

COMUNE DI FIANO ROMANO
PROVINCIA DI ROMA

RELAZIONE AL PIANO DELLA
PERFORMANCE E MONITORAGGIO
SULLA STATO AVANZAMENTO DEI
PROGRAMMI AL 31 DICEMBRE 2014

Indice

1. PREMESSA NORMATIVA.....	3
2. CARATTERISTICHE DELL'ENTE.....	5
2.1 <i>Dati relativi all'organizzazione</i>	5
2.2 <i>Dati statistici relativi al contesto esterno.....</i>	6
3. Monitoraggio dello stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2014	11
3.1 <i>Statistiche sullo stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2014</i>	11
4. Monitoraggio al 31 dicembre 2014 degli obiettivi trasversali e di performance organizzativa assegnati alle aree	14
5. Stato di avanzamento al 31 dicembre 2014 degli obiettivi trasversali e degli obiettivi di area assegnati a ciascun Responsabile	15
Servizio Affari Generali e Personale	15
<i>Servizio Demografico.....</i>	16
<i>Servizi Politiche Culturali e Promozione Servizi Sociale della salute.....</i>	18
<i>Servizio Risorse Economiche, Ragioneria Generale e Farmaceutica.....</i>	19
<i>Servizio Lavori Pubblici e Ambiente.....</i>	20
<i>Servizio Urbanistica e Sviluppo del territorio</i>	21
<i>Settore Polizia Municipale.....</i>	22
6. Albero delle performance	23
7. Monitoraggio del Piano Strategico del Comune di Fiano Romano.....	24
8. RILEVAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI NELLA'ANNO 2014 – Prima sperimentazione.....	28
8.1 <i>Metodologia adottata.....</i>	28
8.2 <i>Interpretazione dei dati rilevati.....</i>	29
8.3 <i>Il questionario di rilevazione.....</i>	30
8.4 <i>Analisi dei dati.....</i>	31

1. PREMESSA NORMATIVA

La redazione e la pubblicazione della Relazione sul "Piano delle Performance" rappresenta un punto focale della applicazione della Riforma di cui al D.Lgs. 150/09), in quanto strumento che sintetizza i risultati principali ottenuti dall'Ente: andamento della programmazione e monitoraggio rispetto ai risultati attesi, valutazione finale e andamento relativo alla trasparenza all'interno dell'Ente.

In base all'art. 147-ter c. 1 del d.lgs. 267/2000, inserito dall'art. 3, co. 1, lett. d), D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla L. 7 dicembre 2012, n. 213, il Comune di Fiano Romano, ha provveduto a realizzare l'attività di pianificazione, programmazione e monitoraggio degli obiettivi attraverso gli strumenti della Relazione Previsionale e Programmatica, approvata con Deliberazione di Consiglio comunale n. 30 del 24/06/2014 avente ad oggetto "Approvazione bilancio di previsione 2014 e Relazione Previsionale e Programmatica e BILANCIO PLURIENNALE 2014-2016 - Esame di approvazione" il PEG, il PDO approvati con Deliberazione della Giunta Comunale n. 125 del 23/07/2014 avente ad oggetto "Approvazione P.E.G. anno 2014".

La presente Relazione conclude l'applicazione del "Ciclo delle performance" intrapreso dal Comune di Fiano Romano.

Il predetto Ciclo - sviluppato in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio - è stato introdotto in base alle indicazioni contenute dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, al fine di consentire all'amministrazione di organizzare il proprio lavoro in un'ottica di miglioramento delle prestazioni e dei servizi resi, attraverso lo svolgimento di attività di programmazione, gestione e controllo, volte alla verifica dell'efficacia dell'azione amministrativa.

A tale riguardo - ai sensi e per gli effetti dell'articolo 10, comma 1, lettera b), del citato decreto legislativo n. 150 del 2009 - la Relazione sulla performance evidenzia, con riferimento all'anno appena concluso, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati nonché in relazione alle risorse disponibili, con evidenziazione degli eventuali scostamenti.

Il Piano Esecutivo di Gestione è pubblicato sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente".

In occasione della ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi, sono stati raccolti ed analizzati i risultati emersi dal sistema di programmazione e monitoraggio degli obiettivi adottati dall'Ente, in modo da individuare eventuali fattori e problematiche che ne rallentassero l'attuazione.

Il Comune di Fiano Romano nel predisporre la Relazione al Piano della Performance ha verificato che nel documento fossero costantemente rispettati tre principi:

- La qualità: i contenuti sono utili, univoci e riferibili ad uno specifico arco temporale;

- La comprensibilità: i contenuti sono di chiara comprensione per tutti i cittadini del Comune di Fiano Romano;
- L'attendibilità: i dati inseriti nel Piano della Performance sono affidabili e rilevati in modo oggettivo.

2. CARATTERISTICHE DELL'ENTE

2.1 Dati relativi all'organizzazione

L'amministrazione

Sindaco: Ottorino Ferilli

Giunta: 4 Assessori

Consiglio Comunale: 13 consiglieri

Mandato Amministrativo: 2011 – 2016

Segretario Generale: Dott.ssa Grazia Trabucco

Dirigenti Aree comunali: 1

Struttura organizzativa

Di seguito viene riportata l'attuale struttura organizzativa del comune di Fiano Romano, approvato con Deliberazione di Giunta comunale n. 140 del 04.08.2011:

Settore I – Amministrativo Finanziario e Tributi

Servizio Affari Generali e Personale

Ufficio Segreteria

Ufficio Protocollo

Ufficio Personale

Ufficio Messi

Servizio Demografico

Ufficio Anagrafe

Ufficio Stato Civile

Ufficio Elettorale

Ufficio leva

Servizio Risorse Economiche

Ufficio Ragioneria

Ufficio Tributi

Ufficio Economato

Notizie ufficio Tributi

Servizio Socio culturale

Ufficio servizi Sociali

Ufficio Scuola

Psicologa e Assistente Sociale

Biblioteca

Servizio Farmaceutico

Settore II – Tecnico

Servizio lavori Pubblici e Ambiente

Servizio Urbanistica e Sviluppo del Territorio

Polizia Locale

2.2 Dati statistici relativi al contesto esterno

A conclusione del procedimento censuario la popolazione residente al 9 ottobre 2011 è di n. 13059 abitanti (6431 maschi 6628 femmine).

POPOLAZIONE	RESIDENTE	AL	31/12/2014
MASCHI			7583
FEMMINE			7590
TOTALE			15173
FAMIGLIE: 6178			

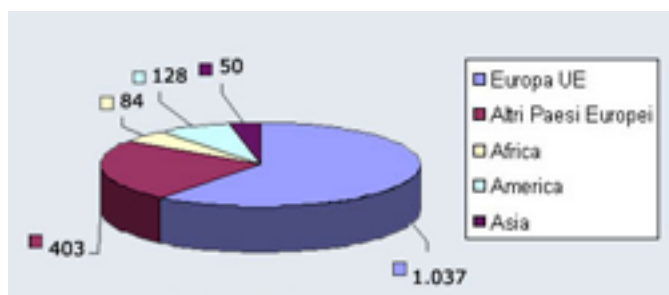
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 30/11/2014

MASCHI 7564
FEMMINE 7580
TOTALE 15144
FAMIGLIE 6170

POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31/10/2014

MASCHI 7570
FEMMINE 7587
TOTALE 15157
FAMIGLIE 6181

Cittadini stranieri iscritti in anagrafe al 31/12/2010 suddivisi per cittadinanza



- Europa 1.037
 - Asia 403
 - America 128
 - Africa 84
 - Altri paesi Europei 50
-

Andamento della popolazione residente dal 1996 al 31 dicembre di ogni anno

ANNO 2014

MASCHI 7583 - FEMMINE 7590 TOTALE 15173

DI CUI STRANIERI: MASCHI 974 - FEMMINE 1075 TOTALE 2049

FAMIGLIE: 6178

ANNO 2013

MASCHI 7444 - FEMMINE 7475 TOTALE 14.919

DI CUI STRANIERI: MASCHI 823 - FEMMINE 936 TOTALE 1759

ANNO 2012

MASCHI 6670 - FEMMINE 6819 TOTALE 13.849

DI CUI STRANIERI: MASCHI 616 - FEMMINE 805 TOTALE 1421

ANNO 2011

MASCHI 6434 - FEMMINE 6629 TOTALE 13.063

DI CUI STRANIERI: MASCHI 522 - FEMMINE 703 TOTALE 1225

ANNO 2010

- NATI 198
- MORTI 83
- IMMIGRATI 908
- EMIGRATI 414
- RESIDENTI 13.978
- FAMIGLIE 5.677

ANNO 2009

- NATI 153
- MORTI 84
- IMMIGRATI 1.084
- EMIGRATI 441
- RESIDENTI 13.369
- FAMIGLIE 5.435

ANNO 2008

- NATI 178
- MORTI 79
- IMMIGRATI 1.298
- EMIGRATI 385
- RESIDENTI 12.657
- FAMIGLIE 5.078

ANNO 2007

- NATI 174
- MORTI 68
- IMMIGRATI 975
- EMIGRATI 287
- RESIDENTI 11.645
- FAMIGLIE 4.634

ANNO 2006

- NATI 156
- MORTI 68
- IMMIGRATI 883
- EMIGRATI 311
- RESIDENTI 10.851
- FAMIGLIE 4.308

ANNO 2005

- NATI 104
- MORTI 60
- IMMIGRATI 817
- EMIGRATI 326
- RESIDENTI 10.191
- FAMIGLIE 3.985

ANNO 2004

- NATI 140
- MORTI 67
- IMMIGRATI 795
- EMIGRATI 240
- RESIDENTI 9.656
- FAMIGLIE 3.737

ANNO 2003

- NATI 99
- MORTI 66
- IMMIGRATI 771
- EMIGRATI 345
- RESIDENTI 9.028
- FAMIGLIE 3.463

ANNO 2002

- NATI 96
- MORTI 47
- IMMIGRATI 729
- EMIGRATI 165

- RESIDENTI 8.569
- FAMIGLIE 3.248

ANNO 2001

- NATI 84
- MORTI 47
- IMMIGRATI 415
- EMIGRATI 217
- RESIDENTI 7.956
- FAMIGLIE 2.947

ANNO 2000

- NATI 95
- MORTI 59
- IMMIGRATI 457
- EMIGRATI 287
- RESIDENTI 8.057
- FAMIGLIE 3.026

ANNO 1999

- NATI 70
- MORTI 67
- IMMIGRATI 407
- EMIGRATI 197
- RESIDENTI 7.833
- FAMIGLIE 2.918

ANNO 1998

- NATI 81
- MORTI 58
- IMMIGRATI 307
- EMIGRATI 209
- RESIDENTI 7.620
- FAMIGLIE 2.796

ANNO 1997

- NATI 77
- MORTI 55
- IMMIGRATI 346
- EMIGRATI 186
- RESIDENTI 7.499
- FAMIGLIE 2.722

ANNO 1996

- NATI 90
- MORTI 44

- IMMIGRATI 331
- EMIGRATI 193
- RESIDENTI 7.317
- FAMIGLIE 2.610

3. Monitoraggio dello stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2014

In base all'art. 147-ter c. 1 del d.lgs. 267/2000, inserito dall'art. 3, co. 1, lett. d), D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, convertito, con modificazioni, dalla L. 7 dicembre 2012, n. 213, il Comune di Fiano Romano, ha provveduto a realizzare l'attività di pianificazione, programmazione e monitoraggio degli obiettivi attraverso gli strumenti della Relazione Previsionale e Programmatica, approvata con Deliberazione di Consiglio comunale n. 24 del 15/04/2014 avente ad oggetto "Approvazione bilancio di previsione 2014 e suoi allegati pluriennali" il PEG, il PDO approvati con Deliberazione della Giunta Comunale n. 97 del 29/07/2014 avente ad oggetto "Approvazione P.E.G. 2014".

Il sistema di pianificazione ha preso le mosse dalla redazione della Relazione Previsionale e Programmatica, allegata al Bilancio annuale e Pluriennale ed ha costituito la base per la programmazione annuale che è stata sviluppata nel PEG con l'assegnazione degli obiettivi a ciascun Dirigente e nel PDO con la loro suddivisione in fasi di realizzazione

3.1 Statistiche sullo stato di avanzamento dei programmi al 31 dicembre 2014

La tabella ed il grafico sotto riportati illustrano in maniera sintetica lo stato di avanzamento degli obiettivi assegnati per l'anno 2014 alla data del 31 dicembre, desunto attraverso una puntuale attività di monitoraggio delle diverse fasi necessarie per il completamento di ciascuno di essi. Analizzando la tabella da destra possiamo trovare, il totale degli obiettivi assegnati a ciascun Dirigente in sede di programmazione, quanti di questi obiettivi non sono ancora iniziati, quanti sono in corso e quanti sono stati completati alla data del monitoraggio.

Dalla tabella sotto riportata si evincono informazioni di dettaglio relativamente all'andamento complessivo di realizzazione degli obiettivi assegnati ai responsabili.

In particolare:

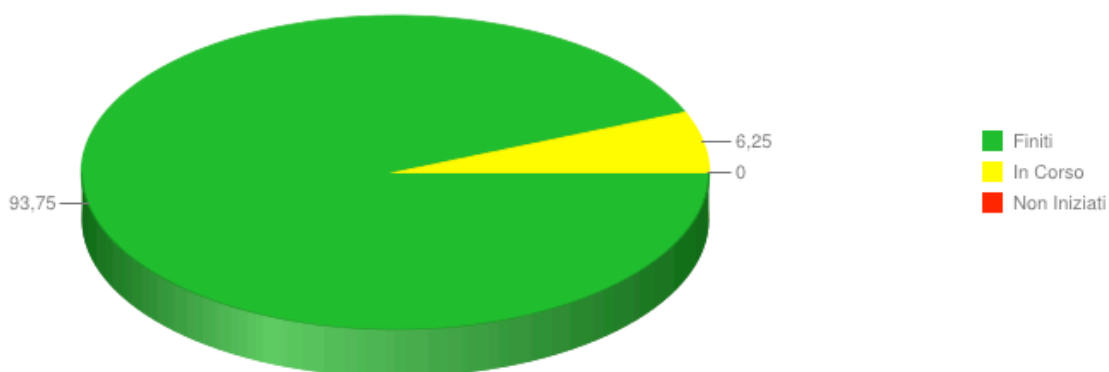
- il totale degli obiettivi assegnati alle aree è di 32;
- gli obiettivi realizzati completamente sono 30 per una percentuale pari al 93,75% del totale;
- gli obiettivi in corso di realizzazione sono 2 per una percentuali pari al 6,25% del totale;
- non ci sono obiettivi non ancora iniziati.

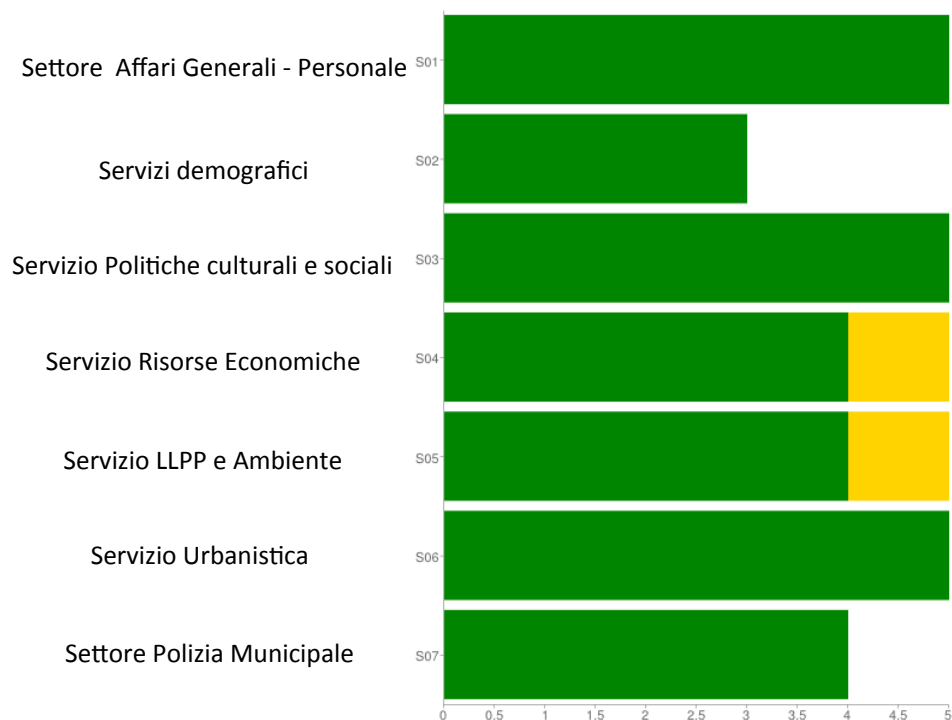
Servizio	Obiettivi Finiti	Obiettivi In corso	Obiettivi Non iniziati	Totale Obiettivi Cdr
	N.	N.	N.	N.
S01-SERVIZIO AFFARI GENERALI-PERSONALE	5	0	0	5
S02-SERVIZI DEMOGRAFICI	3	0	0	3

S03-SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE	5	0	0	5
S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	4	1	0	5
S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	4	1	0	5
S06-SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO	5	0	0	5
S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	4	0	0	4
Totale	30	2	0	32
Percentuale incidenza	93,75%	6,25%	0%	100%

Riassumendo, lo stato di avanzamento degli obiettivi al 31 dicembre 2014 in un grafico, in cui il giallo rappresenta gli obiettivi in corso, il rosso quelli non iniziati (evidentemente nessuno) e il verde quelli finiti per ciascun Dirigente/Responsabile, abbiamo la seguente rappresentazione.

Stato degli Obiettivi





E' interessante confrontare queste percentuali di realizzazione con i risultati conseguiti poco circa tre mesi prima ed evidenziare come i responsabili nel corso di poco tempo siano riusciti nella maggior parte dei casi a raggiungere al 100% i target che gli erano stati assegnati dall'amministrazione.

Al 30 settembre i risultati l'attività di monitoraggio puntuale dei 32 obiettivi assegnati ha evidenziato i seguenti risultati :

- il totale degli obiettivi assegnati ai settori era di 31 (infatti di seguito con è stata fatta una variazione di PEG in Giunta per assegnare al settore demografico un ulteriore obiettivo oltre ai trasversali);
- gli obiettivi realizzati completamente erano 11 per una percentuale pari al 35,48% del totale;
- gli obiettivi in corso di realizzazione 20 per una percentuali pari al 65,52% del totale;
- già tutti gli obiettivi risultavano iniziati.

4. Monitoraggio al 31 dicembre 2014 degli obiettivi trasversali e di performance organizzativa assegnati alle aree

Complessivamente ai servizi sono stati assegnati 2 obiettivi strategici trasversali tra i settori e di miglioramento della performance organizzativa dell'amministrazione.

Dal monitoraggio effettuato è risultato che tutte le aree hanno sviluppato e portato avanti tali attività in maniera omogenea rispondendo positivamente alle aspettative maturate. E raggiungendo gli obiettivi al 100%.

In particolare gli obiettivi sono:

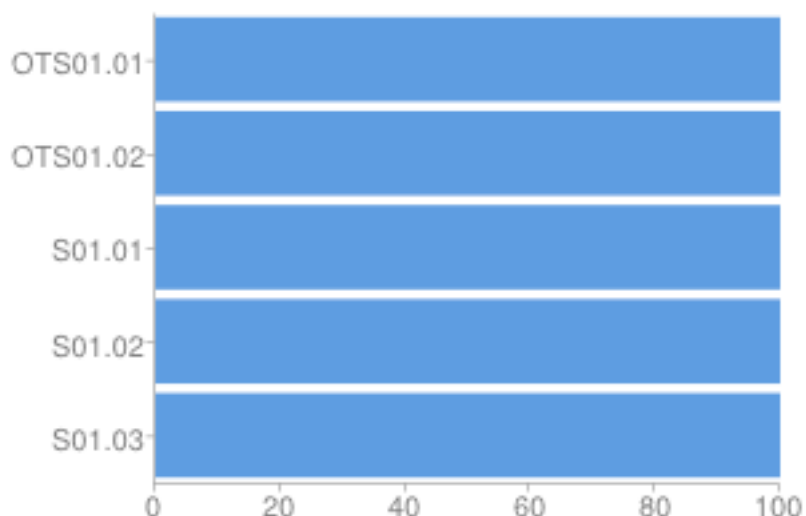
1. Organizzazione e partecipazione a un percorso formativo sull'applicazione della legge 190, che illustri la nuova disciplina contenuta nel decreto legislativo di attuazione art. 1, co. 35, L. 190/2012, recante il riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione d'informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. L'obiettivo è stato alla data del monitoraggio raggiunto al 100% da tutti i responsabili, che hanno direttamente partecipato (o delegato chi nel servizio si occupa della materia), a partecipare al corso organizzato dal Segretario Generale.
2. Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture. In linea con la tendenza nazionale si è migliorato e velocizzato il sistema di pagamento dei fornitori. Anche in questo caso il livello di realizzazione dell'obiettivo è il 100%.

5. Stato di avanzamento al 31 dicembre 2014 degli obiettivi trasversali e degli obiettivi di area assegnati a ciascun Responsabile

Servizio Affari Generali e Personale

Dott. Francesco Fraticelli

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 5 obiettivi.



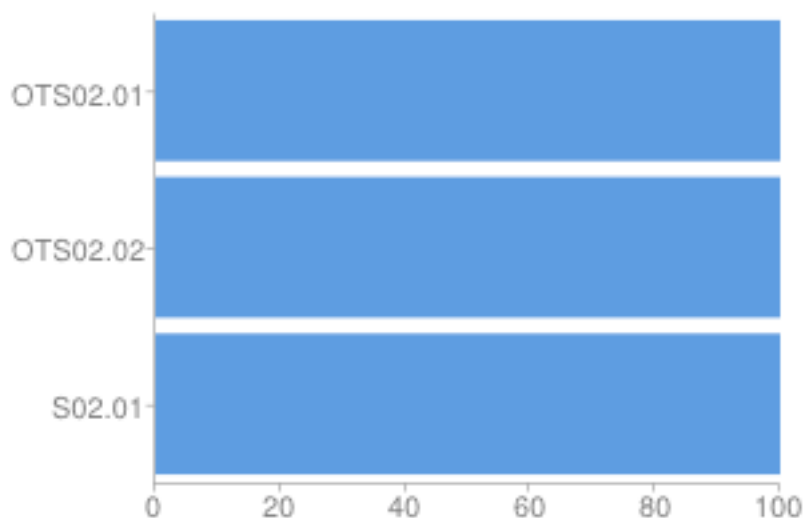
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO AFFARI GENERALI- PERSONALE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OTS01.01	Partecipazione ad un corso di formazione sull'applicazione della legge 190: anticorruzione e trasparenza	100%
OTS01.02	Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture	100%
S01.01	Rettifica dotazione organica.	100%
S01.02	Predisposizione Piano triennale delle assunzioni	100%
S01.03	Attivazione delle procedure concorsuali previste	100%
Media		100%

Servizio Demografico

Benedetti Amleto

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 3 obiettivi.



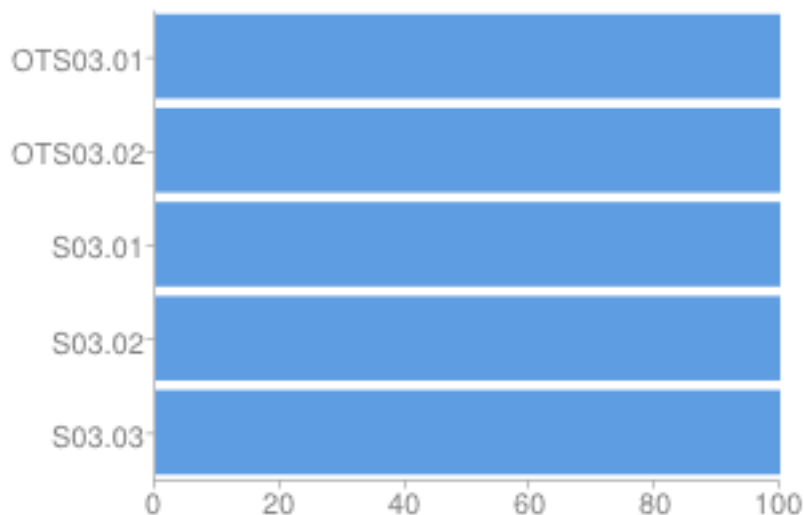
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZI DEMOGRAFICI		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OTS02.01	Partecipazione ad un corso di formazione sull'applicazione della legge 190: anticorruzione e trasparenza	100%
OTS02.02	Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture	100%
S02.01	Rilevazione di customer satisfaction sulla qualità dei servizi forniti all'utenza dei servizi demografici	100%
Media		100%

Servizi Politiche Culturali e Promozione Servizi Sociale della salute

Carla Parlati

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 5 obiettivi.



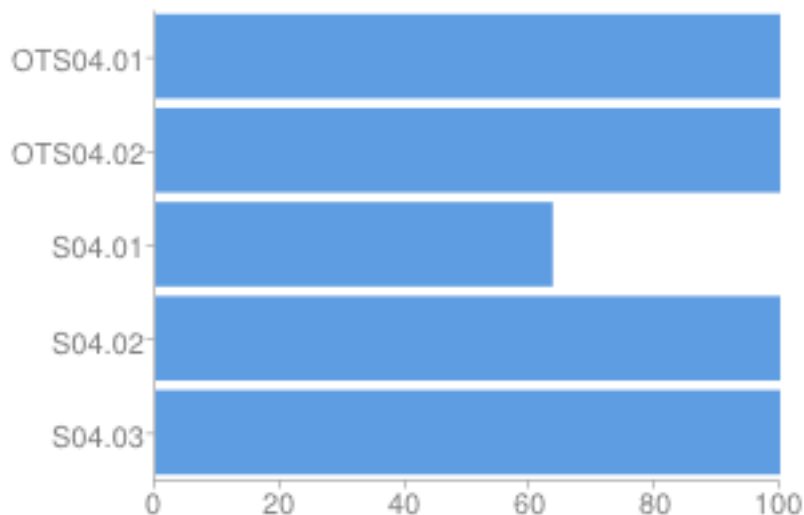
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OTS03.01	Partecipazione ad un corso di formazione sull'applicazione della legge 190: anticorruzione e trasparenza	100%
OTS03.02	Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture	100%
S03.01	Rilevazione di customer satisfaction sulla qualità dei servizi forniti all'utenza dei servizi sociali	100%
S03.02	Conclusioni delle procedure di gara in prorogio da diversi anni e avvio ed affidamento dei servizi sociali attraverso gare. Ci~ al fine di migliorare la qualità dei servizi e ridurre i costi di erogazione cos" da redistribuire le risorse in un clima di solidarietà sociale, soprattutto in un momento di difficoltà economica come quello degli ultimi anni.	100%
S03.03	Informatizzazione degli sportelli al pubblico	100%
Media		100%

Servizio Risorse Economiche, Ragioneria Generale e Farmaceutica

Dott. Francesco Fraticelli

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 5 obiettivi.



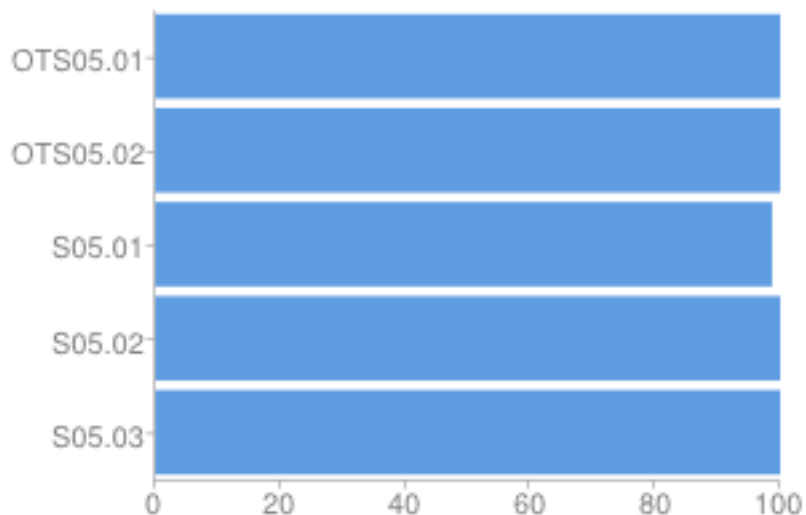
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OTS04.01	Partecipazione ad un corso di formazione sull'applicazione della legge 190: anticorruzione e trasparenza	100%
OTS04.02	Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture	100%
S04.01	Internalizzazione dei tributi minori	63,60%
S04.02	Attività di recupero delle fasce di evasione di elusione e attivazione riscossione coattiva avvalendosi di supporti esterni.	100%
S04.03	Informatizzazione degli sportelli al pubblico	100%
Media		100%

Servizio Lavori Pubblici e Ambiente

Arch. Domenico Messina

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 5 obiettivi.



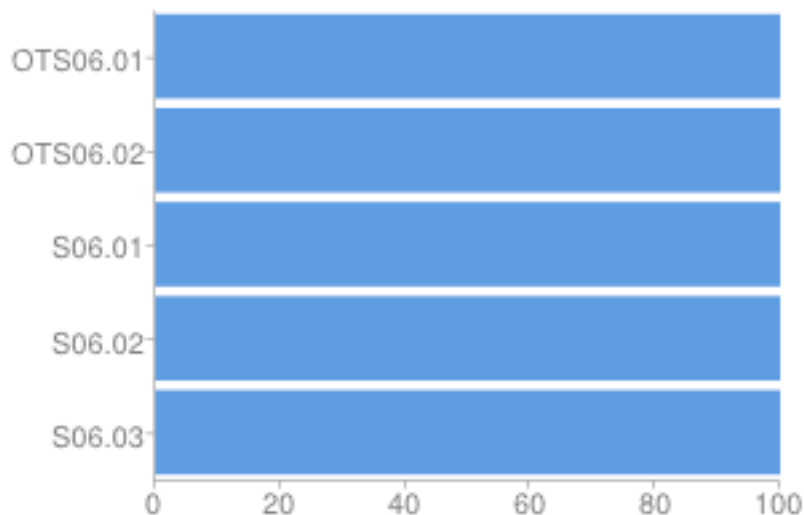
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OTS05.01	Partecipazione ad un corso di formazione sull'applicazione della legge 190: anticorruzione e trasparenza	100%
OTS05.02	Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture	100%
S05.01	Gara servizio manutenzione ordinaria verde pubblico.	98,70%
S05.02	Gara servizio di manutenzione ordinaria strade comunali.	100%
S05.03	Proposta progettuale per un nuovo parco pubblico	100%
Media		81%

Servizio Urbanistica e Sviluppo del territorio

Ing. Giancarlo Curcio

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 5 obiettivi.



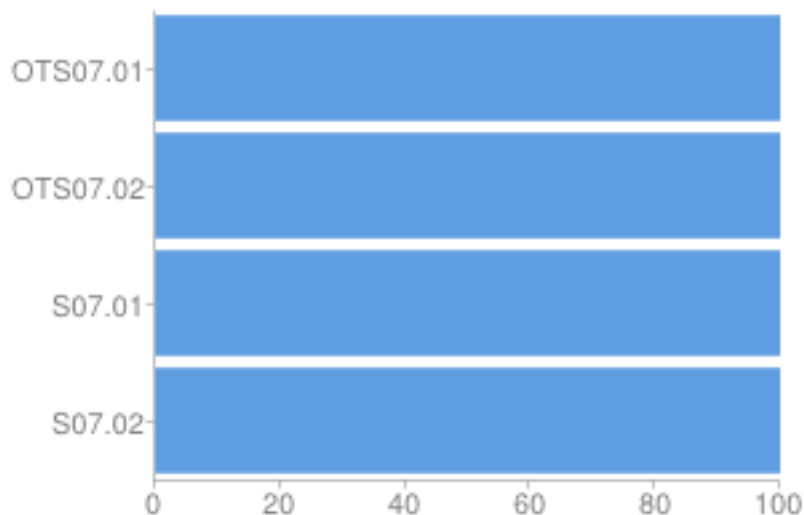
La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OTS06.01	Partecipazione ad un corso di formazione sull'applicazione della legge 190: anticorruzione e trasparenza	100%
OTS06.02	Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture	100%
S06.01	Specifiche delle norme per la realizzazione degli interventi edilizi sui fabbricati esistenti in centro storico. Incentivazione degli interventi di ristrutturazione attraverso agevolazioni sugli oneri e diritti istruttori.	100%
S06.02	Informatizzazione degli sportelli al pubblico	100%
S06.03	Rilevazione di customer satisfaction sulla qualità dei servizi forniti ai cittadini	100%
Media		100%

Settore Polizia Municipale

Comandante Fabrizio Arpino

Complessivamente al servizio sono stati assegnati 5 obiettivi.



La tabella seguente sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi riportando la media delle percentuali di realizzazione ponderata con i pesi assegnati ad ogni fase (rispetto all'obiettivo operativo).

SETTORE POLIZIA MUNICIPALE		
Codice obiettivo	Descrizione Obiettivo	Percentuale realizzazione
OTS07.01	Partecipazione ad un corso di formazione sull'applicazione della legge 190: anticorruzione e trasparenza	100%
OTS07.02	Miglioramento dell'efficienza nella programmazione dei pagamenti e la liquidazione delle fatture	100%
S07.01	Avvio definitivo della ZTL	100%
S07.02	Integrazione e miglioramento della sezione del sito istituzionale relativa al corpo di polizia locale: inserimento di tutte le informazioni utili ai cittadini, della modulistica necessaria all'inoltro di richieste, chiarimenti vari ...	100%
Media		100%

Allegato A: Schede dettagliate del monitoraggio.

6. Albero delle performance

Il Comune di Fiano Romano, sulla base della missione istituzionale, del contesto, delle relazioni con gli stakeholder e dei vincoli finanziari, individua gli obiettivi strategici, che coprono tutte le aree di attività dell'Ente.

A partire dagli obiettivi strategici, sono poi declinati gli obiettivi operativi annuali. Agli obiettivi operativi sono associate le fasi, che rappresentano i passi necessari per la realizzazione e sono utili per misurare lo stato di avanzamento.

Ciascun obiettivo strategico, con una relazione "1 a N", è poi articolato negli obiettivi operativi di orizzonte temporale annuale che sono attuati attraverso specifici piani di attività (fasi) e contenuti in dettaglio nell'**Allegato B**.

Allegato B - Albero delle Performance

7. Monitoraggio del Piano Strategico del Comune di Fiano Romano

Nel corso dell'anno 2014 nel Piano Strategico del comune di Fiano Romano sono state sviluppate diverse linee strategiche, sotto un'unica priorità politica: **"L'amministrazione comunale intende migliorare la qualità della vita dei cittadini del Comune di Fiano Romano. A tale scopo le strategie che saranno attuate dovranno tendere al miglioramento della qualità dei servizi forniti al cittadino, alla promozione della sicurezza del territorio e della legalità. Tali interventi avranno la massima priorità in quanto sono considerati indispensabili alla ripresa economica delle attività locali e anche alla tutela delle fasce di popolazione più deboli e con maggiore necessità di tutela e di solidarietà sociale. "**

In sintesi il Piano strategico è articolato su tre obiettivi strategici:

- migliorare la qualità dei servizi attraverso l'adeguamento della struttura alle esigenze più stringenti ed immediate della popolazione. A tal fine si debbono creare e reperire nuove figure professionali in grado di rispondere prontamente e in modo specifico alle necessità rilevate;
- migliorare la sicurezza del territorio sia attraverso un progetto di rinnovamento della gestione della viabilità, che attraverso la riqualificazione ed il recupero del patrimonio edilizio esistente, fuori e dentro il centro storico comunale. La lotta al degrado fisico del patrimonio edilizio comunale permette anche una ripresa delle attività economiche del centro e una rivalorizzazione in generale del patrimonio immobiliare;
- un obiettivo trasversale e di performance organizzativa che prevede l'adeguamento alla normativa sia in materia di anticorruzione e trasparenza dell'attività amministrativa, che di miglioramento dell'efficienza dei pagamenti dei fornitori dell'amministrazione.

Nella tabella che si riporta di seguito viene data indicazione del monitoraggio del Piano strategico per l'anno 2014, in particolare leggendo da sinistra avremo le seguenti informazioni:

OBIETTIVO STRATEGICO: descrizione dettagliata dell'obiettivo strategico assegnato;

PESO DELL'OBIETTIVO STRATEGICO SULLA PRIORITA' POLITICA: ogni obiettivo strategico viene pesato rispetto alla sua importanza nella realizzazione della priorità politica;

SERVIZIO: indicazione dei servizi ai quali è stato assegnato l'obiettivo strategico;

PESO DEL SERVIZIO SULL'OBIETTIVO STRATEGICO: assegnazione di un peso ponderale a ciascun servizio in base al suo contributo rispetto alla realizzazione dell'obiettivo strategico;

RAGGIUNGIMENTO: la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo strategico viene determinata in base al monitoraggio sul livello di raggiungimento degli obiettivi operativi (contenuti nel P.E.G.) ad esso collegati.

PRIORITA' POLITICA: L'amministrazione comunale intende migliorare la qualità della vita dei cittadini del Comune di Fiano Romano. A tale scopo le strategie che saranno attuate dovranno tendere al miglioramento della qualità dei servizi forniti al cittadino, alla promozione della sicurezza del territorio e della legalità. Tali interventi avranno la massima priorità in quanto sono considerati indispensabili alla ripresa economica delle attività locali e anche alla tutela delle fasce di popolazione più debole con maggiore necessità di tutela e di solidarietà sociale.

OBIETTIVO STRATEGICO	PESO DELLO STRATEGICO SULLA PRIORITA' POL	SERVIZIO	ASSEGNAZIONE PESO DEL SERVIZIO SULL'OBJ STRATEGICO	RAGGIUNGIMENTO
OS.01 - OBIETTIVO TRASVERSALE E PERFORMANCE ORGANIZZATIVA. Adeguamento alla normativa sia in materia di anticorruzione e trasparenza dell'attività amministrativa, che di miglioramento dell'efficienza dei pagamenti dei fornitori della P.A.	20,00 %	S01-SERVIZIO AFFARI GENERALI- PERSONALE	15,00 %	15,00 %
		S02-SERVIZI DEMOGRAFICI	14,00 %	14,00 %
		S03-SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE	14,00 %	14,00 %
		S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	14,00 %	14,00 %
		S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	14,00 %	14,00 %
		S06-SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO	15,00 %	15,00 %
		S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	14,00 %	14,00 %
RAGGIUNGIMENTO DELLA STRATEGIA IN BASE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI				100,00%
OS.02 - Miglioramento della qualità dei servizi che prenda le mosse dall'adeguamento della struttura alle esigenze più stringenti ed immediate della popolazione. A tal fine sarà necessario, tra l'altro, creare e reperire nuove figure professionali in grado di rispondere prontamente e in modo specifico alle necessità rilevate.	70,00 %	S01-SERVIZIO AFFARI GENERALI- PERSONALE	15,00 %	15,00 %
		S02-SERVIZI DEMOGRAFICI	14,00 %	14,00 %
		S03-SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE	14,00 %	14,00 %
		S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	14,00 %	12,32 %
		S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	14,00 %	13,93 %
		S06-SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO	15,00 %	15,00 %
		S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	14,00 %	14,00 %
RAGGIUNGIMENTO DELLA STRATEGIA IN BASE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI				98,25%

OS.03 - Migliorare la sicurezza del territorio. Si intende intervenire sia attraverso un progetto di rinnovamento della gestione della viabilità, che attraverso la riqualificazione ed il recupero del patrimonio edilizio esistente, fuori e dentro il centro storico comunale. La lotta al degrado fisico del patrimonio edilizio comunale permette anche una ripresa delle attività economiche del centro e una rivalorizzazione in generale del patrimonio immobiliare.	10,00 %	S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	100,00 %	100,00 %
RAGGIUNGIMENTO DELLA STRATEGIA IN BASE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI				100,00%

I tre obiettivi strategici sopra descritti sono stati raggiunti quasi completamente per l'anno 2014. Sono sorte delle criticità soltanto per l'obiettivo OS.02, obiettivo di miglioramento dei servizi comunali, criticità che sono state però ampiamente superate nei primi mesi dell'anno 2015. Per l'anno 2014 la priorità politica riferita al periodo, è stata raggiunta per una percentuale pari al 98,77 %, grazie al contributo e all'attività svolta dai diversi servizi.

SERVIZIO	PERCENTUALE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI STRATEGICI
S01-SERVIZIO AFFARI GENERALI- PERSONALE	13,50 %
S02-SERVIZI DEMOGRAFICI	12,60 %
S03-SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E PROMOZIONE SERVIZI SOCIALE DELLA SALUTE	12,60 %
S04-SERVIZIO RISORSE ECONOMICHE, RAGIONERIA GENERALE E FARMACEUTICA	11,42 %

S05-SERVIZIO LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE	12,55 %
S06-SERVIZIO URBANISTICA E SVILUPPO DEL TERRITORIO	13,50 %
S07-SETTORE POLIZIA MUNICIPALE	22,60 %
PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO DELLA PRIORITA' POLITICA	98,77%

8. RILEVAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI NELLA'ANNO 2014 – Prima sperimentazione

Allo scopo di conseguire gli obiettivi di una sempre migliore organizzazione del lavoro e di più alti livelli di qualità delle prestazioni erogate al pubblico, il Comune di Fiano Romano per l'anno 2014 ha coinvolto alcuni uffici-servizi in una prima sperimentazione di rilevazione della qualità dei servizi erogati presso gli uffici a valenza esterna, in modo da rilevare il livello di gradimento da parte degli utenti dei servizi offerti e del lavoro svolto dall'amministrazione comunale.

La rilevazione ha interessato 5 uffici/servizi comunali ed è stata somministrata con modalità cartacea, consegnando un questionario totalmente anonimo agli utenti che nel mese di novembre si sono recati nei seguenti uffici/servizi:

- Servizio Demografico
- Ufficio Tributi
- Servizi sociali
- Biblioteca
- Servizio Urbanistica

Per lo sviluppo del modello di rilevazione l'amministrazione comunale si è avvalsa della consulenza della società Lab4 S.r.l., che ha lavorato in stretto contatto con l'apparato gestionale di vertice dell'Ente.

8.1. Metodologia adottata

La metodologia di rilevazione è stata individuata in funzione di una valutazione in termini di rapporto costi/benefici rispetto ai risultati che si volevano ottenere, pertanto si è deciso di ricorrere alla somministrazione di questionario cartaceo ai diretti fruitori dei servizi.

Il questionario d'indagine è stato costruito dai consulenti della società Lab4 S.r.l. in sinergia con i referenti individuati all'interno dell'Ente per la realizzazione del progetto.

Per quanto riguarda l'indagine sul grado di soddisfazione dei fruitori in merito alla QUALITA' DEL SERVIZIO fruito, i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert, che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

Più nello specifico, i voti debbono essere così interpretati:

- 1 – Non so/Non risponde
- 2 - Insufficiente
- 3 - Sufficiente
- 4 - Buono

- 5 - Ottimo

L'analisi dei dati è stata effettuata utilizzando un software dedicato e sono state evidenziate le principali statistiche descrittive (frequenze) per ciascun segmento, ambito e attributo individuato.

All'interno del Piano della Performance, i servizi comunali possono essere valutati anche tramite lo specifico indicatore di qualità costituito dall'indice di gradimento del servizio da parte dei fruitori, misurato appunto dalla qualità dei servizi erogati.

Ai fini della determinazione di tale valore si è calcolata la media aritmetica data dalla somma delle frequenze dei voti divisa per il numero complessivo di risposte al questionario.

L'indagine non prevede la definizione di un campione casuale delle unità da intervistare. I risultati della rilevazione non potranno, pertanto, essere considerati rappresentativi della totalità della popolazione di riferimento, ma forniranno indicazioni e tendenze sui fenomeni indagati. Per tale motivo, l'indagine ha caratteristiche di indagine pilota, volta al reperimento di informazioni necessarie all'eventuale avvio di un'indagine statistica diretta a un campione rappresentativo.

8.2 Interpretazione dei dati rilevati

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati attraverso il questionario di valutazione della qualità dei servizi, secondo le più diffuse teorie di Metodologia della Ricerca, si assume quanto segue:

- si può considerare che ciascuna domanda presa in considerazione abbia un riscontro positivo del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando il valore della somma delle risposte "Ottimo" e "Buono" supera il 70%;
- al di sotto di tale limite, si deve considerare la domanda presa in considerazione come un'area di criticità, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite succitato;
- all'interno dell'area della positività del risultato somma, è ulteriormente necessario riflettere sulla scomposizione del dato in risposte di tipologia "Ottimo" e risposte di tipologie "Buono". Infatti, coloro i quali hanno risposto "Ottimo" possono essere considerati "clienti" fidelizzati ed un eventuale disservizio temporaneo in relazione all'item preso in considerazione non li farà spostare nell'area di insoddisfazione (tenderanno a rispondere "Buono" in attesa di un nuovo miglioramento del servizio, che poi però deve avvenire), mentre coloro i quali hanno risposto "Buono" potrebbero essere negativamente influenzati da un eventuale disservizio, anche se di natura solo temporanea, e passare all'area dell'insoddisfazione (nelle interviste successive tenderanno a rispondere "Insufficiente");

In conclusione, quando il valore positivo della somma delle risposte "Ottimo" + "Buono" supera il 70% grazie ad un elevato contributo della risposta "Buono" è comunque necessario prestare

attenzione all'area di servizio relativa a quell'item, riflettendo sulla possibilità di implementare un qualche miglioramento della qualità del servizio.

8.3 Il questionario di rilevazione

Di seguito è riportato il questionario attraverso il quale è stata svolta l'indagine della qualità dei servizi erogati, somministrato ad un popolazione segmentata come segue: sesso, età, titolo di studio, professione svolta, frequenza di accesso all'ufficio, servizio comunale oggetto dell'indagine.

Il questionario è stato strutturato individuando gli ambiti di interesse significativi per rilevare la percezione di gradimento dei fruitori dei servizi offerti dall'ente. In particolare abbiamo i seguenti ambiti: struttura, accesso agli uffici, organizzazione, informazioni, tempi di attesa.

Per ogni ambito sono stati stabiliti uno o più attributi necessari per meglio specificarlo e ai quali collegare la domanda da somministrare agli intervistati.

Domanda	Voto (1-5)
A - Struttura	
A.01 - Spazio per i cittadini e pulizia	
A.01.01 - Come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata?	
B - Informazioni	
B.01 - Informazioni del servizio	
B.01.02 - Come valuta la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'Ente rispetto al servizio visitato?	
B.02 - Informazioni del servizio	
B.01.03 - Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?	
B.03 - Informazioni del servizio	
B.01.01 - Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?	
C - Organizzazione	
C.01 - Qualità generale del servizio	
C.01.01 - Come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso?	
C.02 - Cortesia disponibilità professionalità impiegati	
C.02.01 - Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza?	
D - Parametri del servizio	
D.01 - Tempi di attesa	
D.01.01 - Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?	

8.4 Analisi dei dati

La popolazione che ha partecipato alla rilevazione della qualità dei servizi è stata segmentata per:

- Sesso
- Classe di età
- Titolo di studio
- Tipologia di utente
- Frequenza di accesso all'ufficio
- Servizio considerato

Si allegato i report generati dal sistema software utilizzato dall'amministrazione ed esplicativi dei risultati rilevati rispetto alla soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati sia in generale nel totale dell'amministrazione, sia rispetto a ciascuno dei servizi coinvolti in questa prima sperimentazione.

ALLEGATI C - Frequenza delle risposte per l'amministrazione

ALLEGATI D - Frequenza delle risposte per servizio