



## **NUCLEO DI VALUTAZIONE**

# **RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DELLA VALUTAZIONE, DELLA TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI - ANNO 2020**

## **1. PRESENTAZIONE E INDICE**

Con la presente relazione il Nucleo di Valutazione (NdV) fornisce un'analisi generale sul grado di sviluppo e di attuazione del sistema di gestione della performance adottato dal Comune di Sanremo, riferendo sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza ed integrità dei controlli interni, ai sensi dell'art. 14, c. 4 lett. a) del D. Lgs. n. 150/2009 e ss.mm.ii.

Con provvedimento della Giunta comunale n. 15 del 31/01/2020 il regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi è stato modificato prevedendo la sostituzione dell'Organismo Indipendente di Valutazione con il Nucleo di Valutazione, il quale è stato nominato con provvedimento Sindacale n. 28 del 19 agosto 2020.

La relazione prende in considerazione tutti i principali aspetti che caratterizzano l'implementazione del sistema di misurazione e valutazione della performance, nonché l'integrazione con i diversi sistemi di controllo interno adottati. Lo scopo è quello di mettere in luce gli aspetti positivi e negativi dei sistemi adottati, evidenziandone i rischi e le opportunità e formulando eventuali proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi dell'Ente al fine di agevolare ulteriori sviluppi ed integrazioni. Essa è inviata al Segretario Generale per la trasmissione agli organi di indirizzo politico-amministrativo (Sindaco, Giunta comunale) e viene pubblicata sul sito istituzionale nella sezione Controlli e rilievi sull'amministrazione – Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe.

La Relazione, con cui il NdV illustra la situazione del Comune in relazione al funzionamento complessivo del sistema dei controlli e della performance e all'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza, si articola secondo l'indice di seguito riportato:

### **INDICE**

---

<b>1. PRESENTAZIONE E INDICE</b>	<b>1</b>
<b>2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE</b>	<b>2</b>
2.1. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	3
2.2. PERFORMANCE INDIVIDUALE	3
2.3. PROCESSO (FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)	4
2.4. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO	4
2.5. UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	5
<b>3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI</b>	<b>5</b>
<b>4. IL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE. IL PIANO DELLE AZIONI POSITIVE</b>	<b>7</b>
<b>5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>7</b>
<b>6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>	<b>8</b>

<b>7. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL NDV</b>	<b>8</b>
<b>8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE E DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE</b>	<b>9</b>

Nei paragrafi seguenti si illustrano nel dettaglio i risultati delle verifiche effettuate con riferimento all'anno 2020 e le ipotesi e proposte formulate ai vertici amministrativi dell'Ente al fine di stimolare il miglioramento e lo sviluppo dei sistemi attualmente in essere.

## **2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

Nel corso dell'anno 2020 il Comune di Sanremo per la gestione del proprio sistema di misurazione e valutazione della performance ha continuato ad applicare il Manuale del Valutatore, approvato originariamente con deliberazione di G.C. n. 225 del 22/10/2014 ed integrato con le successive modifiche apportate con le deliberazioni di Giunta Comunale n. 199 del 01/12/2017 e n. 295 del 13/12/18.

Come previsto dalla normativa vigente, il coordinamento del ciclo della performance con l'attività di programmazione economico-finanziaria trova le sue basi nell'elaborazione del Documento Unico di Programmazione (DUP), che si compone della Sezione Strategica (SeS) e della Sezione Operativa (SeO). La sezione strategica del DUP, che recepisce al proprio interno le linee programmatiche di mandato dell'Amministrazione, costituisce la base e il presupposto per la redazione della SeO, che contiene la programmazione operativa dell'ente, con riferimento temporale sia annuale che pluriennale. Nella SeO vengono individuati, per ogni singola Missione, i programmi che l'ente intende realizzare per conseguire gli obiettivi strategici. Per ogni programma sono individuati gli obiettivi operativi annuali e pluriennali da raggiungere e gli aspetti finanziari, sia in termini di competenza con riferimento all'intero periodo considerato, che di cassa con riferimento al primo esercizio. Gli obiettivi operativi sono distinti nelle seguenti tipologie:

- Obiettivi operativi legati all'attuazione degli obiettivi strategici;
- Obiettivi operativi aventi valenza ordinaria, indirizzati essenzialmente verso le seguenti finalità:
  - mantenimento/miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nel garantire lo svolgimento dei compiti ordinariamente e istituzionalmente svolti;
  - attenzione al versante entrata: costante ricerca di cespiti stabili di redditività per l'Ente;
  - attenzione al versante spesa: misure di contenimento della spesa e di riorganizzazione/razionalizzazione dei servizi.

Tali obiettivi sono poi ulteriormente definiti e declinati nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG), mediante il quale sono assegnati a ciascun Dirigente gli obiettivi gestionali nonché le risorse umane, finanziarie e strumentali necessarie per la realizzazione degli stessi. Altri obiettivi possono talvolta essere assegnati ai Dirigenti con separati atti di programmazione e di indirizzo che intervengono in corso d'anno.

Con riguardo alla fase di rendicontazione, al termine dell'anno di riferimento viene elaborata la "Relazione Finale di Gestione" a norma dell'art. 231 TUEL, assemblata a cura dell'Ufficio controllo di Gestione acquisendo dai Dirigenti le Relazioni finali suddivise per settore. Successivamente, integrando e strutturando l'insieme delle informazioni relative alla rendicontazione dei risultati raggiunti, al fine fornire una completa e trasparente informazione nei confronti dei cittadini viene elaborata la Relazione sulla Performance, la quale viene validata dal NdV e pubblicata nell'apposita sezione del sito istituzionale dell'ente. Come stabilito dall'art. 14, c. 6 del D. Lgs. n. 150/2009 la validazione della Relazione sulla Performance è condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti per premiare il merito sia per i dipendenti che per i dirigenti.

Nel corso dell'anno 2020 è stata effettuata la rendicontazione relativa al conseguimento degli obiettivi programmati per l'anno 2019 e la Relazione sulla Performance relativa a tale anno, validata dall'OIV, è stata regolarmente pubblicata sul sito istituzionale entro il termine previsto del 30 giugno 2020.

## **2.1. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

Il Comune di Sanremo per la gestione del ciclo della performance ha adottato, con il sistema del riuso, il software sviluppato dalla società Maps spa su piattaforma GZOOM per la città di Genova, che permette di gestire informaticamente sia la fase di programmazione che la fase di rendicontazione in modo chiaro e dettagliato.

In particolare per quanto riguarda gli obiettivi, sia strategici che ordinari, il sistema permette una chiara descrizione degli obiettivi stessi e l'indicazione dei responsabili a cui sono assegnati mentre per quanto riguarda i relativi indicatori, oltre ad una dettagliata descrizione degli stessi, il sistema permette la loro codifica, l'indicazione dei pesi attribuiti, dei valori storici di riferimento, dei target, dei valori consuntivi e la definizione di articolate fasce di valutazione dei risultati raggiunti.

Vengono inoltre previsti monitoraggi periodici con possibilità di reportistiche differenziate per diversi interlocutori.

Riguardo alla determinazione della performance organizzativa, a seguito della modifica introdotta nel Manuale del Valutatore con Deliberazione di Giunta Comunale n. 295 del 13/12/2018 la Performance organizzativa di Settore è determinata come media aritmetica del grado di raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa individuati come tali in sede di approvazione del PEG/Piano della Performance, mentre l'attribuzione del punteggio di Performance organizzativa dell'Ente deriva dalla media aritmetica del grado di raggiungimento della performance organizzativa dei singoli Settori.

Al fine di migliorare la qualità e l'utilità dei risultati prodotti dal monitoraggio della performance organizzativa il NdV suggerisce in fase di programmazione di definire tra la parte politica e la parte tecnica un percorso condiviso, ponendo attenzione in particolare ai seguenti aspetti:

- definire obiettivi strategici che costituiscano la declinazione delle priorità individuate dagli organi di indirizzo politico per la realizzazione del programma di governo dell'ente (è importante che venga svolta l'attività di confronto e condivisione degli obiettivi e degli indicatori tra dirigenti ed organi di indirizzo politico);
- definire obiettivi ordinari, e rispettivi indicatori, che risultino rilevanti rispetto ai bisogni della collettività e alla missione istituzionale oltre che alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione. Spesso le attività ordinarie rivestono grande importanza per i cittadini e l'amministrazione può talvolta definire degli obiettivi di rilevante impatto anche soltanto scegliendo adeguatamente gli indicatori collegati a tali obiettivi.

## **2.2. PERFORMANCE INDIVIDUALE**

L'assegnazione degli obiettivi individuali ai singoli dirigenti responsabili e la relativa rendicontazione sono adeguatamente gestite con il supporto del software adottato dal Comune di Sanremo.

Con riferimento all'anno 2020 per la misurazione e valutazione della performance dei dirigenti, del personale titolare di posizione organizzativa e del personale del comparto è stato utilizzato il Manuale del Valutatore integrato dalle modifiche apportate con la deliberazione n. 295 del 13/12/18, con la quale la Giunta Comunale ha rettificato il sistema vigente introducendo alcune limitate modifiche necessarie per recepire le novità fondamentali introdotte dalle modifiche normative e contrattuali

intervenute con l'entrata in vigore del D. Lgs. 25/05/2007, n. 74 e del CCNL del 21/05/18 relativo al personale del comparto funzioni locali.

La valutazione del personale dirigenziale, titolare di posizione organizzativa e non del Comune di Sanremo è articolata in diversi fattori valutativi, ponderati in base al ruolo ricoperto, che misurano:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati in sede di programmazione,
- la performance organizzativa dell'Ente (per i dirigenti) o del settore di appartenenza,
- il livello di competenze raggiunto rispetto alle competenze e comportamenti attesi, predefiniti per ciascun ruolo,
- per i dirigenti, la capacità di differenziazione della valutazione dei propri collaboratori.

Nel corso dell'anno 2020 l'Ente non è riuscito a portare a compimento il percorso di complessiva ridefinizione del proprio sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ente, come era stato suggerito dall'OIV nelle precedenti relazioni al fine di recepire più puntualmente tutte le modifiche normative intervenute attraverso una revisione organica del documento e di superare alcune difficoltà gestionali ancora riscontrabili nell'applicazione del Manuale del Valutatore attualmente utilizzato. Il NdV sollecita quindi l'Ente a portare a compimento al più presto questo percorso di ridefinizione complessiva del proprio sistema di misurazione e valutazione della performance e dei correlati regolamenti, coinvolgendo il più possibile in tale operazione sia i dirigenti ed il personale interessato, sia gli organi di indirizzo politico, al fine di condividere le scelte relative all'adozione di uno strumento tanto importante per la gestione della performance dell'Ente.

### **2.3. PROCESSO (FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)**

Con riferimento al ciclo della performance dell'anno 2019, nel corso del 2020 con provvedimento della Giunta Comunale n. 139 del 29 giugno 2020 è stata approvata la relazione sulla performance 2019, validata 2019 dall'OIV in data 30 giugno 2020 e pubblicata sul sito istituzionale.

Con riferimento al ciclo di gestione della performance dell'anno 2020, con deliberazione della Giunta comunale n. 65 del 27 marzo 2020 è stato approvato il PEG provvisorio per l'anno 2020, integrato successivamente e modificato con provvedimento della Giunta comunale n. 276 dell'11 dicembre 2020.

Le attività di rendicontazione al 31/12/2020 e di redazione della relazione della performance 2020 sono in fase di elaborazione al momento di stesura della presente relazione.

### **2.4. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO**

Nel corso dell'anno 2019 con delibera C.C. n. 78 del 24/10/2019 l'Ente ha modificato il proprio Regolamento sui Controlli Interni istituendo l'ufficio di controllo interno di gestione e strategico in staff al Segretario Generale. Il comma 4 dell'art. 8 di tale regolamento stabilisce che "A coordinamento delle norme dei regolamenti di cui al comma precedente, è stabilito che la struttura del controllo interno di gestione e strategico per le funzioni di cui all'articolo 147 lett. a) e lett. b) del decreto legislativo 267/2000 svolga la sua attività in modo coordinato con il Settore Servizi Finanziari e con l'organismo di valutazione.

Per dare operatività a tale modifica nel corso dell'anno 2020 a tale ufficio, in aggiunta all'unità già dedicata alle attività di gestione delle fasi di programmazione degli obiettivi e di rendicontazione dei risultati dal punto di vista informatico mediante l'utilizzo dello specifico software adottato dall'Ente, è stata assegnata a tempo parziale una unità di categoria D.

## 2.5. UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Le informazioni desunte dalle relazioni di rendicontazione e quelle derivanti dal sistema dei controlli sono impiegate nell'ambito del sistema di valutazione anche ai fini della valutazione dei comportamenti organizzativi dei responsabili apicali dell'Ente.

Si evidenzia che il sistema informatico attualmente utilizzato dall'Ente permette la rilevazione di un notevole patrimonio di dati e indicatori che potrebbero essere utilmente utilizzati non solo ai fini della gestione interna del ciclo della performance, ma anche per meglio rendicontare e comunicare ai cittadini i risultati raggiunti dal Comune di Sanremo.

Dopo aver superato i ritardi che si erano accumulati nella gestione dei cicli delle performance degli anni precedenti al 2019, risulterebbe opportuno definire, parallelamente al percorso dedicato a strutturare adeguatamente un nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance, anche una riflessione sulle modalità di utilizzo dei dati disponibili ai fini di una corretta comunicazione con i cittadini. Tale percorso dovrebbe essere il più possibile condiviso sia con gli organi di indirizzo politico, sia con i dirigenti e i dipendenti dell'Ente, anche attraverso opportuni momenti di formazione e comunicazione, al fine di farlo diventare uno strumento operativo di gestione della vita dell'Ente e parte della sua cultura organizzativa.

## 3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI

L'integrazione del ciclo della performance con il ciclo del bilancio è ben strutturata, si rimanda a quando detto nel paragrafo 2 per l'illustrazione dettagliata delle informazioni relative ai singoli documenti di programmazione e rendicontazione che ne costituiscono l'articolazione.

Riguardo alla strutturazione ed integrazione dei sistemi di controllo, si segnala quanto segue:

- Riguardo al **controllo successivo di regolarità amministrativa**, il Segretario Generale Dott. La Mendola ha comunicato al NdV e ad altri soggetti interessati tramite PEC gli esiti del controllo svolto a campione su determinazioni dirigenziali e altri atti amministrativi relativi al primo trimestre 2020 con nota prot. gen. 105788 del 31.12.2020, al secondo trimestre 2020 con nota prot. gen. 4641 del 18.01.2021 e al terzo e quarto trimestre 2020 con nota prot. gen. 32094 del 12.04.2021.  
Il NdV raccomanda che per l'effettuazione dei controlli successivi di regolarità amministrativa vengano utilizzate adeguate procedure che, andando oltre l'impostazione formalistica di effettuazione del mero adempimento, possano costituire elemento di verifica e di crescita per l'intera organizzazione e che i risultati di tali controlli, effettuati con tempestività e sistematicità, siano immediatamente comunicati a tutti i soggetti interessati.
- Con deliberazione della Giunta Comunale n. 18 del 27 gennaio 2014 è stato approvato il **Codice di comportamento dei dipendenti comunali**, tuttora vigente.  
Tale Codice di Comportamento interno dell'Ente si applica a tutto il personale a tempo indeterminato, determinato, collaboratori o consulenti con qualsiasi tipologia di contratto o incarichi e a qualsiasi titolo, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche, nonché nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'amministrazione.

Il codice è pubblicato sul sito internet del Comune, nella sezione “Amministrazione Trasparente”. Il NdV invita l’ente ad effettuare la verifica della necessità di aggiornamento del Codice di comportamento alla luce di quanto indicato nella delibera ANAC n. 177 del 19 febbraio 2020.

- Ai sensi dell’art. 1 comma 7 della legge 190/2013 e dell’art. 43 comma 1 del D.lgs. 33/2013 il Sindaco ha nominato **Responsabile della prevenzione della corruzione** e **Responsabile della Trasparenza** del Comune il Segretario Comunale dott. Tommaso La Mendola con decreto n. 2 dell’8 gennaio 2018.
- L’approvazione dell’aggiornamento al **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza annualità 2021-2022-2023** e dei relativi allegati (tra cui la tabella “Elenco degli obblighi di pubblicazione”) è stato effettuato con deliberazione della Giunta comunale n. 57 del 25.03.2021, nel rispetto del termine differito al 31/3/2021 con comunicato dell’ANAC del 2 dicembre 2020. Con deliberazione della G.C. n. 96 del 5 maggio 2021 il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza annualità 2021-2022-2023 è stato aggiornato con l’inserimento nei bandi di alienazione e nel contratto di beni immobili dell’ente dell’ammissibilità di varianti urbanistiche migliorative e variazioni di assoluta necessità nell’interesse pubblico e a condizione che siano tali da garantire comunque la destinazione funzionale del bene immobile.

In data 27 luglio 2020 ed in data 15 gennaio 2021 il Responsabile per la prevenzione della corruzione Dott. Tommaso La Mendola ha firmato digitalmente le **Relazioni semestrali sullo stato di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2020-2022**, approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 23 del 12.02.2020. Tali documenti sono tutti pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente del sito comunale.

- La **Relazione anticorruzione** relativa all’anno 2020 è stata compilata dal Segretario Generale e pubblicata sul sito comunale in data 20 gennaio 2021.
- La **Relazione per il Referto annuale del Sindaco sul funzionamento dei controlli interni** (art. 148 TUEL) relativa all’anno 2019 è stata inviata alla Corte dei Conti in data 30/12/2020 e pubblicata nella sezione Amministrazione Trasparente del sito comunale.
- Il **Referto del controllo di gestione** relativo all’anno 2019 è stato inviato alla Corte dei Conti il 30/12/2020 ed è stato pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente del sito comunale.
- Con riguardo al **controllo strategico**, l’attività di pianificazione, programmazione e controllo è stata coordinata dal Segretario Generale per quanto concerne la pianificazione e il controllo strategico e dal Dirigente Settore Servizi Finanziari in quanto preposto alla impostazione generale della programmazione e della verifica dell’attuazione dei programmi. Le funzioni di **controllo di gestione**, in seguito alla modifica del regolamento dei controlli interni approvata con delibera C.C. 78 del 24/10/2019, sono state svolte dall’ufficio di controllo interno di gestione e strategico posto in staff al Segretario Generale. A tale ufficio, in aggiunta all’unità già dedicata alle attività di gestione delle fasi di programmazione degli obiettivi e di rendicontazione dei risultati dal punto di vista informatico mediante l’utilizzo dello specifico software adottato dall’Ente, è stata assegnata a tempo parziale una unità di categoria D.

- Il **controllo sulle partecipate** è svolto da un ufficio posto in staff al Settore Finanziario al quale è assegnata una unità in categoria D e una unità in categoria C. Sono stati definiti flussi informativi e documentali strutturati al fine di raccogliere sistematicamente le informazioni necessarie per il controllo degli organismi partecipati e per l'elaborazione dei relativi report periodici;
- La **rilevazione della soddisfazione degli utenti esterni e interni** è svolta sotto la direzione ed il coordinamento del Segretario Generale dall'ufficio Relazioni con il pubblico svolgendo il controllo sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.

#### **4. IL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE. IL PIANO DELLE AZIONI POSITIVE**

Come visto nel paragrafo precedente, il Comune ha approvato l'aggiornamento del **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza annualità 2021-2022-2023** con deliberazione della Giunta comunale n. 57 del 25.3.2021, nel termine differito al 31.3.2021, mentre ha rendicontato i risultati del **monitoraggio semestrale sullo stato di attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2020-2021-2022** in data 27/7/2020 e 15/1/2021 e la **Relazione anticorruzione relativa all'anno 2020** è stata pubblicata sul sito comunale in data 20 gennaio 2021. Tali documenti sono tutti pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente del sito comunale.

Riguardo alle pubblicazioni richieste in tema di **trasparenza**, la verifica effettuata dall'OIV sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nell'Allegato 2.1 – Griglia di rilevazione al 31 marzo 2020 (successivamente prorogata al 30/06/2020) della delibera ANAC n. 141/2019 ha dato esito positivo e la relativa attestazione, emessa in data 30/06/2020, è stata pubblicata nella sezione Amministrazione Trasparente del sito comunale in data 30/06/2020.

Il Comune di Sanremo ha individuato misure organizzative che assicurano il regolare funzionamento dei flussi informativi per la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente" ed ha individuato nel PTPC, tramite la predisposizione di apposito allegato, i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. 33/2013.

Con riguardo alla promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo, l'Ente ha approvato il **Piano Azioni Positive** per il triennio 2018-2020, redatto ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. n. 198/2006, con deliberazione di Giunta Comunale n. 64 del 23 marzo 2018.

Con riguardo all'attività del **Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG)**, nell'ultima riunione tenutasi in data 7/11/2019 è stato approvato il piano di formazione annuale 2019-20-21.

#### **5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ**

Anche nel corso dell'anno 2020 dalle informazioni raccolte non risulta che l'Ente abbia definito standard di qualità con il coinvolgimento degli stakeholder, né abbia effettuato sistematiche rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza per la generalità dei servizi.

Il NdV ricorda che ai fini della rilevazione della performance dei servizi è possibile adottare metodologie che, richiedendo la definizione di determinati livelli negli indicatori di qualità previsti per la valutazione dei diversi servizi erogati, possono costituire un primo passo per la definizione di livelli standard di qualità da garantire ai cittadini. Si invita l'Ente a valutare l'adozione di tali tipi di metodologie ai fini della rilevazione della performance dei servizi.

## **6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**

Il Comune di Sanremo ai fini dell'aggiornamento del PTPC pubblica normalmente sul sito istituzionale un avviso con il quale viene data la possibilità a chiunque di far pervenire i propri suggerimenti, proposte ed indicazioni di interesse concernenti l'aggiornamento del piano stesso.

Il NdV non è a conoscenza di diverse iniziative promosse nel corso dell'anno 2020 di coinvolgimento degli stakeholder nelle fasi di definizione degli obiettivi, di comunicazione della strategia dell'amministrazione, di comunicazione dei risultati raggiunti, di definizione degli standard di qualità o in altre fasi del ciclo di gestione della performance.

Il NdV ricorda che con gli ultimi aggiornamenti normativi avvenuti in materia di valutazione della performance è stato potenziato il ruolo attivo dei cittadini ai fini della valutazione della performance organizzativa, anche attraverso l'utilizzo di sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi.

A tal fine l'OIV nelle precedenti relazioni aveva suggerito all'Ente di effettuare un inventario dei servizi per i quali è già esistente un sistema di rilevazione del gradimento dei cittadini e di predisporre un piano per introdurre gradualmente anche per i restanti servizi rivolti alla collettività dei sistemi di rilevazione della qualità percepita.

Il NdV auspica inoltre che l'Ente possa intraprendere al più presto un percorso di progressivo coinvolgimento degli stakeholder nelle diverse fasi di realizzazione del ciclo della performance.

Inoltre il NdV rileva che le emergenze sanitarie ed economiche manifestatesi nei primi mesi del 2020, se da un lato creano delle difficoltà gestionali che richiedono una rigorosa verifica delle priorità a cui destinare le scarse risorse disponibili, dall'altro possono incentivare l'utilità di un più stretto confronto con gli stakeholder per cercare di riprogettare assieme nuove modalità di erogazione dei servizi che si concentrino sulle vere priorità di soddisfacimento dei bisogni essenziali dei cittadini.

## **7. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL NDV**

Il NdV ha effettuato le proprie attività di verifica esaminando direttamente la documentazione fornita dagli all'Ente. Nel corso dell'anno 2020 i principali interlocutori all'interno dell'Ente sono stati il Segretario Generale, il responsabile del Servizio Risorse Umane ed il Dirigente del settore Servizi Finanziari, Controllo di Gestione e Tributi.

Il NdV ha effettuato l'esame della documentazione ricevuta nei diversi momenti in cui gli è stata trasmessa, facendo rilevare eventuali necessità di messa a punto, suggerendo correzioni o miglioramenti e fornendo assistenza in caso di necessità.

In data 30 giugno 2020 l'OIV ha rilasciato l'attestazione relativa all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione alla data del 31/03/2020 (successivamente prorogata al 30/06/2021) come previsto della delibera A.N.AC n. 141/2019.



## **8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE E DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

Nel corso dell'anno 2020 l'Ente non è riuscito a portare a termine il percorso suggerito dall'OIV nelle precedenti relazioni di ridefinizione complessiva del sistema di misurazione e valutazione della performance, nonché dei connessi regolamenti. Il NdV rinnova quindi l'invito ad impegnarsi in tal senso, suggerendo di prevedere un percorso di condivisione del nuovo sistema sia con gli organi di indirizzo politico, sia con i dirigenti ed i dipendenti dell'Ente, anche attraverso opportuni momenti di formazione e comunicazione, in modo da dare allo stesso la legittimità dello strumento condiviso, fondamentale per la gestione della vita dell'Ente e parte integrante della propria cultura organizzativa.

Inoltre, compatibilmente con le difficoltà gestionali derivanti dalle nuove emergenze sanitarie ed economiche manifestatesi con l'emergenza sanitaria Covid-19, il NdV rinnova l'invito all'Ente ad aprire canali di comunicazione con i propri cittadini e stakeholder, anche al fine di cercare e trovare soluzioni innovative per una riprogettazione dei servizi erogati, che le nuove emergenze chiedono di affrontare con grande impegno.

Il NdV è a disposizione per assistere l'Ente nei percorsi di miglioramento che intenderà porre in atto.

28 maggio 2021

Il Nucleo di Valutazione

Dott. Tommaso La Mendola

Dott.ssa Raffaella Dall'Anese

Dott. Marco Rossi