetto agli avvisi di</p>	<p>100%.</p>

		2021		accertamento per infedele denuncia emessi peso 100% 4 ≥ 75% a <100% 3 ≥ 50% a <75% 2 ≥ 25% a <50% 1 <25% 0	
	Iscrizione ruolo coattivo degli avvisi di messa in mora riguardanti la richiesta di pagamento spese legali inerenti vari contenziosi tributari	entro il 31 dicembre 2021	4%	% iscrizioni a ruolo coattivo rispetto agli avvisi di messa in mora emessi peso 100% 4 ≥ 75% a <100% 3 ≥ 50% a <75% 2 ≥ 25% a <50% 1 <25% 0	100% (ruolo è diventato esecutivo nel mese di Febbraio 2022)
	Modifica ed integrazione al Regolamento per la concessione in uso e in gestione delle aree e ville comunali adibite a verde pubblico	entro il 31 dicembre 2021	5%	predisposizione e trasmissione della proposta al Consiglio Comunale	0% (Nella relazione la Responsabile dichiara che l'obiettivo non appartiene alla Posizione organizzativa)
	Aggiornamento semestrale dell'albo degli avvocati.	entro il 31 dicembre 2021	4%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo.	100%
Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi previsti dal piano	entro il 31 dicembre 2021	10%	Adempimento degli obblighi come risultanti dal monitoraggio annuale	97,43%
	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" assegnati a ciascun responsabile.	entro il 31 dicembre 2021	10%	Report dal quale emerga il rapporto percentuale del rispetto degli obblighi previsti dalla legge per ciascuna Area e monitoraggio annuale effettuato dall'OIV	90%
	L'Amministrazione ritiene prioritaria l'attenzione della soddisfazione degli utenti	entro il 31 dicembre	5%	Relazione dalla quale si evinca il numero e le tipologie	100%

	finali. Per tale ragione, si ritiene necessario verificare il grado di gradimento degli stessi attraverso la somministrazione delle schede customer satisfaction	2021		di schede customer satisfaction somministrate per i vari servizi	
	Riprogrammazione dello svolgimento delle prestazioni lavorative dei dipendenti assegnati a ciascuna Area in modalità agile secondo le percentuali previste dalle disposizioni normative ratione temporis.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione dalla quale si evince il raggiungimento del risultato.	100%.
Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	Obiettivo prioritario dell'Amministrazione è mantenere l'equilibrio di bilancio del comune di Favara. Per tale ragione si ritiene necessario sostenere esclusivamente le spese obbligatorie per legge. E' necessario individuare le soluzioni per ridurre e/o razionalizzare le spese che pur essendo obbligatorie ex lege e/o pur essendo finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento degli uffici e dei servizi incidono eccessivamente sul bilancio. Occorre adottare ogni atto consequenziale al fine di realizzare le programmate riduzioni di spesa ed effettuare il monitoraggio periodico delle spese.	Entro il 31 dicembre 2021	10%	Indicatore 1: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo; Indicatore 2: realizzazione del risparmio di spesa non inferiore al 10% rispetto all'anno 2020.	0% (Dall'esame della relazione emerge che non è stato possibile raggiungere il risultato previsto per come evidenziato nell'indicatore dell'obiettivo)

P.O. 2 Area Finanziaria e Risorse Umane

Missione	01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione				
Programma	02 Segreteria generale				
	03 Gestione economico finanziaria e programmazione				
OBIETTIVO STRATEGICO	DESCRIZIONE OBIETTIVO OPERATIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE	PESO	INDICATORE DI VALUTAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO %
Rafforzamento del controllo degli equilibri finanziari con una verifica e una programmazione più efficace dei flussi di cassa in entrata ed in uscita al fine di conseguire il rispetto del pareggio di bilancio. Consolidare il controllo di gestione rivolto alla razionalizzazione del complessivo operare dell'ente in termini di efficienza, efficacia ed economicità. Monitoraggio costante e continuo degli interventi correttivi al fine di equilibrare la situazione finanziaria dell'ente coerentemente allo stato di dissesto finanziario dell'Ente.	Reiscrizione nel bilancio di previsione dell'esercizio finanziario 2021 delle somme provenienti dalle economie di spesa scaturite dalle risultanze del Rendiconto della gestione finanziaria dell'esercizio 2017 relative al trattamento accessorio e premiante anno 2017 e predisposizione di tutti gli atti propedeutici alla retribuzione del trattamento accessorio dei dipendenti comunali.	31 dicembre 2021	10%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga la predisposizione di tutti gli atti propedeutici alla retribuzione del trattamento accessorio dei dipendenti comunali	100%
	Interventi finalizzati al contenimento e alla razionalizzazione delle spese ai fini del conseguimento di economie di bilancio. A tale fine l'azione di ogni settore sarà improntata ad una razionalizzazione e contenimento dei costi e delle spese attraverso misure organizzative, procedurali nonché economico-patrimoniali. Dovranno essere adottati comportamenti altamente selettivi nella gestione delle spese e poste in essere quelle iniziative che, a parità di costi, possano migliorare l'azione amministrativa medesima ricorrendo, ove possibile agli acquisti con il sistema Consip e MEPA	31 dicembre 2021	10%	percentuale di acquisti (utenze) con il sistema Consip e MEPA % di acquisti con sistema Consip e MEPA Peso 100% 10 > 75 a < 100 8 > 50 a < 75 5 > 25 a < 50 3 < 25 0	80%
	Indizione gara per l'affidamento del Servizio di Tesoreria Comunale periodo 2022/2024.	31 dicembre 2021	10%	approvazione bando di gara e dei documenti connessi.	0% (Dall'esame della relazione emerge che, a causa del subentro del nuovo Consiglio Comunale e degli adempimenti connessi, considerate pure le necessità contingenti, che si andavano presentando non è stato possibile predisporre il propedeutico schema di convenzione e quant'altro necessario)
	Ricognizione e rideterminazione delle somme di competenza dell'Organo Straordinario di Liquidazione	31 dicembre	10%	adozione determinazione di presa	100%

		2021		d'atto degli incassi dei residui attivi afferenti alla massa attiva del dissesto	
	Opposizione diretta alle contestazioni elevate agli istituti previdenziali e assistenziali	31 dicembre 2021	10%	percentuale delle opposizioni esitate favorevolmente % opposizioni con esito favorevole Peso 100% 10 > 75 a < 100 8 > 50 a < 75 5 > 25 a < 50 3 < 25 0	100%
Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi previsti dal piano	entro il 31 dicembre 2021	10%	Adempimento degli obblighi come risultanti dal monitoraggio annuale	92%
	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" assegnati a ciascun responsabile.	entro il 31 dicembre 2021	10%	Report dal quale emerge il rapporto percentuale del rispetto degli obblighi previsti dalla legge per ciascuna Area e monitoraggio annuale effettuato dall'OIV	90%
	L'Amministrazione ritiene prioritaria l'attenzione della soddisfazione degli utenti finali. Per tale ragione, si ritiene necessario verificare il grado di gradimento degli stessi attraverso la somministrazione delle schede customer satisfaction	entro il 31 dicembre 2021	5%	Relazione dalla quale si evinca il numero e le tipologie di schede customer satisfaction somministrate per i vari servizi	100%
	Riprogrammazione dello svolgimento delle prestazioni lavorative dei dipendenti assegnati a ciascuna Area in modalità agile secondo le percentuali previste dalle disposizioni normative ratione temporis.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione dalla quale si evince il raggiungimento del risultato.	100%.
	Predisposizione bozza del Contratto Decentrato Integrativo	31 dicembre 2021	5%	trasmissione bozza da sottoporre alle organizzazioni sindacali	100%
	Acquisizione dell'elenco e degli indirizzi pec delle società e degli organismi partecipati, sollecito agli stessi per	31 dicembre 2021	5%	redazione di una relazione ricognitiva del	100%

	l'applicazione delle norme in materia di prevenzione della corruzione e relativa verifica. Acquisizione dei piani adottati da tali soggetti, da sottoporre al R.P.C. per eventuali osservazioni e rilievi nei loro confronti. Acquisizione della relazione annuale predisposta dal R.P.C. delle società / organismi partecipati.			responsabile di Area, dalla quale emerge il raggiungimento dell'obiettivo.	
Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	Obiettivo prioritario dell'Amministrazione è mantenere l'equilibrio di bilancio del comune di Favara. Per tale ragione si ritiene necessario sostenere esclusivamente le spese obbligatorie per legge. E' necessario individuare le soluzioni per ridurre e/o razionalizzare le spese che pur essendo obbligatorie ex lege e/o pur essendo finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento degli uffici e dei servizi incidono eccessivamente sul bilancio. Occorre adottare ogni atto consequenziale al fine di realizzare le programmate riduzioni di spesa ed effettuare il monitoraggio periodico delle spese.	Entro il 31 dicembre 2021	10%	Indicatore 1: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale emerge il raggiungimento dell'obiettivo; Indicatore 2: realizzazione del risparmio di spesa non inferiore al 10% rispetto all'anno 2020.	100%

P.O. 3 Area Servizi Sociali e Pubblica Istruzione e Servizi Demografici

Missione	12 – Diritti sociali, politiche sociali e famiglia				
Programma	02 - Interventi per la disabilità				
	03 - Interventi per anziani				
	07 - Programmazione e governo della rete dei servizi sociosanitari e sociali				
Missione	01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione				
Programma	02 Segreteria generale				
	03 Gestione economico finanziaria e programmazione				
OBIETTIVO STRATEGICO	DESCRIZIONE OBIETTIVO OPERATIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE	PESO	INDICATORI	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO %
Tutela del soggetto disabile e promozione dei servizi e degli interventi finalizzati a favorirne le abilità e l'autonomia personale, promuovendone, laddove possibile, il mantenimento nel contesto familiare di vita. Programmazione di servizi ed interventi dedicati alla tutela dell'anziano, al mantenimento dello stesso nel contesto socio-familiare, laddove possibile, e con idoneo supporto, con particolare attenzione alle problematiche della terza età.	Attivazione delle procedure per il recupero delle somme delle quote di compartecipazione nei confronti dell'A.S.P. di Agrigento per il costo del servizio di ricovero per i disabili psichici anno 2020 - 2021	entro il 31 dicembre 2021	5%	percentuale pratiche per le quali sono state attivate le procedure di recupero rispetto alle pratiche totali anni 2020-2021 % pratiche attivate rispetto alle pratiche totali peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 25% a <50% 2 <25% 0	0% (Dalla relazione emerge nessuna attivazione delle procedure per il recupero delle somme)
	Attivazione delle procedure per il recupero delle somme delle quote di compartecipazione nei confronti di utenti adulti, anziani, con disabilità fisica, psichica o sensoriale e sofferenti mentali ricoverati presso case di cura relativi agli anno 2020 – 2021.	entro il 31 dicembre 2021	5%	percentuale pratiche attivate 100% = 5 punti; 75%-100% = 4 punti; 50%-75% = 3 punti; 25% -50% = 2 punti; <25% = 0 punti	100%
	Avvio delle procedure con il Distretto Socio Sanitario D1 per l'attivazione del servizio per l'assistenza domiciliare agli anziani	31 dicembre 2021	10%	affidamento del servizio	100%
	Valutazione e redazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) per i disabili gravi con il Distretto Socio Sanitario D1	31 dicembre 2021	10%	valutazione e redazione del PAI	100%

	Attivazione delle procedure per l'aggiornamento dell'albo comunale degli enti assistenziali accreditati per la gestione del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione agli alunni portatori di handicap frequentanti la scuola dell'obbligo	31 dicembre 2021	5%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo.	100%
Realizzare interventi e servizi di coordinamento e monitoraggio delle politiche, dei piani, dei programmi socio-assistenziali sul territorio in attuazione della normativa statale in materia sociale	Avvio delle procedure per l'azione progettuale di "Educativa Domiciliare" e "Sostegno alla genitorialità" con il Distretto Socio Sanitario D1 finanziata con il fondo povertà	31 dicembre 2021	8%	affidamento del servizio	100%
	Controllo delle istanze presentate dai beneficiari del buono spesa della Protezione Civile - primo e secondo avviso - e relativa trasmissione alla Guardia di Finanza e/o alla Procura della Repubblica.	entro il 31 dicembre 2021	8%	percentuale istanze controllate rispetto a quelle presentate peso 100% 8 ≥ 75% a <100% 7 ≥ 50% a <75% 5 ≥ 25% a <50% 3 <25% 0	30% (Dall'esame della relazione emerge che il controllo delle pratiche è stato fatto a campione, sono emerse delle anomalie e pertanto n. 5 utenti sono stati segnalati alla Procura della Repubblica per aver dichiarato il falso. Considerato il lavoro svolto, considerato l'indicatore, l'attuazione dell'obiettivo è 30%)
	Rinnovo della convenzione con il Ministero della Giustizia per lo svolgimento dei lavori di pubblica utilità presso gli uffici comunali	31 dicembre 2021	5%	stipula della convenzione	100%
	Implementazione dell'elenco delle DAT (Disposizione Anticipata di Trattamento) sulla base delle Disposizioni consegnate nell'anno 2021 all'Ufficiale di Stato Civile per il Deposito presso il Comune.	31 dicembre 2021	4%	relazione dalla quale emerga la percentuale di incremento di almeno del 50% delle disposizioni depositate rispetto all'anno 2020.	100%
Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi previsti dal piano	entro il 31 dicembre 2021	10%	Adempimento degli obblighi come risultanti dal monitoraggio annuale	96,55%
	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" assegnati a ciascun responsabile.	entro il 31 dicembre 2021	10%	Report dal quale emerga il rapporto percentuale del rispetto degli obblighi previsti dalla legge per ciascuna Area e monitoraggio annuale effettuato dall'OIV	90%

	L'Amministrazione ritiene prioritaria l'attenzione della soddisfazione degli utenti finali. Per tale ragione, si ritiene necessario verificare il grado di gradimento degli stessi attraverso la somministrazione delle schede customer satisfaction	entro il 31 dicembre 2021	5%	Relazione dalla quale si evinca il numero e le tipologie di schede customer satisfaction somministrate per i vari servizi	100%
	Riprogrammazione dello svolgimento delle prestazioni lavorative dei dipendenti assegnati a ciascuna Area in modalità agile secondo le percentuali previste dalle disposizioni normative ratione temporis.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione dalla quale si evince il raggiungimento del risultato.	100%.
Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	Obiettivo prioritario dell'Amministrazione è mantenere l'equilibrio di bilancio del comune di Favara. Per tale ragione si ritiene necessario sostenere esclusivamente le spese obbligatorie per legge. E' necessario individuare le soluzioni per ridurre e/o razionalizzare le spese che pur essendo obbligatorie ex lege e/o pur essendo finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento degli uffici e dei servizi incidono eccessivamente sul bilancio. Occorre adottare ogni atto consequenziale al fine di realizzare le programmate riduzioni di spesa ed effettuare il monitoraggio periodico delle spese.	Entro il 31 dicembre 2021	10%	Indicatore 1: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo; Indicatore 2: realizzazione del risparmio di spesa non inferiore al 10% rispetto all'anno 2020.	0% (Dall'esame della relazione sull'attività svolta non emerge nessun dato che attesti la riduzione non inferiore al 10% rispetto al 2020)

P.O. 4 Area U.T.C.

Missione	01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione				
Programma	02 - Segreteria generale				
	03 - Gestione economico finanziaria e programmazione				
	05 - Gestione dei beni demaniali e patrimoniali				
	06 - Ufficio tecnico				
Missione	08 - Assetto del territorio ed edilizia abitativa				
Programma	02 - Edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia economico popolare				
Missione	09 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente				
Programma	03 - Rifiuti				
Missione	11 - Soccorso civile				
Programma	01 - Sistema di protezione civile				
Missione	12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia				
Programma	09 - Servizio necroscopico e cimiteriale				
OBIETTIVO STRATEGICO	DESCRIZIONE OBIETTIVO OPERATIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE	PESO	INDICATORI	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO %
Alienazione beni immobili previsti nell'apposito piano approvato dal Consiglio Comunale	Procedure legali per fitto immobili comunali a terzi e alienazione beni immobili comunali	entro il 31 dicembre 2021	5%	Procedure legali fitto immobili: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo. Alienazione beni immobili comunali: percentuale bandi pubblicati rispetto agli immobili da alienare 100% = 5 punti; 75% - 100% = 3 punti; 50% - 75% = 2 punti; <50% = 0 punti	0% (dall'esame della relazione del responsabile di area non emerge nessun dato rispetto all'indicatore)
Partecipazione a bandi di gara dei fondi strutturali relativi ad efficienza energetica e rigenerazione urbana.	Partecipazione e ammissione al finanziamento per l'adeguamento antincendio plessi scolastici.	entro il 31 dicembre	5%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga	100%

		2021		il raggiungimento dell'obiettivo	
	Adeguamento e adattamento funzionale degli edifici scolastici alle misure Covid- 19	entro il 31 dicembre 2021	5%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo	100%
	Predisposizione degli atti per la nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)	31 dicembre 2021	5%	pubblicazione bando e nomina del RSPP	0 % Dalla relazione del responsabile si evince che alla data del 31/10/2021 (data fino alla quale il responsabile ha seguito la PO4) non era stato attivata la procedura di affidamento.
Aumento della percentuale della differenziata intorno al 50% e riduzione dei costi del servizio di circa l'8%	Incremento del 50% su base annua rispetto al 2021 dei proventi derivanti dalla raccolta differenziata	entro il 31 dicembre 2021	5%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo	0% (Nella relazione del responsabile si evidenzia che nel 2020 i proventi derivanti dalla raccolta differenziata sono stati pari a € 101.708,88 mentre nel 2021 i proventi ammontano a € 99.702,97)
	Raggiungimento del picco del 60% su base mensile della raccolta differenziata.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo desunto dai dati ufficiali dell'Assessorato Regionale dell'Energia e dei servizi di pubblica Utilità	85,5% (picco mensile 51,3% -marzo 2021)
	Realizzazione impianto di videosorveglianza per le isole di prossimità	31 dicembre 2021	5%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo.	0% Alla data del 31/10/2021 (data fino alla quale il Responsabile ha seguito la PO4) non è stato realizzato alcun impianto di video sorveglianza.
Aggiornamento del piano comunale di protezione civile	Aggiornamento del piano comunale di protezione civile	31 dicembre 2021	5%	predisposizione e trasmissione della proposta di deliberazione di aggiornamento del	0%

				Piano comunale di Protezione Civile al Consiglio Comunale	
Servizio necroscopico e cimiteriale	Estumulazione straordinaria di salme nel cimitero Comunale di Piana Traversa. ATTUAZIONE: entro il 31 dicembre 2021	31 dicembre 2021	5%	incremento percentuale di estumulazioni effettuate nell'anno 2021 rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente. % estumulazioni rispetto all'anno precedente peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 3 ≥ 50% a <75% 2 <50% 0	0% Dalla relazione si possono evincere alcune attività svolte con riferimento all'obiettivo (Predisposizione O.S. N. 88 del 22/04/2021 per estumulazione sez 60 lato A O.S. N. 135 del 05/07/2021 per estumulazione sez 60 lato B O.S. N. 155 del 18/08/2021 per estumulazione sez 61 lato B O.S. N. 171 del 06/10/2021 (Commissario Straordinario) per estumulazione sez 61 lato A). Tuttavia, con riferimento all'indicatore posto a misurazione del raggiungimento dell'obiettivo non è possibile effettuare tale misurazione.
Intraprendere programmi di ampliamento, valorizzazione e manutenzione del verde pubblico, anche mediante protocolli di intesa con soggetti privati.	Modifica ed integrazione al Regolamento per la concessione in uso e in gestione delle aree e ville comunali adibite a verde pubblico	31 dicembre 2021	5%	predisposizione e trasmissione della proposta di deliberazione all'Amministrazione comunale	100%
Vigilanza sull'attività urbanistico edilizia	Iscrizione a ruolo coattivo ammenda sanzionatoria derivante da ordinanze di demolizione anni 2015-2016-2017-2018-2019-2020	31 dicembre 2021	5%	percentuale di iscrizioni a ruolo rispetto alle ammende sanzionatorie irrogate derivanti da ordinanze di demolizione anni 2015-2016-2017-2018-2019-2020 % iscrizione a ruolo coattivo rispetto alle ammende sanzionatorie irrogate peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 3 ≥ 50% a <75% 2 <50% 0	0% (Dall'esame della relazione emergono le attività svolte dal responsabile con riferimento all'obiettivo (propria nota del 27/10/2021 prot. N. 41930 del 29/10/2021 inviata tramite PEC all'Agenzia delle Entrate Servizio riscossione e pc al Signor Sindaco, Segretario Generale e Resp. P.O. n.1, si chiedeva l'iscrizione a Ruolo e l'emissione dei relativi Atti per il recupero delle somme derivanti dall'applicazione delle sanzioni amministrative ex art. 31 DPR 380/2001 allegando tutte le Determine, emesse

					complete di relata notifica. Tuttavia, con riferimento all'indicatore, non emerge nessun dato di iscrizione a ruolo)
Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi previsti dal piano	entro il 31 dicembre 2021	10%	Adempimento degli obblighi come risultanti dal monitoraggio annuale	88%
	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" assegnati a ciascun responsabile.	entro il 31 dicembre 2021	10%	Report dal quale emerge il rapporto percentuale del rispetto degli obblighi previsti dalla legge per ciascuna Area e monitoraggio annuale effettuato dall'OIV	90%
	L'Amministrazione ritiene prioritaria l'attenzione della soddisfazione degli utenti finali. Per tale ragione, si ritiene necessario verificare il grado di gradimento degli stessi attraverso la somministrazione delle schede customer satisfaction	entro il 31 dicembre 2021	5%	Relazione dalla quale si evince il numero e le tipologie di schede customer satisfaction somministrate per i vari servizi	0% (Dall'esame del report Qualità 2021 si evince che non è stato rinvenuto nessun questionario di customer satisfaction)
	Riprogrammazione dello svolgimento delle prestazioni lavorative dei dipendenti assegnati a ciascuna Area in modalità agile secondo le percentuali previste dalle disposizioni normative razione temporis.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione dalla quale si evince il raggiungimento del risultato.	100%.
Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	Obiettivo prioritario dell'Amministrazione è mantenere l'equilibrio di bilancio del comune di Favara. Per tale ragione si ritiene necessario sostenere esclusivamente le spese obbligatorie per legge. E' necessario individuare le soluzioni per ridurre e/o razionalizzare le spese che pur essendo obbligatorie ex lege e/o pur essendo finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento degli uffici e dei servizi incidono eccessivamente sul bilancio. Occorre adottare ogni atto consequenziale al fine di realizzare le programmate riduzioni di spesa ed effettuare il monitoraggio periodico delle spese.	Entro il 31 dicembre 2021	10%	Indicatore 1: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo; Indicatore 2: realizzazione del risparmio di spesa non inferiore al 10% rispetto all'anno 2020.	0% (Dall'esame della relazione sull'attività svolta non emerge nessun dato che attesti la riduzione non inferiore al 10% rispetto al 2020)

P.O. 5 Area Polizia Locale

Missione	03 - Ordine pubblico e sicurezza				
Programma	01 - Polizia locale e amministrativa				
Missione	01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione				
Programma	02 Segreteria generale				
	03 Gestione economico finanziaria e programmazione				
OBIETTIVO STRATEGICO	DESCRIZIONE OBIETTIVO OPERATIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE	PESO	INDICATORI	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO %
Azioni tese all'obiettivo della sicurezza stradale, all'abusivismo e al degrado cittadino	Prevenzione e repressione degli illeciti relativi alla circolazione stradale. Potenziamento dei turni di controllo della viabilità cittadina con particolare riguardo alle aree di sosta a pagamento, delle aree sui cui insistono in passi carrabili e di quelle destinate ai portatori di handicap.	entro il 31 dicembre 2021	10%	redazione di una relazione del responsabile di Area, dalla quale emerga l'incremento delle attività di controllo in misura pari al 20% rispetto a quelle registrate nel 2020 Incremento % attività di controllo peso 100% 10 ≥ 75% a <100% 8 ≥ 50% a <75% 5 ≥ 20% a <50% 3 <20% 0	0%
	Autorizzazione Passi Carrabili e Aree di sosta riservate ai soggetti portatori di handicap. Implementazione dell'attività istruttoria di tutti gli atti propedeutici al rilascio di nuove autorizzazioni di passi carrabili e di aree di sosta riservate ai portatori di handicap.	entro il 31 dicembre 2021	5%	redazione di una relazione del responsabile di Area, dalla quale emerga l'incremento complessivo delle nuove autorizzazioni in misura pari al 20% rispetto a quelle rilasciate nel 2020 Incremento% nuove autorizzazioni peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 20% a <50% 2 <20% 0	0%
	Attività di accertamento sanzionatoria riferita ai passi carrabili presenti nel territorio comunale.	31 dicembre 2021	10%	redazione di una relazione del responsabile di Area, dalla quale emerga l'incremento	0% Dalla relazione predisposta si evince che durante

				delle attività di accertamento sanzionatorio in misura pari al 20% rispetto a quelle registrate nel 2020. Incremento % accertamento sanzionatorio peso 100% 10 ≥ 75% a <100% 8 ≥ 50% a <75% 5 ≥ 20% a <50% 3 <20% 0	l'anno 2021 a causa della pandemia provocata dal virus Covid-19 che ha visto la Polizia Municipale impegnata a 360 gradi in ulteriori compiti per fronteggiare la stessa, è stata interrotta l'attività di accertamento riferita ai passi carrabili presenti sul territorio comunale.
	Vigilanza e controllo attività commerciali. Incremento delle operazioni di accertamento, controllo e contrasto riferite ad eventuali attività di commercio abusive e/o non conformi alle norme di settore	entro il 31 dicembre 2021	10%	vigilanza edilizia ed urbanistica. Redazione di una relazione del responsabile di Area, dalla quale emerge l'incremento delle attività di accertamento, controllo e contrasto in misura pari al 20% rispetto a quelle registrate nel 2020 Incremento% accertamento e controllo peso 100% 10 ≥ 75% a <100% 8 ≥ 50% a <75% 5 ≥ 20% a <50% 3 <20% 0	0% (Dalla relazione si evince che la vigilanza delle attività commerciali è stata svolta compatibilmente con le altre esigenze di servizio ed è stata rivolta soprattutto al rispetto delle norme anti Covid-19. Inoltre sono state effettuate nel corso dell'anno tutte le ispezioni per inizio attività e di per cessata attività. Non sono presenti, comunque, elementi per misurare il raggiungimento dell'obiettivo secondo quanto previsto dall'indicatore.)
	Incremento dell'attività di controllo edilizio mirato alla verifica della conformità di nuovi cantieri edili ai relativi atti autorizzativi.	entro il 31 dicembre 2021	5%	report del responsabile di Area, da cui emerge l'incremento delle relazioni trasmesse all'U.T.C. in misura pari al 20% rispetto a quelle trasmesse nel corso del 2020 Incremento % delle relazioni inviate all'UTC peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 20% a <50% 2 <20% 0	0% (Dalle relazione predisposta si evince che nel 2021: n. 19 sono stati i sopralluoghi per attività di controllo di pericoli pubblici provenienti da fabbricati ubicati nel centro storico; n. 25 i sopralluoghi per rilascio autorizzazione per occupazioni di suolo pubblico; n. 11 sono state le deleghe indagine esitate per conto della Procura della Repubblica; n. 8 i sopralluoghi presso cantieri edili e n. 2 le notizie di reato trasmesse alla Procura della Repubblica. Da quanto evidenziato non è possibile misurare la percentuale di raggiungimento così come previsto dall'indicatore)
	Implementazione del servizio di acquisizione, conservazione e visualizzazione delle immagini di videosorveglianza a seguito della realizzazione	entro il 31 dicembre	10%	Incremento del 30% delle sanzioni irrogate a seguito della visualizzazione delle	0% (il servizio non è iniziato in quanto le isole di prossimità non sono entrate in funzione)

	delle isole di prossimità:	2021		immagini relative alle isole di prossimità.	
Intraprendere programmi di ampliamento, valorizzazione e manutenzione del verde pubblico, anche mediante protocolli di intesa con soggetti privati.	Modifica ed integrazione al Regolamento per la concessione in uso e in gestione delle aree e ville comunali adibite a verde pubblico	31 dicembre 2021	5%	predisposizione e trasmissione della proposta al Consiglio Comunale	100% Dalla relazione emerge che con deliberazione di Consiglio Comunale n. 12 del 13/05/2021 è stata approvata la proposta avente il seguente oggetto: Approvazione delle integrazioni al regolamento per la concessione in uso ed in gestione delle aree e ville comunali adibite a verde pubblico.
Vigilanza sull'attività urbanistico edilizia	Trasferimento e sistemazione in via sperimentale del mercatino settimanale del venerdì nella nuova area di viale Ambrosini	31 dicembre 2021	5%	percentuale di stalli assegnati rispetto alle richieste con istruttoria positiva % stalli assegnati rispetto alle richieste peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 25% a <50% 2 <25% 0	0% Dalla relazione predisposta si evince che con deliberazione di Consiglio Comunale n. 83 del 22/12/2020 è stato approvato il trasferimento provvisorio del mercato settimanale del venerdì, settore non alimentare, in Via Ambrosini e Piazza Lando Conti, nel rispetto delle norme anti Covid-19 e con Ordinanza Sindacale n. 28 del 18/02/2021 in data 26/02/2021 è stato trasferito il mercato nelle suddette vie e Piazze. Quanto previsto dall'obiettivo è stato effettuato ma con riferimento all'indicatore non è possibile misurare il grado di raggiungimento in percentuale.
Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi previsti dal piano	entro il 31 dicembre 2021	10%	Adempimento degli obblighi come risultanti dal monitoraggio annuale	91,89%
	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2021/2023. L'obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" assegnati a ciascun responsabile.	entro il 31 dicembre 2021	10%	Report dal quale emerga il rapporto percentuale del rispetto degli obblighi previsti dalla legge per ciascuna Area e monitoraggio annuale effettuato dall'OIV	90%
	L'Amministrazione ritiene prioritaria l'attenzione della soddisfazione degli utenti finali. Per tale ragione, si ritiene necessario verificare il grado di gradimento degli stessi attraverso la somministrazione delle schede customer	entro il 31 dicembre 2021	5%	Relazione dalla quale si evinca il numero e le tipologie di schede customer satisfaction somministrate per i vari servizi	0% (Dall'esame del report Qualità 2021 si evince che non

	satisfaction				è stato rinvenuto nessun questionario di customer satisfaction)
	Riprogrammazione dello svolgimento delle prestazioni lavorative dei dipendenti assegnati a ciascuna Area in modalità agile secondo le percentuali previste dalle disposizioni normative ratione temporis.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione dalla quale si evince il raggiungimento del risultato.	100%.
Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	Obiettivo prioritario dell'Amministrazione è mantenere l'equilibrio di bilancio del comune di Favara. Per tale ragione si ritiene necessario sostenere esclusivamente le spese obbligatorie per legge. E' necessario individuare le soluzioni per ridurre e/o razionalizzare le spese che pur essendo obbligatorie ex lege e/o pur essendo finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento degli uffici e dei servizi incidono eccessivamente sul bilancio. Occorre adottare ogni atto consequenziale al fine di realizzare le programmate riduzioni di spesa ed effettuare il monitoraggio periodico delle spese.	Entro il 31 dicembre 2021	10%	Indicatore 1: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo; Indicatore 2: realizzazione del risparmio di spesa non inferiore al 10% rispetto all'anno 2020.	0% (Dall'esame della relazione si evince quanto fatto per le spese del reparto. Tuttavia, con riferimento all'indicatore non si può considerare raggiunto l'obiettivo assegnato)

P.O. 6 Area Progettazione, Pianificazione Urbanistica e Attività produttive

Missione	08 - Assetto del territorio ed edilizia abitativa				
Programma	01 - Urbanistica e assetto del territorio				
Missione	01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione				
Programma	02 - Segreteria generale				
	03 Gestione economico finanziaria e programmazione				
OBIETTIVO STRATEGICO	DESCRIZIONE OBIETTIVO OPERATIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE	PESO	INDICATORE DI VALUTAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO %
Vigilanza sull'attività urbanistico edilizia	Predisposizione del Piano insegne pubblicitarie e cartellonistica	entro il 31 dicembre 2021	5%	predisposizione e trasmissione del Piano insegne pubblicitarie e cartellonistica all'Amministrazione comunale	0%
	Trasferimento e sistemazione in via sperimentale del mercato settimanale del venerdì nella nuova area di viale Ambrosini	31 dicembre 2021	5%	percentuale di stalli assegnati rispetto alle richieste con istruttoria positiva % stalli assegnati rispetto alle richieste peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 25% a <50% 2 <25% 0	0% Dalla relazione predisposta si evince che il trasferimento del mercato settimanale è stato trasferito come previsto. Tuttavia, ai fini del calcolo del raggiungimento dell'obiettivo, come previsto dall'indicatore, nessun dato viene evidenziato.
	Modifica e correzione agli elaborati elaborati del PRG in conformità al D.D.G. n. 04/2019.	31 dicembre 2021	15%	predisposizione e trasmissione della proposta di deliberazione al Consiglio Comunale	100%
	Predisposizione del "Regolamento per la monetizzazione dei parcheggi per le attività commerciali"	31 dicembre 2021	10%	predisposizione e trasmissione della proposta recante il "Regolamento per la monetizzazione dei	0% Dalla relazione del responsabile si evince che è stata predisposta una bozza di regolamento che in atto è ancora da definire.

				parcheggi per le attività commerciali” all’Amministrazione comunale	
	Lavori per la gestione e manutenzione dell’impianto di pubblica illuminazione anno 2021	31 dicembre 2021	5%	affidamento del servizio	100%
	Project Financing efficientamento energetico impianto di pubblica illuminazione	31 dicembre 2021	10%	aggiudicazione	100%
	Modifica ed integrazione al Regolamento per la concessione in uso e in gestione delle aree e ville comunali adibite a verde pubblico	31 dicembre 2021	5%	predisposizione e trasmissione della proposta al Consiglio Comunale	100%.
	Incremento delle istanze acquisite tramite sportello SUAP.	31 dicembre 2021	5%	incremento percentuale delle istanze acquisite tramite sportello SUAP rispetto all’anno 2020. % incremento percentuale istanze acquisite peso 100% 5 ≥ 75% a <100% 4 ≥ 50% a <75% 3 ≥ 25% a <50% 2 <25% 0	0% Dalla relazione emerge che tutte le istanze per le attività produttive sono acquisite in via telematica tramite sportello SUAP. Nessun dato, però, consente la verifica in base all’indicatore.
Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2021/2023. L’obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi previsti dal piano	entro il 31 dicembre 2021	10%	Adempimento degli obblighi come risultanti dal monitoraggio annuale	88,57%
	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2021/2023. L’obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione “Amministrazione Trasparente” assegnati a ciascun responsabile.	entro il 31 dicembre 2021	10%	Report dal quale emerge il rapporto percentuale del rispetto degli obblighi previsti dalla legge per ciascuna Area e monitoraggio annuale effettuato dall’OIV	90%
	L’Amministrazione ritiene prioritaria l’attenzione della soddisfazione degli utenti finali. Per tale ragione, si ritiene necessario verificare il grado di gradimento degli stessi attraverso la somministrazione delle schede customer satisfaction	entro il 31 dicembre 2021	5%	Relazione dalla quale si evince il numero e le tipologie di schede customer satisfaction somministrate per i vari	0% (Dall’esame del report Qualità 2021 si evince che non è stato rinvenuto nessun

				servizi	questionario di customer satisfaction)
	Riprogrammazione dello svolgimento delle prestazioni lavorative dei dipendenti assegnati a ciascuna Area in modalità agile secondo le percentuali previste dalle disposizioni normative razione temporis.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione dalla quale si evince il raggiungimento del risultato.	0% Dalla relazione non si evince con chiarezza se per il personale assegnato alla P.O. sono state osservate le norme in conformità a quanto previsto dalla vigenti disposizioni normative in lavoro agile
Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	Obiettivo prioritario dell'Amministrazione è mantenere l'equilibrio di bilancio del comune di Favara. Per tale ragione si ritiene necessario sostenere esclusivamente le spese obbligatorie per legge. E' necessario individuare le soluzioni per ridurre e/o razionalizzare le spese che pur essendo obbligatorie ex lege e/o pur essendo finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento degli uffici e dei servizi incidono eccessivamente sul bilancio. Occorre adottare ogni atto consequenziale al fine di realizzare le programmate riduzioni di spesa ed effettuare il monitoraggio periodico delle spese.	Entro il 31 dicembre 2021	10%	Indicatore 1: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo; Indicatore 2: realizzazione del risparmio di spesa non inferiore al 10% rispetto all'anno 2020.	0% (Dall'esame della relazione si evince che sono stati posti in essere ed adottati tutti gli atti necessari per il contenimento e la riduzione della spesa. In particolare con determina del Responsabile della P.O. 6 n. 1491 del 30/11/2021 è stata effettuata l'aggiudicazione definitiva del project financing avente ad oggetto La Gestione, la Manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto di pubblica illuminazione, ivi compresa la fornitura dell'energia elettrica, nonché la progettazione ed esecuzione degli interventi di messa a norma e ammodernamento tecnologico e funzionale dell'impianto finalizzato al conseguimento del risparmio energetico. Tuttavia, ai fini del calcolo del raggiungimento dell'obiettivo così come previsto dall'indicatore, non si evidenziano)

P.O. 7 Area Affari Generali, Sviluppo Economico, Programmazione Strategica, SITR e Servizi informatici

Missione	07 – Turismo				
Programma	01 – Sviluppo e la valorizzazione del turismo				
Missione	01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione				
Programma	01 – Organi istituzionali				
	02 - Segreteria generale				
	03 Gestione economico finanziaria e programmazione				
Missione	05 - Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali				
Programma	01 - Valorizzazione dei beni di interesse storico				
OBIETTIVO STRATEGICO	DESCRIZIONE OBIETTIVO OPERATIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE	PESO	INDICATORE DI VALUTAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO %
Incrementare la domanda turistica locale, indirizzandosi su una tipologia di turismo culturale, enogastronomico ed esperienziale, in linea con la naturale vocazione del territorio	Elaborazione del Piano di sviluppo turistico per il triennio 2021/2023	31 dicembre 2021	10%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo	0% Dall'esame della relazione si evince che alla data del 31/10/2021 (data fino alla quale il responsabile che ha redatto la relazione ha curato la PO7) il piano non è stato elaborato.
	Formulazione e presentazione di due istanze di finanziamento per promuovere eventi correlati all'identità storica e culturale	31 dicembre 2021	10%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo	0% Dall'esame della relazione si evince che alla data del 31/10/2021 (data fino alla quale il responsabile che ha redatto la relazione ha curato la PO7) le istanze previste dall'obiettivo non sono state elaborate.
Promuovere ogni iniziativa, rivolta alla valorizzazione e promozione dei beni architettonici e monumentali per fini turistici capaci di incrementare la presenza di turisti e di viaggiatori nella nostra città, agevolando ogni forma di sostegno alle	Completamento del ripristino e della innovazione dei servizi bibliotecari nonché trasferimento e ricollocazione del patrimonio documentario bibliografico. Recupero e valorizzazione del patrimonio afferente al museo ornitologico ed allestimento della relativa mostra all'interno della biblioteca comunale	31 dicembre 2021	10%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo	0% Dall'esame della relazione si evince che alla data del 31/10/2021 (data fino alla quale il responsabile che ha redatto la relazione ha curato la PO7) gli adempimenti previsti dall'obiettivo non sono stati assolti.

attività imprenditoriali e garantire sviluppo alla nostra comunità.					
Organi Istituzionali	Rispetto della normativa sulla Privacy. Affidamento del servizio DPO di adeguamento al Regolamento Europeo UE/2016/679 in materia di Privacy, compreso lo svolgimento dei compiti del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) come previsto dal Regolamento stesso, sezione 4 – artt. 37-39 (RGDP), verifica e adozione delle misure minime per la sicurezza delle banche dati e corretta gestione delle reti telematiche di cui alla circolare dell’Agenzia per l’Italia Digitale n. 2 del 18.04.2017	31 dicembre 2021	10%	relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale si evince l’affidamento dell’incarico di DPO (Data Protection Officer) e l’adeguamento agli adempimenti di legge relativi alla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento europeo n. 679/2016 (GDPR).	100%
	Completamento iter per la nomina dell’O.I.V.	31 dicembre 2021	10%	nomina dell’O.I.V. ed atti conseguenziali – Pubblicazione esiti e relativi adempimenti Amministrazione trasparente e PerlaPA.	100%
	Implementazione della strumentazione tecnologica per garantire la protocollazione informatica	31 dicembre 2021	10%	redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area, dalla quale emerga il raggiungimento dell’obiettivo	100%
Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2021/2023. L’obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi previsti dal piano	entro il 31 dicembre 2021	10%	Adempimento degli obblighi come risultanti dal monitoraggio annuale	62,96%
	Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 23 del 30/03/2021 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2021/2023. L’obiettivo consiste nel completo adempimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione “Amministrazione Trasparente” assegnati a ciascun responsabile.	entro il 31 dicembre 2021	10%	Report dal quale emerga il rapporto percentuale del rispetto degli obblighi previsti dalla legge per ciascuna Area e monitoraggio annuale effettuato dall’OIV	90%

	L'Amministrazione ritiene prioritaria l'attenzione della soddisfazione degli utenti finali. Per tale ragione, si ritiene necessario verificare il grado di gradimento degli stessi attraverso la somministrazione delle schede customer satisfaction	entro il 31 dicembre 2021	5%	Relazione dalla quale si evince il numero e le tipologie di schede customer satisfaction somministrate per i vari servizi	100%
	Riprogrammazione dello svolgimento delle prestazioni lavorative dei dipendenti assegnati a ciascuna Area in modalità agile secondo le percentuali previste dalle disposizioni normative ratione temporis.	entro il 31 dicembre 2021	5%	relazione dalla quale si evince il raggiungimento del risultato.	100%
Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	Obiettivo prioritario dell'Amministrazione è mantenere l'equilibrio di bilancio del comune di Favara. Per tale ragione si ritiene necessario sostenere esclusivamente le spese obbligatorie per legge. E' necessario individuare le soluzioni per ridurre e/o razionalizzare le spese che pur essendo obbligatorie ex lege e/o pur essendo finalizzate ad assicurare il regolare funzionamento degli uffici e dei servizi incidono eccessivamente sul bilancio. Occorre adottare ogni atto consequenziale al fine di realizzare le programmate riduzioni di spesa ed effettuare il monitoraggio periodico delle spese.	Entro il 31 dicembre 2021	10%	Indicatore 1: redazione di una relazione ricognitiva del responsabile di Area dalla quale emerga il raggiungimento dell'obiettivo; Indicatore 2: realizzazione del risparmio di spesa non inferiore al 10% rispetto all'anno 2020.	0% (Dall'esame della relazione non si evincono elementi che consentono di misurare il raggiungimento dell'obiettivo così come previsto dall'indicatore.)

3. STATO DI ATTUAZIONE OBIETTIVI STRATEGICI RELATIVO ALL'ANNO 2021

Missione	Programma	OBIETTIVO STRATEGICO	AREE RESPONSABILE	% di attuazione (anno 2021)
01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione	01 – Organi istituzionali	Organi istituzionali	P.O. 7 AA.FF. – SVILUPPO EC. – PROGRAMMAZIONE STRATEGICA – SITR E SERVIZI INFORMATICI	100%
01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione	02- Segreteria Generale	Attività di supporto e collaborazione al Segretario Generale	TUTTE LE AREE	80,48%
01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione	03 - Gestione economica, finanziaria, e programmazione	Realizzare una politica economico-finanziaria di contenimento delle spese per il risanamento del bilancio comunale	TUTTE LE AREE	14,28%
		Rafforzamento del controllo degli equilibri finanziari con una verifica e una programmazione più efficace dei flussi di cassa in entrata ed in uscita al fine di conseguire il rispetto del pareggio di bilancio. Consolidare il controllo di gestione rivolto alla razionalizzazione del complessivo operare dell'ente in termini di efficienza, efficacia ed economicità.	P.O. 2 AREA FINANZIARIA E RISORSE UMANE	76%

		Monitoraggio costante e continuo degli interventi correttivi al fine di equilibrare la situazione finanziaria dell'ente coerentemente allo stato di dissesto finanziario dell'Ente.		
01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione	04 - Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali	Contrastare l'evasione fiscale ed ottimizzare la banca dati dell'anagrafe tributaria	P.O.1 AREA TRIBUTI E AFFARI LEGALI	72,73%
01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione	05 - Gestione dei beni demaniali e patrimoniali	Alienazione beni immobili previsti nell'apposito piano approvato dal Consiglio Comunale	P.O. 4 AREA U.T.C.	0%
01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione	06 - Ufficio tecnico	Partecipazione a bandi di gara dei fondi strutturali relativi ad efficienza energetica e rigenerazione urbana.		66,67%
01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione 03 - Ordine pubblico e sicurezza	06 - Ufficio tecnico 01 - Polizia locale e amministrativa	Intraprendere programmi di ampliamento, valorizzazione e manutenzione del verde pubblico, anche mediante protocolli di intesa con soggetti privati.	P.O. 4 AREA U.T.C. P.O.5 AREA POLIZIA LOCALE	100%
03 - Ordine pubblico e sicurezza	01 - Polizia locale e amministrativa	Azioni tese all'obiettivo della sicurezza stradale, all'abusivismo e al degrado cittadino	P.O.5 AREA POLIZIA LOCALE	0%

05 - Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali	01 - Valorizzazione dei beni di interesse storico	Promuovere ogni iniziativa, rivolta alla valorizzazione e promozione dei beni architettonici e monumentali per fini turistici capaci di incrementare la presenza di turisti e di viaggiatori nella nostra città, agevolando ogni forma di sostegno alle attività imprenditoriali e garantire sviluppo alla nostra comunità.	P.O. 7 AA.FF. – SVILUPPO EC. – PROGRAMMAZIONE STRATEGICA – SITR E SERVIZI INFORMATICI	0%
07 – Turismo	01 – Sviluppo e la valorizzazione del turismo	Incrementare la domanda turistica locale, indirizzandosi su una tipologia di turismo culturale, enogastronomico ed esperienziale, in linea con la naturale vocazione del territorio	P.O. 7 AA.FF. – SVILUPPO EC. – PROGRAMMAZIONE STRATEGICA – SITR E SERVIZI INFORMATICI	0%
08 - Assetto del territorio ed edilizia abitativa	01 - Urbanistica e assetto del territorio	Vigilanza sull'attività urbanistico edilizia	P.O. 6 AREA PROGETTAZIONE URBANISTICA E PIANIFICAZIONE	44,44%
			P.O. 4 AREA U.T.C.	
			P.O.5 AREA POLIZIA LOCALE	
09 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente	03 - Rifiuti	Aumento della percentuale della differenziata intorno al 50% e riduzione dei costi del servizio di circa l'8%	P.O. 4 AREA U.T.C.	28,5%

11 – Soccorso civile	01 – Sistema di protezione civile	Aggiornamento del piano comunale di protezione civile	P.O. 4 AREA U.T.C.	0%
12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	02 - Interventi per la disabilità 03 - Interventi per anziani	Tutela del soggetto disabile e promozione dei servizi e degli interventi finalizzati a favorirne le abilità e l'autonomia personale, promuovendone, laddove possibile, il mantenimento nel contesto familiare di vita . Programmazione di servizi ed interventi dedicati alla tutela dell'anziano, al mantenimento dello stesso nel contesto socio-familiare, laddove possibile, e con idoneo supporto, con particolare attenzione alle problematiche della terza età.	P.O. 3 AREA SERVIZI SOCIALI E PUBBLICA ISTRUZIONE E SERVIZI DEMOGRAFICI	80%
12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	07 - Programmazione e governo della rete dei servizi socio-sanitari e sociali	Realizzare interventi e servizi di coordinamento e monitoraggio delle politiche, dei piani, dei programmi socio-assistenziali sul territorio in attuazione della normativa statale in materia sociale	P.O. 3 AREA SERVIZI SOCIALI E PUBBLICA ISTRUZIONE E SERVIZI DEMOGRAFICI	82,5%
12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia	09 - Servizio necroscopico e cimiteriale	Servizio necroscopico e cimiteriale	P.O. 4 AREA U.T.C.	0%

% MEDIA DELLO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI	43,86%
---	---------------

4. CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI REFERTO ANNO 2021

IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi ed alla verifica del rispetto degli standard qualitativi stabiliti in sede di programmazione degli interventi. Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nell'erogazione del servizio e adottare le azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo. La programmazione, l'andamento ed il controllo degli standard qualitativi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance ed all'applicazione del vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.

SOGGETTI COMPETENTI

La Giunta Comunale, annualmente, congiuntamente alla pianificazione degli obiettivi, individua i servizi erogati direttamente o indirettamente che saranno oggetto di monitoraggio nel corso dell'esercizio di riferimento, definendo e pianificando le modalità di effettuazione del controllo e le cadenze temporali. Nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, partecipano all'organizzazione del sistema di controlli ed alla qualità dei servizi erogati:

- Il Segretario Generale svolge un ruolo di impulso, direzione e di coordinamento;
- I Responsabili di Settore, in relazione ai servizi di propria competenza;

Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'ente sono tenuti a fornire tutti i dati e le informazioni necessarie al Settore deputato al controllo.

METODOLOGIA DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

La metodologia è diretta a verificare sia la qualità effettiva del servizio, misurabili attraverso gli indicatori di performance e relativi standard di qualità dall'altro la qualità percepita dall'utente. L'analisi viene svolta considerando diversi fattori tra i quali accessibilità delle informazioni, tempestività dell'erogazione, trasparenza dei tempi e dei costi di erogazione, trasparenza sulla responsabilità del servizio, correttezza con l'utenza, affidabilità e completezza del servizio, reclami e segnalazioni di disservizi.

GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DAL CITTADINO

Gli strumenti per rilevare la qualità percepita sono le indagini di Customer Satisfaction, attuate mediante la somministrazione di appositi questionari.

La misurazione della qualità dei servizi è 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. Rilevare la Customer Satisfaction consente all'Amministrazione comunale di implementare il rapporto con i cittadini/utenti e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività.

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il monitoraggio della qualità dei servizi del Comune viene coordinato con il ciclo di gestione della performance e del sistema di valutazione. Da un punto di vista procedurale, deve essere attuata alla logica del "miglioramento continuo" e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della

qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento. Gli esiti dell'attività di monitoraggio vengono pubblicati sul sito istituzionale e trasmessi, a cura del Segretario Generale, al Sindaco, alla Giunta, al Presidente del Consiglio comunale, all'OIV e ai responsabili di settore.

Normativa di riferimento

- Legge n. 241/1990, con cui viene disciplinata l'attività amministrativa con la determinazione dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza da cui deve essere supportata;

-Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", con cui vengono introdotti, con riferimento ai servizi pubblici, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori e la valutazione della qualità dei servizi, anche da parte degli utenti. Si prevede infatti il miglioramento della qualità nei servizi pubblici attraverso l'adozione di standard, la semplificazione delle procedure, l'informazione agli utenti, i quali sono coinvolti come soggetti attivi - mediante la partecipazione e l'ascolto – quali strumenti per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

- D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitative;

- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", con la quale si individua nelle indagini di customer satisfaction lo strumento per definire nuove modalità di erogazione dei servizi, favorendo il coinvolgimento dell'utente alla definizione e alla valutazione del servizio. Le Amministrazioni vengono impegnate a: rilevare la qualità percepita attraverso la realizzazione di periodiche rilevazioni; diffondere i risultati della rilevazione, cercando di correlarli alle strategie dell'amministrazione; favorire al proprio interno la cultura della misurazione e del miglioramento continuo.

- Direttiva Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti (luglio 2005).

Incentiva le pubbliche amministrazioni a gestire in maniera organica le diverse modalità di rilevazione del gradimento dei cittadini, tra cui la somministrazione dei questionari on-line su web.

- Direttiva del Ministro Nicolais per le riforme e l'innovazione nella pubblica amministrazione "Per una pubblica amministrazione di qualità" (dicembre 2006). Tale documento pone al centro dell'azione di modernizzazione il miglioramento delle prestazioni. Richiede di ottimizzare risorse e processi di erogazione dei servizi, di innovare processi, servizi e politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni. Un ruolo centrale viene attribuito ai destinatari dei servizi e ai portatori di interesse (*stakeholders*) e le indagini di customer satisfaction vengono indicate quali strumenti strategici per orientare i percorsi di miglioramento.

- Legge n. 15/2009 e relativo decreto attuativo, D.lgs. 150/2009. Viene previsto l'obbligo di dotarsi di un sistema di valutazione della performance organizzativa che contempla, tra le diverse variabili avente dimensione strategica anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi.

Il D.lgs 150 /2009, come modificato dal D.lgs. 74/2017 prevede, nella nuova formulazione dell'art. 7, che la funzione di misurazione e valutazione della performance è ora svolta, oltre che dagli OIV e dai dirigenti di ciascuna amministrazione, anche dai cittadini o dagli altri utenti finali.

Alla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione della performance organizzativa, il decreto dedica un intero articolo, il nuovo 19-bis del d.lgs.150/2009, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e), del TUEL.

Stando al nuovo articolo, ciascuna amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

I cittadini, singoli o associati, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità che vengono stabilite dallo stesso OIV.

- Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit, ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- Art. 147, comma 2°, lett. e) – del TUEL – D.Lgs. n. 267/2000 (modificato dalla Legge n. 213/2012 ed in vigore dal 2015 per gli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti), relativo al sistema dei controlli interni da attivarsi nell'Ente, e che è diretto, testualmente, a “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente”;
- D.Lgs. n. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” che disciplina, in vari articoli, le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità.

Report anno 2021

L'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2021 si è basata sul questionario offerto all'utenza, basato sui seguenti indicatori: tempi di attesa, attenzione, cortesia e rispetto della riservatezza da parte del personale, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, grado di soddisfacimento del servizio.

I Responsabili di Area hanno predisposto per il 2021, ciascuno per i servizi di competenza, il rapporto annuale di controllo di qualità dei servizi erogati, nel quale si è tenuto conto degli indicatori sopra riportati. Le istanze e/o segnalazioni sono state acquisite tramite protocollo generale, o sul portale dedicato SUAP, o telefonicamente. Non tutti i questionari a disposizione dell'utenza sono stati restituiti, probabilmente perché alcuni servizi vengono erogati in modalità telematica.. Dai questionari compilati raccolti emerge nel complesso una valutazione positiva secondo i parametri di rilevazione: tempi di attesa bassi, personale cortese, rispetto della riservatezza e chiarezza e puntualità delle informazioni.

Si riassume di seguito l'esito dei controlli effettuato dai Responsabili di P.O:

Area 1 – Affari Generali

Nella relazione prot. n. 22279 del 26.05.2022 il Responsabile della P.O. n. 1 “Affari Generali” fa rilevare che a causa delle difficoltà connesse alle difficoltà dovute agli strascichi della pandemia che ancora fanno sentire i loro effetti ed il ricorso, in parte, al lavoro agile, sono stati pochi gli utenti recatisi presso gli uffici e quindi pur se il personale ha puntualmente consegnato i questionari fornendo istruzioni sulla compilazione e sulla finalità della rilevazione, sono stati pochi i

questionari compilati e restituiti. Risultano essere stati raccolti n. 44 questionari, dai quali si evince un ottimo livello di soddisfazione dei servizi offerti in relazione ai parametri previsti.

Area 2 – Servizi Finanziari

Nella Relazione prot. n. 22305 del 26.05.2022, il Responsabile P.O. n. 2 fa presente di essersi adoperato per interloquire direttamente con gli utenti recatisi presso gli uffici ed ai quali il personale ha puntualmente consegnato i questionari fornendo istruzioni sulla compilazione e sulla finalità della rilevazione. Sono stati raccolti n. 47 questionari, dai quali si evince un ottimo livello di soddisfazione del servizio offerto.

Area 3 – Area Servizi Sociali

La relazione prot. n. 22604 del 30.05.2022 a firma della Responsabile P.O. n. 3, Area Servizi Sociali, viene evidenziato come che nel 2021 sono stati distribuiti i questionari per l'analisi della customer satisfaction, da compilare in anonimato. L'esiguo numero di quelli compilati e consegnati è stato raccolto in un apposito contenitore. Dall'esame dei 25 questionari raccolti, sebbene si tratti di un'utenza poco propensa alla compilazione e restituzione degli stessi, è emerso un buon grado di soddisfazione in rapporto a tempo di attesa, attenzione e cortesia dell'operatore, chiarezza e completezza delle informazioni, rispetto della riservatezza e grado di soddisfacimento del servizio.

Area 4 – Area U.T.C.

Per quanto riguarda la P.O. n. 4 – U.T.C, il Responsabile con relazione prot. n. 27899 del 04.07.2022, ha comunicato di essere stato nominato Responsabile del Settore UTC alla fine dell'anno 2021 e che non ha riscontrato, nei vari uffici di competenza, alcuna scheda di rilevazione compilata o restituita dagli utenti.

Area 5 – Polizia Municipale

Nella relazione prot. n. 22677 del 30.05.2022 dal Comandante della Polizia Municipale relativamente all'allora P.O. n. 1 Area Polizia Locale ed Affari Legali; lo stesso fa peraltro presente che seppure i questionari fossero a disposizione negli uffici aperti al pubblico, non ne è stato recapitato nessuno debitamente compilato, in ogni caso viene fatto presente che non sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla qualità dei servizi forniti.

Area 6– Area Area progettazione Urbanistica, pianificazione e SUAP

Nella relazione prot. n. 22878 del 31.05.2022 il Responsabile della P.O. n. 6 “Area progettazione Urbanistica, pianificazione e SUAP”, comunica che si è riuscito ad assicurare tutti i servizi di competenza della P.O. nonostante le difficoltà della pandemia ed il ricorso al lavoro agile. Sono infatti stati resi pubblici i recapiti telefonici del personale sia all'esterno degli stabili in cui sono ubicati gli uffici afferenti alla suddetta P.O., sia sul sito istituzionale, in maniera da assicurare l'assistenza agli utenti. In ragione della preminenza di lavoro/rapporti telematici con l'utenza si rileva che nessun questionario compilato è stato restituito.

Area 7 – Sviluppo locale, Programmazione strategica, Cultura, Beni culturali, Turismo

Nella Relazione prot. n. 23106 del 01.06.2022, il Responsabile P.O. n.7 premettendo di essere stato nominato Responsabile dell'Area solo nel dicembre del 2021, fa presente che, a causa della pandemia ancora in corso nell'anno, sono stati pochi gli utenti recatisi presso gli uffici. Il personale

ha puntualmente consegnato i questionari fornendo istruzioni sulla compilazione e sulla finalità della rilevazione. Sono stati raccolti n. 10 questionari, dai quali si evince un ottimo livello di soddisfazione del servizio offerto.

Area 8 – Tributi

Dalla relazione prot. n. 21812 del 24.05.2022 della Responsabile dell'allora Area Tributi, Affari Generali e cultura, si evince che nell'anno 2021 si è provveduto a rendere disponibile, negli uffici aperti al pubblico il questionario, allegato al Regolamento sulla valutazione della Performance. Sono pervenute un totale di n. 27 schede relative inerenti i vari uffici/servizi ed il grado di soddisfazione riportato è stato di 9 o 10 punti.

Area 9 – Edilizia pubblica e privata

Il Responsabile P.O. n. 9 – Edilizia pubblica e privata , con relazione prot. n. 28489 del 06.07.2022, ha comunicato di essere stato nominato Responsabile del Settore UTC nel dicembre dell'anno 2021 e che a far data dall'atto di nomina, e che non ha riscontrato, nei vari uffici di competenza, alcuna scheda di rilevazione compilata o restituita dagli utenti.

Area 10 – Area Risorse Umane e Servizi Demografici

La relazione prot. n. 22737 del 319

.05.2022 a firma della Responsabile P.O. n. 10, Area Risorse Umane e Servizi Demografici, nominato Responsabile dell'area medesima nel dicembre 2021, evidenzia che dalle risultanze degli uffici emerge che nel 2021 sono stati distribuiti i questionari per l'analisi della customer satisfaction, da compilare in anonimato. Sono stati raccolti un numero esiguo di questionari, dai quali comunque si evince un ottimo livello di soddisfazione del servizio offerto.

CONTROLLO QUALITA' SERVIZI EROGATI ANNO 2021

SERVIZIO	Tempo di attesa allo sportello	Attenzione e cortesia dell'operatore	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	Rispetto della riservatezza del personale	Grado soddisfacimento servizio
	All'utente è stato richiesto di indicare se "tanto" (più di 10 minuti) "un po'" (da cinque a dieci minuti) "poco" (meno di cinque minuti)	All'utente è stato richiesto di indicare se "scarsa", "adeguata" o "massima"	All'utente è stato richiesto di indicare se "scarsa", "adeguata" o "massima"	All'utente è stato richiesto di indicare se "scarso", "adeguato" o "massimo"	All'utente è stato richiesto di dare un voto da 1 a 10

P.O. n.1 – Area Affari Generali**Numero questionari somministrati: 44**

SERVIZIO	Tempo di attesa allo sportello	Attenzione e cortesia dell'operatore	Chiarezza e completezza informazioni	Rispetto della riservatezza del personale	Grado soddisfacimento servizio
Serv. 1 - Affari Generali	Meno di 5 minuti	massima	massima	massima	Voto 10
Serv. 2 - Affari Legali	-----	-----	-----	-----	-----
Serv. 3 – Servizi Informatici	-----	-----	-----	-----	-----
Serv. 4 – Staff del Sindacp	Da 5 a 10 minuti	massima	massima	massima	Voto 10
Serv. 5 – Staff del Presidente del Consiglio Comunale	-----	-----	-----	-----	-----
Serv. 6 – Staff del Segretario Generale	-----	-----	-----	-----	-----

P.O. n.2 – Area servizi Finanziari**Numero questionari somministrati: 47**

SERVIZIO	Tempo di attesa allo sportello	Attenzione e cortesia dell'operatore	Chiarezza e completezza informazioni	Rispetto della riservatezza del personale	Grado soddisfacimento servizio
Finanziario	Un po'	massima	massima	massimo	Voto 10

	poco	massima	massima	massimo	9
P.O. n.3 – Area servizi Sociali, Pubblica Istruzione					
Numero questionari somministrati: 25					
SERVIZIO	Tempo di attesa allo sportello	Attenzione e cortesia dell'operatore	Chiarezza e completezza informazioni	Rispetto della riservatezza del personale	Grado soddisfazione servizio
Serv. Sociali	poco	Massima	Massima	Massimo	9
Pubbl. Istr.	Poco	Massima	Massima	Massimo	9
P.O. n.7– Area Sviluppo locale, Programmazione Strategica, Cultura, Beni Culturali, Turismo					
Numero questionari somministrati: 10					
SERVIZIO	Tempo di attesa allo sportello	Attenzione e cortesia dell'operatore	Chiarezza e completezza informazioni	Rispetto della riservatezza del personale	Grado soddisfazione servizio
	poco	massima	massima	massimo	10
P.O. n. 8 - Area Tributi					
Numero questionari somministrati: 27					
SERVIZIO	Tempo di attesa allo sportello	Attenzione e cortesia dell'operatore	Chiarezza e completezza informazioni	Rispetto della riservatezza del personale	Grado soddisfazione servizio
Tributi	poco	massima	massima	massimo	10
P.O. n. 10 - Area Risorse Umane e Servizi Demografici					
Numero questionari somministrati: 10					
SERVIZIO	Tempo di attesa allo sportello	Attenzione e cortesia dell'operatore	Chiarezza e completezza informazioni	Rispetto della riservatezza del personale	Grado soddisfazione servizio
SERVIZIO	Scarsa	massima	massima	massimo	10

Totale Schede compilate: n. 163.

Per l'annualità 2021 non è stata effettuata rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni

Conclusioni

I n. 163 questionari raccolti non permettono all'Ente di poter valutare pienamente la Customer Satisfaction: dai pochi dati desumibili si riscontra un elevato grado di soddisfazione del servizio, tuttavia bisogna tenere presente che si tratta di un dato ridotto di campionamento.

A tal proposito, va considerato che, in parte nell'anno 2021 le attività sono state svolte in costanza di stato di emergenza a causa della pandemia da COVID -19, la cui normativa ha comportato un minore afflusso di utenti in presenza presso gli uffici.

Le rilevazioni di Customer Satisfaction devono intendersi come un vantaggio per l'Ente per migliorare la propria efficienza, infatti dalle proposte per il miglioramento dei servizi si possono ricavare alcune osservazioni e suggerimenti che l'amministrazione dovrà far propri. Per tale ragione è stato pubblicato sulla home page del sito istituzionale dell'Ente il nuovo modello del "Questionario di gradimento dei servizi comunali" al fine di rendere più agevole e immediata la risposta da parte degli utenti che parteciperanno all'indagine per l'anno 2022.

Nel prossimo futuro, oltre ad implementare le rilevazioni su più servizi, si cercherà di disciplinare un sistema di gestione e monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami, utilizzando - qualora fosse possibile - strumenti informatici e comunque dando visibilità all'iniziativa sul sito web istituzionale del Comune, permettendo allo stesso di migliorare i servizi resi all'utenza, al fine di renderli funzionali alle richieste presentate, migliorando così l'attività amministrativa e l'immagine l'ente riflette all'esterno.

5. CONCLUSIONI REFERTO CONTROLLO STRATEGICO

L'attività di controllo strategico ha misurato lo stato di attuazione degli obiettivi strategici in stretta relazione con quello degli obiettivi operativi del Piano provvisorio della performance 2021. Alla luce dei dati emersi di cui sopra, su 17 obiettivi strategici, 2 sono stati interamente attuati, 6 hanno una percentuale di attuazione tra il 66,67% e 82,50%, 3 hanno una percentuale di attuazione tra il 14,28% e 44,44%, 6 non attuati. La percentuale media di obiettivi strategici raggiunti è del 43,86 %.

Considerando che il fine di tale controllo è quello di fornire agli amministratori informazioni utili per la formulazione e l'adattamento dei programmi, sarebbe opportuno una programmazione strategica tenendo conto delle presenti risultanze.



Comune di Favara
Organismo Indipendente di Valutazione

Referto Controllo Strategico 2021

Trapani, 26 gennaio 2023

OIV

Dott. Lorenzo Noto – (Presidente)

Dott. Giuseppe Granato – (Componente)

Avv. Eva Di Betta – (Componente)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eva Di Betta', written over the printed name.