

**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO
COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI
VALUTAZIONE, TRASPARENZA E
INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI
ANNO 2022**

Ex art. 14, comma 4, lett. a) e g), d.lgs. 150/2009,

*A cura del Nucleo di Valutazione Collegiale
del Comune di Capoterra (CA) – Aprile 2023*

Sommario

Premessa	5
1. Funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e Valutazione della <i>Performance</i> (SMVP)	9
1.1. Performance organizzativa & individuale	10
1.2. Processo (Fasi, Tempi e Soggetti coinvolti)	12
1.3. Infrastruttura di supporto	12
1.4. Utilizzo effettivo dei risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione della <i>Performance</i>	13
1.5. Benessere Organizzativo.....	14
1.6. Standard di qualità	14
2. Integrazione con il Ciclo del Bilancio e i Sistemi di controllo interni	16
3. Obblighi di pubblicazione e Trasparenza	17
3.1. Sistemi informativi e informatici a supporto della sezione relativa alla trasparenza	17
3.2. Obblighi di pubblicazione ex d.lgs. 33	17
3.3. Pari Opportunità	17
4. Descrizione delle modalità del monitoraggio svolto dall'Organismo Indipendente di Valutazione	19
5. Proposte di miglioramento	20

Premessa

Il Nucleo di Valutazione del Comune di Capoterra, nelle persone del Presidente Prof. Avv. Federico Onnis Cugia e dei componenti Dott.ssa Antonella Porcu e Dott. Jacopo Deidda Gagliardo, nominati, rispettivamente, con decreti del Sindaco nn. 58, 59 e 60 del 27 ottobre 2022, a conclusione del Ciclo di Gestione della *Performance* del Comune ai sensi del d.lgs. 150/2009, riferito all'anno 2022, ha elaborato la presente Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni.

L'emergenza sanitaria indotta dalla pandemia da Covid-19, senza precedenti per imprevedibilità degli esiti, per gravità, durata e dimensioni, ha aperto scenari inediti per gli enti del settore pubblico, mettendo a dura prova la loro finanza a causa degli evidenti e immediati riflessi sulle entrate, sulle spese, sugli investimenti e, in definitiva, sugli equilibri di bilancio: questa era la premessa necessaria per gli anni precedenti. Ad essa vanno unite variabili di contesto quali la Guerra in Ucraina e il conseguente equilibrio economico-finanziario venuto meno, lo sviluppo del PNRR e il continuo problema delle Pubbliche Amministrazioni che si trovano in carenza di organico: le variabili che hanno reso imprevedibile il 2020, il 2021 ma anche e soprattutto il 2022, sono ancora variabili endogene ed esogene che condizionano l'operato degli Enti Locali: è necessario prendere atto che il quadro in continua evoluzione a livello nazionale, europeo e mondiale, continuerà a rimanere tale in termini di casualità e non linearità e nella conseguente difficoltà di previsione di nuovi ed eventuali "cigni neri".

Poiché la realtà è caratterizzata da un contesto che ha alterato tutti i processi di gestione esistenti, le attività che in questo periodo svolgono e svolgeranno gli organi degli Enti, sono state e saranno caratterizzate ancora dall'affrontare la complessità, l'estensione e le conseguenze non prevedibili di variabili diverse, per il quale un contributo significativo può essere fornito dal sistema di controllo interno di ciascuna Amministrazione: l'efficientamento nelle risorse in una cornice di trasparenza e impatto sul benessere dei cittadini è divenuto uno dei primi driver di sviluppo dell'attività comunale; nel 2022 ha preso particolarmente importanza, vista la situazione della Guerra in Ucraina, tutto ciò che riguarda l'efficientamento energetico.

Gli Enti territoriali dovendo assicurare comunque lo svolgimento dei servizi essenziali, allo stato dei fatti, si trovano di fronte a situazioni nelle quali vi è stata – e sussiste tuttora, anzi risulta amplificata – una concreta difficoltà di mantenere gli equilibri di bilancio, in quanto sono evidenti le

difficoltà di riscossione delle entrate. Con la normativa emergenziale gli enti hanno dovuto ricorrere a diverse forme di sostegno al reddito per le fasce più incise dalla crisi (sussidi, pacchi alimentari, linee telefoniche di aiuto alla cittadinanza, trasporti specifici, etc.) e per gli interventi a sostegno della ripresa economica. Pertanto, davanti ad evento così imprevedibili, non si può non riconoscere che tutto è stato riprogrammato, dalla programmazione di bilancio agli obiettivi complessivi degli enti: la situazione del 2022 è stata maggiormente agevole rispetto al 2020, ma meno agevole rispetto al 2021 e, conseguentemente non si può non parlare di anni straordinari nella complessiva gestione comunale.

Da qui l'esigenza di rivedere le scelte di fondo già prese, adattandole agli effetti indotti sul bilancio ed alle linee perseguite dalla normativa emergenziale.

Gli Enti stessi hanno dovuto sempre più introdurre nuove modalità organizzative e di lavoro, diverse da quelle ordinarie, per provare a contrastare l'emergenza continua: lo *smart working* e la gestione agile sono divenuti un'arma in più con cui il Comune cerca di organizzare la propria *performance*, anche se in costante situazione di carenza di risorse umane.

L'attenzione dello scrivente Nucleo di Valutazione in forma collegiale è stata anche rivolta alla corretta applicazione da parte dell'Amministrazione Comunale, con riferimento ai documenti, alle prassi ed alle metodologie adottate e messe in esercizio, di quanto definito dalle delibere Civit (ora Anac) in merito agli adempimenti previsti in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza, come strumento necessario per realizzare un vero e proprio controllo da parte dei cittadini. Gli interventi legislativi, infatti, iniziati con la l. 190/2012 in materia di prevenzione e repressione della corruzione e per l'integrità, hanno individuato nel Ciclo della Performance lo strumento di raccordo, di pianificazione e controllo per le pubbliche amministrazioni. Questa impostazione è proseguita nel 2013, periodo nel quale sono stati definiti e approvati i decreti attuativi, a partire dalla disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni (d.lgs. 33/2013); le disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi (d.lgs. 39/2013); il Codice di comportamento per i dipendenti delle pubbliche amministrazioni, approvato con d.P.R. 62/2013. L'adozione del Piano Nazionale Anticorruzione ha dato poi corpo e sostanza all'intera materia, costituendo il primo cardine a livello nazionale su cui strutturare l'articolazione del Piani a livello locale. Nel corso del 2014 il contesto delineato non ha visto ulteriori significativi interventi legislativi, ma con le nuove funzioni assegnate ad Anac e il trasferimento di alcune funzioni in materia di Ciclo della *Performance*, passate alla Funzione Pubblica, ed altresì le

prime linee guida e provvedimenti adottati da parte di Anac, è stato dato impulso al quadro normativo, spingendo le Amministrazioni a porre in essere le attività connesse, passando dal piano della forma al piano della sostanza ed alle azioni conseguenti, ovvero al controllo. Si ribadisce pertanto, in questa sede, il ruolo del Ciclo di Gestione della *Performance*, quale strumento fondamentale per garantire l'integrazione ed il collegamento tra gli strumenti previsti per la lotta alla corruzione (Piano Anticorruzione) e gli strumenti previsti per la trasparenza delle azioni. Come avvenuto negli anni precedenti, anche la presente relazione è stata redatta secondo quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lett. a) e g), d.lgs. 150/2009 e sulla base delle linee guida contenute nelle delibere nn. 4/2012 e 23/2013 della Civit/Anac.

Fine principale della relazione è l'esposizione dell'esito dell'attività di verifica effettuata dal Nucleo di Valutazione del Comune di Capoterra sulle diverse fasi che compongono il ciclo di gestione della *performance*. Fasi che, come si vedrà più avanti, possono essere così individuate: l'avvio del ciclo; la redazione della Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni; l'analisi dell'effettiva assegnazione degli obiettivi organizzativi ed individuali; la validazione della Relazione sulla *performance*; l'applicazione degli strumenti di valutazione alla *performance* organizzativa e individuale.

Un contesto normativo che prevede l'applicazione del PIAO a partire dal 2022, fattore che ha cambiato alcune micro-logiche di gestione anche nel 2022, per preparare una sua migliore adozione nel 2023.

Durante il 2022 il Nucleo di Valutazione collegiale, nei limiti temporali in cui ha operato (come evidenziato, la nomina è avvenuta solo in data 27 ottobre 2022) ha svolto una funzione di due tipologie:

- Funzioni di supporto metodologico: si tratta della tipologia di funzioni che ne enfatizzano le qualità di organo che opera in stretto contatto con gli organi di governo e la struttura burocratica, pur mantenendo le caratteristiche di indipendenza. Il Nucleo di Valutazione ha esercitato la propria azione di consulenza, di stimolo e di "coscienza critica", collaborando alla redazione del Piano degli obiettivi di *performance* organizzativa ed individuale; monitorando l'attività dei Servizi e Uffici, fornendo, all'occorrenza, utili suggerimenti; verificando il corretto adempimento degli obblighi di pubblicità e trasparenza; prestando costante attenzione al benessere organizzativo;
- Funzioni di verifica, garanzia e certificazione: si tratta di quelle funzioni che enfatizzano le caratteristiche di terzietà e indipendenza del Nucleo di Valutazione rispetto all'organizzazione in cui

opera: il Nucleo di Valutazione è un importante meccanismo all'interno del Comune, ma risulta essere completamente indipendente sia dalla parte politica che dalla parte amministrativa.

1. Funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)

Il Sistema di misurazione e valutazione della *performance* (SMVP) del Comune di Capoterra è stato elaborato in conformità alle disposizioni legislative vigenti in materia.

L'attuale SMVP è stato approvato con delibera di Giunta Comunale n. 52 del 27 marzo 2019.

Si segnala che nel corso del 2022 l'Amministrazione ha apportato mutamenti all'assetto organizzativo che incidono sul numero delle posizioni nel settore e ne modificano le attribuzioni di quelle esistenti: dapprima, con delibera di Giunta Comunale n. 2 del 14 gennaio 2022 il Settore 7 Servizi Finanziari, Programmazione, Bilancio e Tributi viene scisso nei seguenti due settori *i*) Settore 7 Servizi Finanziari, Programmazione, Bilancio e *ii*) Settore 12 Gestione Entrate Tributarie ed Extratributarie. Successivamente, con delibera di Giunta Comunale n. 274 del 21 dicembre 2022 sono state apportate modificazioni all'assetto organizzativo del Settore 1 Lavori Pubblici, Protezione Civile, Tutela del Paesaggio, Patrimonio e Sicurezza sul Lavoro, del Settore 2 Servizi Tecnologici e Igiene Urbana, del Settore 3 Urbanistica e Gestione Autorizzazioni Ambientali e del Settore 11 Edilizia Privata e Suape, per cui la denominazione dei Settori con le relative competenze hanno subito la seguente modificazione: *i*) Settore 1 Lavori Pubblici, Protezione Civile, Manutenzione e sicurezza del territorio e Sicurezza sul Lavoro; *ii*) Settore 2 Servizi Tecnologici, Igiene Urbana, Edilizia privata e SUAPE (Il Settore 11 è stato accorpato al Settore 2) *iii*) Settore 3 Urbanistica, Gestione Autorizzazioni Ambientali, Tutela del paesaggio e Gestione del Patrimonio; *iv*) il Settore 12 Gestione Entrate Tributarie ed Extratributarie è divenuto "Settore 11 Gestione Entrate Tributarie ed Extratributarie".

Alla luce delle predette modifiche, in entrambe le occasioni la Giunta Comunale ha modificato gli artt. 6 (rubricato *Istituzione delle posizioni organizzative*) e 10 (rubricato *Elenco delle fasi per la graduazione delle posizioni organizzative*) e l'allegato C) (*Scheda di calcolo per l'indennità di posizione organizzativa*) del Regolamento per la Valutazione della Performance e la disciplina delle Posizioni Organizzative.

Alla luce delle modifiche intervenute e considerate le lacune rilevate in ordine al sistema delle pesature, nel corso del 2023 il Nucleo di Valutazione ha introdotto un processo partecipativo con i titolari delle posizioni organizzative per l'adozione di una declaratoria dei criteri generali per la graduazione delle posizioni organizzative.

Si rileva comunque come il SMVP risulta coerente con i principi e le indicazioni contenuti nelle delibere emanate da Civit/Anac/Funzione Pubblica in applicazione della normativa vigente. Il Sistema adottato valorizza modelli e strumenti informativi e gestionali volti a monitorare, nella

logica di multidimensionalità sottesa all'art. 8 d.lgs. n. 150/2009, l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa dell'Ente, oltre che dei fenomeni gestionali, con riferimento particolare al ciclo di formazione e gestione del bilancio di previsione e al correlato processo di pianificazione, programmazione e *budget*. Conseguentemente, il modello di governo gestionale adottato è rivolto ad assicurare l'allineamento e la coerenza tra le linee strategiche, gli obiettivi direzionali e le azioni operative, associando ad ognuna di esse appropriati indicatori di *performance*, ma ha degli ampi margini di miglioramento.

Dal suo insediamento, il Nucleo di Valutazione in forma collegiale è stato inoltre promotore di un processo partecipativo di creazione di una cultura della *performance* allineata alle recenti evoluzioni normative che procederà nel corso del 2023 mirando ai risultati della più efficace ricerca e implementazione di indicatori di *performance* maggiormente adeguati, alla riduzione degli obiettivi di *performance*, passando appunto per le proposte di modifica del sistema di valutazione.

Il Nucleo di Valutazione ha esaminato il funzionamento complessivo conformemente a quanto indicato dalla Delibera CIVIT n. 23/2013 e dalle Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e dalla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni [art. 14, comma 4, lett. a), d.lgs. n. 150/2009].

Sono state evidenziate durante questo capitolo le principali criticità e di seguito saranno sintetizzati i principali aspetti rilevati.

1.1. Performance organizzativa & individuale

La *performance* organizzativa del Comune di Capoterra, è l'espressione del livello di attuazione del Ciclo della *performance* (annuale) coerente col Programma Attività, ovvero dei risultati gestionali perseguiti dal Comune in termini di efficienza, efficacia ed economicità, nel "rispetto ai mandati di legge" del soddisfacimento delle richieste e dei bisogni di tutti gli *stakeholders*. Essa si concretizza nel raggiungimento del risultato della struttura in rapporto all'obiettivo posto, tenuto conto delle risorse disponibili efficientemente impiegate, e alla sua valenza, in termini di difficoltà e rilevanza.

Gli obiettivi specifici strategici assegnati ai diversi Settori (e ai relativi titolari di posizioni organizzative) sono coerenti con la pianificazione strategica e di conseguenza anche la valutazione del risultato complessivo ne risente in maniera positiva e negativa. È necessario sottolineare come tuttavia, per determinati servizi, il numero maggiore di obiettivi riguarda obiettivi di *routine*.

Le metodologie e i criteri di misurazione e valutazione utilizzati nel Piano delle attività si sono mostrati coerenti con le previsioni del SMVP e, al momento per il Nucleo di Valutazione, sono quindi da considerarsi idonei a verificare l'andamento della qualità dei servizi erogati dal Comune.

Per la fase della misurazione dei risultati, il Nucleo di Valutazione fin dal suo insediamento ha incominciato un processo di coinvolgimento proattivo con i titolari di Posizioni organizzative per riuscire a creare un sistema di reportistica maggiormente adeguato alla comunicazione interna e con il Nucleo.

Si esprime pertanto una valutazione più che positiva, visto anche il particolare anno passato, del processo implementato per la rilevazione della *performance* organizzativa, con riferimento sia alla fase di definizione degli obiettivi, che alla fase di misurazione in corso d'anno che alla valutazione finale dei risultati, segnalando però che permangono una serie di criticità nel SMVP e nel complessivo processo di programmazione, monitoraggio, consuntivazione, valutazione e comunicazione della *performance*, in relazione ai quali nel corso del 2022 – stanti i soli due mesi di operatività dello scrivente Nucleo di Valutazione – è cominciato un confronto con tutti i soggetti coinvolti.

Il Nucleo di Valutazione collegiale del Comune di Capoterra auspica che le criticità e miglioramenti possano essere implementati continuativamente durante tutti i prossimi Cicli, anche per il tramite di opportune revisioni e/o aggiornamenti del nuovo SMVP attivato.

Come contemplato negli artt. 3 e 4 d.lgs. 150/09, il ciclo di gestione della performance si articola oltre che nella definizione, misurazione e valutazione della performance organizzativa anche nella definizione, misurazione e valutazione della performance individuale. L'Attuale PIAO 2022-2024, all'interno del quale, *per relationem*, sono presenti tutti gli obiettivi di *performance* nella relativa sezione (cfr. sez. 2.2.), garantisce e rende trasparente, il collegamento tra parte strategica e parte operativa della gestione. Attraverso il *cascading* (procedimento a cascata), vengono correlati e rappresentati gli obiettivi individuali, a livello dei quali si intende misurare la *performance* del personale. Si ricorda infatti che la funzione primaria dei Sistemi di Misurazione della *performance* individuale è quella di far emergere l'importanza del contributo individuale rispetto agli obiettivi dell'organizzazione, premiando la performance realizzata con sistemi incentivanti e contribuendo, in tal modo, a creare e mantenere un clima organizzativo favorevole al perseguimento delle finalità dell'Amministrazione, chiarendo a ciascuno le aspettative in termini di risultati e comportamenti finalizzati anche allo sviluppo di capacità professionali e manageriali/gestionali. Il monitoraggio,

richiesto dall'art. 4 d.lgs. 150/09, è un ulteriore elemento che offre significatività al processo di misurazione delle *performance*. Il monitoraggio *ex post* sul grado di raggiungimento degli obiettivi delineati alla data di produzione della presente relazione è in via di analisi insieme al processo di valutazione della performance per l'annualità 2022.

A riguardo quindi è necessario, come anticipato in precedenza, migliorare continuamente il SMVP, anche in base alle evidenze che emergeranno in questi anni di utilizzo del nuovo SMVP, e anche in base alle esigenze di tutti gli *stakeholders* del processo e alle indicazioni normative.

1.2. Processo (Fasi, Tempi e Soggetti coinvolti)

Il Nucleo di Valutazione ha preso atto dell'effettivo funzionamento del processo di pianificazione, programmazione, misurazione e valutazione, con specifico riferimento a fasi, tempi e soggetti coinvolti. Il Nucleo di Valutazione rileva che l'Ente si è attivato prontamente nell'attuazione delle varie fasi e sulla gestione del Ciclo della *Performance*.

Esaminate le modalità di attuazione e considerato che il processo di funzionamento del Sistema di Valutazione così come avviato, si ritiene di poter esprimere parere positivo in ordine alla sua conformità al modello previsto dalla normativa vigente, auspicando, il mantenimento e l'adeguamento dello stesso alle modifiche normative che dovessero intervenire in materia.

1.3. Infrastruttura di supporto

Per quanti riguarda il controllo di gestione, l'Ufficio Controllo di Gestione elabora il Referto sul controllo di gestione relativamente ad alcuni servizi a domanda individuale e collabora in modo ampiamente efficiente per quanto attiene il processo di monitoraggio e valutazione del ciclo delle *performance*. Il lavoro svolto appare di ottimo livello.

Il Nucleo di Valutazione collabora in maniera attiva e continua con il Segretario Generale, la Dott.ssa Felicina Deplano che lavora proficuamente al rispetto delle regole e allo sviluppo dei temi di cui sopra.

Si segnala tuttavia l'assenza di un sistema di controllo informativo complessivo che possa integrare *performance*, controllo di gestione e controllo strategico: un passo per il continuo miglioramento potrebbe essere proprio ritrovato nell'adozione di un *software* di gestione degli elementi sopracitati.

1.4. Utilizzo effettivo dei risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance

L'utilizzo del SMVP svolge anche la funzione di supporto nell'orientare comportamenti e scelte strategiche e operative nell'ambito della programmazione della performance, al fine di tendere a un continuo "miglioramento" della *performance* stessa (sia organizzativa che individuale).

In questa sede preme sottolineare come si sia potuto osservare – nei due mesi del 2022 a far data dall'insediamento dello scrivente Nucleo di Valutazione – che l'applicazione del ciclo delle *Performance* sia, nel Comune di Capoterra, a un livello soddisfacentemente aderente ai principi e dettami normativi, col pregio di coinvolgere trasversalmente e in modo sempre più ampio funzioni e responsabili, a qualunque livello organizzativo presente.

È evidente come il fatto che il SMVP sia stato sostenuto da ulteriori interventi legislativi che hanno richiesto uno sforzo organizzativo sia di risorse umane che di risorse economiche abbia consentito di far comprendere la necessità di un approccio che prediliga non soltanto la trasparenza nei confronti dell'esterno delle azioni poste in essere rispetto alla *mission* istituzionale, ma come anche tale trasparenza sia necessaria all'interno: trasparenza che diventa ricerca di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione, vero valore aggiunto degli interventi del legislatore.

Si evidenzia inoltre come l'utilizzo di un clima organizzativo favorevole al perseguimento delle finalità dell'Ente sia realizzabile anche mediante l'utilizzo di strumenti di indagine di benessere organizzativo e pari opportunità, con implementazione di azioni specifiche. Si invita pertanto l'amministrazione a sostenere il clima interno e correlare obiettivi specifici anche in seno al PIAO nelle stesure a venire, soprattutto in considerazione del clima particolare che i dipendenti della Pubblica Amministrazione stanno vivendo nel contesto sia organizzativo che sociale. Sarebbe probabilmente necessario uno sforzo di tutti nel riuscire ad avvicinare sempre più il cittadino alla pubblica amministrazione, facendo sì che la stessa venga concepita non tanto come una presenza lontana e indifferente, ma come vicina allo stesso, mostrando non solo i punti di forza ma anche i punti di debolezza, in modo tale da far capire il momento di difficoltà che gli EE.LL. vivono quotidianamente.

L'impostazione del ciclo di gestione della *performance*, che pone sotto osservazione lo stato di avanzamento delle attività e i relativi esiti, ha giovato a favorire, ai vari livelli, la conoscenza delle dinamiche in atto, consentendo, sulla base delle risultanze riscontrate, di disporre di parametri di riferimento utili a valutare preventivamente l'ulteriore sviluppo delle linee operative e di apportare, anche in corso d'opera, gli eventuali correttivi necessari. Le risultanze dei monitoraggi sono state inoltre impiegate nelle attività di refertazione rivolte ai vari organi istituzionali interessati. La

relazione sulla performance costituisce la consuntivazione degli obiettivi strategici e degli obiettivi di PEG per la misurazione, la valutazione e la trasparenza dei risultati dell'Ente. Si evidenzia la correttezza dei processi relativi all'utilizzo dei premi di produttività, secondo quanto previsto dal D.lgs. 150/2009, dal D.lgs. 141/2011, dal contratto collettivo nazionale, dal contratto integrativo, dai regolamenti interni all'Amministrazione e nel rispetto del principio di valorizzazione del merito e della professionalità.

Per le informazioni di dettaglio si rimanda a quanto contenuto nella sezione *Amministrazione trasparente* del sito dell'Ente. La misurazione delle attività pregresse è stata funzionale al miglioramento della gestione, al perfezionamento degli indicatori, alla validità e alla funzionalità degli aspetti *gestionali* da perfezionare. È stato posto in essere, di conseguenza, un processo coerente e continuo di perfezionamento fra i dati della programmazione e gli esiti della gestione, verificati con le modalità di controllo.

1.5 Benessere Organizzativo

Il ciclo di gestione del Benessere Organizzativo è un elemento fondamentale all'interno del complessivo sistema del Comune di Capoterra. In un'ottica di continuo miglioramento del clima organizzativo interno, il Nucleo di Valutazione suggerisce la continua adozione di strategie e attività volte al miglioramento:

- Aggiornamento annuale e definizione di un sistema permanente del "Disciplinare sul lavoro agile e transitorio", adottato con delibera di Giunta Comunale numero 49, del 31/03/2022;
- Creazione di un sistema di analisi di benessere organizzativo: somministrazione, analisi dei risultati e implementazione azioni di benessere, che possa essere implementato ogni anno e potenzialmente inserito nel SMVP.

1.6 Standard di qualità

La misurazione degli standard di qualità viene attuata su due livelli: il primo si basa sui riscontri ricevuti dagli *stakeholder*, attraverso un sistema di monitoraggio, costituito da rilevazione diretta o questionari, teso a verificarne l'andamento e l'efficacia organizzativa; il secondo attraverso un sistema di controllo interno, finalizzato a verificare il grado di "soddisfazione" degli uffici in relazione al flusso comunicativo e organizzativo aziendale.

Gli standard di qualità sottesi al rilevamento sono stati correttamente individuati in relazione alla tipologia dei servizi offerti. Il processo di rilevamento della *customer satisfaction* prevede che i

dirigenti responsabili curino le segnalazioni di eventuali aspetti critici relativi a iniziative e manifestazioni organizzate dalla propria area di competenza.

Gli standard di qualità sono obiettivi dichiarati (obiettivi da raggiungere), che esprimono livelli attesi di qualità del servizio, misurati attraverso indicatori, su cui l'Ente si impegna per assicurarne il rispetto. Quanto agli standard di qualità sottesi al rilevamento, alcuni sono predefiniti in atti dell'Amministrazione, altri sono stati individuati in relazione alla tipologia di alcuni servizi offerti dall'Ente. La Carta dei Servizi si configura come reale opportunità di migliorare nel tempo il livello di qualità dei servizi erogati, come impegno reale nei confronti degli utenti e come strumento di valutazione dei miglioramenti. È quindi centrale il ruolo svolto dai diversi servizi per mantenere alti i livelli di *customer satisfaction*. I servizi oggetto di rilevazione sono stati, a partire dal 2017:

1. Trasporto scolastico;
2. Servizio bibliotecario;
3. Servizi sociali;
4. Assistenza domiciliare;
5. Anagrafe;
6. Ristorazione scolastica;
7. URP;
8. Assistenza scolastica specialistica;
9. Servizio centro sociale.

In argomento, si rimanda anche a quanto contenuto nel Referto sul controllo di gestione (p. 118 ss.).

2. Integrazione con il Ciclo del Bilancio e i Sistemi di controllo interni

È stata rilevata la sostanziale assenza di Sistemi informativi complessi che integrino il ciclo del Bilancio con il Sistema dei controlli interni e con il ciclo della *Performance*. La *Performance* è ovviamente frutto del connubio con il ciclo di Bilancio. Infatti, il Comune di Capoterra è anche in grado di fornire dei documenti extracontabili che permettano un minimo di integrazione fra gli stessi e si auspica si giunga a una soluzione a breve termine. In tale direzione, si evidenzia come nel PIAO

2022-2024 venga comunque rilevato come gli indicatori del valore pubblico siano costruiti per la misurazione del soddisfacimento del benessere dei cittadini. La sottosezione tratta dei risultati attesi in termini di obiettivi programmatici e strategici intesi come obiettivi generali e specifici programmati, definiti in coerenza con i documenti finanziari dell'Ente con riferimento alle previsioni generali della Sezione Strategica del DUP. Si è assunto che tali obiettivi (generali e specifici) corrispondano agli obiettivi strategici e ai programmi operativi annuali-triennali del DUP 2022-24, adottato con deliberazione consiliare n. 66 del 5 agosto 2022 unitamente al bilancio di previsione 2022/2024, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 67 in pari data, il quale delinea la programmazione dell'ente a partire dalle linee di mandato del Sindaco per il quinquennio 2021/2026 con la declinazione degli indirizzi di governo in obiettivi strategici, operativi e di dettaglio.

3. Obblighi di pubblicazione, Trasparenza e Pari Opportunità

3.1. Sistemi informativi e informatici a supporto della sezione relativa alla trasparenza

Il Nucleo di Valutazione evidenzia la *compliance* per gli obblighi normativi sopracitati, grazie a un ottimo sistema informativo e processo di pubblicazione, che il Nucleo di Valutazione ha potuto apprezzare appena insediato con il controllo alla seconda *deadline* di ottobre 2022. Si rimane in attesa di indicazioni dall'ANAC per il 2023.

3.2. Obblighi di pubblicazione ex d.lgs. 33/2013

Il Nucleo di Valutazione, per quanto attiene agli obblighi di pubblicazione dei dati da parte del Responsabile della Trasparenza, ha verificato il procedimento di pubblicazione dei dati e la corrispondenza di quanto pubblicato sul sito con di quanto previsto dalla normativa vigente.

È stata cura del Nucleo verificare attraverso la “griglia CIVIT” l’assolvimento di tali obblighi e l’esistenza di eventuali carenze informative puntualmente comunicate all’Ente che ha prontamente implementato il sistema informativo. Di tale verifica è stato fatto specifico verbale consultabile nella medesima sezione.

Il grado di completezza e tempestività di pubblicazione dei dati nel sito è a livelli ottimali.

3.3. Pari Opportunità

Per quanto riguarda le Pari Opportunità l’Ente ha approvato, con la Deliberazione Consiliare n. 15 dell’8 marzo 2002, il Regolamento per il funzionamento della Commissione Pari Opportunità. La Commissione opera per rimuovere ogni forma di discriminazione diretta e indiretta, per garantire l'uguaglianza e la parità fra uomini e donne nella vita politica, economica e sociale e per promuovere azioni di parità tra i generi negli atti di programmazione comunale.

La Commissione è composta da donne e uomini; donne per un minimo di 2/3, e uomini per un massimo di 1/3, rappresentanti di organizzazioni, movimenti, associazioni operanti nel territorio e che abbiano maturato esperienze riconosciute in campo politico, economico, sociale, professionale e scientifico finalizzate a rimuovere ogni forma di discriminazione e alla realizzazione di pari opportunità fra uomini e donne. Ciascun gruppo consiliare, designa una/un rappresentante attingendo da organizzazioni, associazioni e categorie sociali ed economiche che operano nel territorio comunale La Commissione è composta da: a) dai componenti nominati dal Consiglio Comunale ai sensi dei commi precedenti, scelti tra donne o uomini in possesso di competenza ed esperienza relativamente alla differenza di genere e pari opportunità nei vari campi del sapere

(giuridico, economico, politico, sociologico, psicologico, storico, artistico, del lavoro sia sindacale che imprenditoriale ecc.) e nei vari ambiti di intervento riconducibili alle funzioni e ai compiti della Commissione b) l'Assessore delegato alle Pari Opportunità, senza diritto di voto; c) dalle/dai Consigliere/i comunali, senza diritto di voto.

Con la deliberazione C.C. n°30 del 14.04.2022 vi è stata la presa d'atto delle designazioni dei componenti per la costituzione della Commissione Pari Opportunità da parte dei Gruppi Consiliari.

Il Nucleo di Valutazione non ha rilevato elementi che facciano presagire fenomeni che non siano indirizzati a garantire la promozione delle pari opportunità.

4. Descrizione delle modalità del monitoraggio svolto dall'Organismo Indipendente di Valutazione

Il Nucleo di Valutazione ha proceduto con modalità autonome al monitoraggio del funzionamento del sistema, potendo contare sulla piena e fattiva collaborazione del Segretario Generale, dei Responsabili di settore e di tutte le strutture organizzative che è stato necessario interpellare.

5. Proposte di miglioramento

Il Nucleo di Valutazione, conferma un quadro che consente di ritenere che all'interno del Comune di Capoterra sia implementato e funzionante un Sistema della *Performance*: l'utilizzo del PIAO anche come strumento di programmazione e di trasparenza nel processo di valutazione dei risultati è una prova dell'attenzione dell'amministrazione.

A conclusione dell'analisi operata su ciclo della *performance* e sul sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, il Nucleo di Valutazione ritiene opportuno suggerire le seguenti proposte migliorative;

- progressivo miglioramento continuo del sistema di valutazione della *performance* del personale dirigente e non, anche con particolare riferimento all'osservazione e alla valutazione dei comportamenti, per i quali viene suggerito un approccio di valutazione "a 360°", con l'osservazione dei comportamenti da parte di tutti gli *stakeholders*;
- prosecuzione di azioni rivolte a sviluppare i processi di comunicazione con i cittadini e i portatori di interesse (per esempio, *stakeholder engagement*, analisi di *customer satisfaction* coinvolgendo anche i partner sociali);
- l'implementazione continua delle azioni di integrazione tra il sistema del controllo di gestione e il sistema di controlli interni nell'ottica del supporto all'azione di valutazione e misurazione della *Performance*;
- attivazione di politiche di sviluppo delle risorse umane coerenti con la realizzazione di un processo di miglioramento lavorativo, di benessere organizzativo, delle pari opportunità e della calibrazione adeguata dei calibri di lavoro;
- forte attenzione alle continue e crescenti evoluzioni normative.


Capoterra (CA), 28 aprile 2023

Letto, confermato e sottoscritto

Il Nucleo di Valutazione collegiale del Comune di Capoterra

Prof. Avv. Federico Onnis Cugia (*Presidente*)

Dott.ssa Antonella Porcu

 Dott. Jacopo Deidda Gagliardo