



CITTÀ DI RIVOLI

Città di Rivoli

Corso Francia 98 – 10098 Rivoli (To) – Tel. 011.9513300

comune.rivoli.to@legalmail.it

P. IVA 00529840019

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

ESERCIZIO 2020

- **Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 160 del 1° luglio 2021**
- **Validazione tecnica del Nucleo di Valutazione: verbale n° 6 del 18 giugno 2021**

Indice della Relazione

1	Presentazione	Pag. 3
1.1	Introduzione	Pag. 3
1.1.1	Fasi del processo di misurazione e valutazione	Pag. 5
1.1.2	Il processo di redazione della Relazione	Pag. 7
1.2	Il contesto esterno di riferimento	Pag. 8
1.3	Il contesto interno	Pag. 9
1.3.1	L'amministrazione	Pag. 9
1.3.2	Servizi standard resi nel corso del 2020	Pag. 9
2	La Performance	Pag. 14
2.1	L'ambito della Performance	Pag. 14
2.2	I principali risultati raggiunti nella Performance organizzativa e individuale	Pag. 15
2.3	Standard di qualità dei servizi, indagine di customer satisfaction	Pag. 28
3	Sintesi complessiva obiettivi operativi performance 2020	Pag. 35
4	Valutazioni conclusive	Pag. 39

1. Presentazione

1.1 Introduzione

La presente Relazione sulla Performance relativa all'esercizio 2020 ha come obiettivo prioritario quello di presentare in un documento unitario la rendicontazione, la misurazione e la valutazione degli Obiettivi:

- *di Performance Organizzativa (di Ente o di Area),*
- *di Performance individuale della dirigenza,*
- *della Performance del personale a livello.*

In riferimento alle finalità sopradescritte, la Relazione tiene in dovuta considerazione le caratteristiche specifiche dell'Amministrazione, in termini di complessità organizzativa e tipologia di servizi resi al cittadino, di risorse finanziarie e strumentali disponibili.

La stesura del documento è ispirata ai *principi* di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, di partecipazione e di coerenza interna ed esterna.

Il contesto normativo è rappresentato da:

- d.lgs. n. 150/2009 e s.m.i. come modificato con D. Lgs. n. 74/2017;
- legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione",
- decreto Legislativo 33/2013, emanato in attuazione della delega contenuta nella legge 190/2012, concernente il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Sistema di misurazione e valutazione della performance nel Comune di Rivoli, approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 400 del 20.12.2011. (n.b. nel corso del 2020 per la valutazione della performance 2021 il Sistema è stato aggiornato)

Il Comune di Rivoli, in applicazione dell'art. 169, comma 3 bis del T.U. n. 267/2000, (come sostituito dall'art. 74 del d.lgs. n. 118 del 2011, introdotto dal d.lgs. n. 126 del 2014) ha ritenuto di unificare organicamente nel piano esecutivo di gestione (PEG), il Piano dettagliato degli obiettivi di cui all'articolo 108, comma 1, del D. Lgs. 267/2000 e il Piano della Performance ai sensi dell'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Il quadro normativo cui fare riferimento per la presente Relazione è il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i., *"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni."*

In particolare, l'art. 10, *"Piano della performance e Relazione sulla performance"* prevede:

1. Al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche ((redigono e pubblicano sul sito istituzionale ogni anno):

.....

b) ...la Relazione annuale sulla performance, che è approvata dall'organo di indirizzo politico-amministrativo e validata dall'Organismo di valutazione ai sensi dell'articolo 14 e)) che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato.

1-bis. Per gli enti locali, ferme restando le previsioni di cui all'articolo 169, comma 3-bis, del decreto legislativo 18

agosto 2000, n. 267, la Relazione sulla performance di cui al comma 1, lettera b), può essere unificata al rendiconto della gestione di cui all'articolo 227 del citato decreto legislativo.)

...

5.

Nei casi in cui la mancata adozione del Piano o della Relazione sulla performance dipenda da omissione o inerzia dell'organo di indirizzo di cui all'articolo 12, comma 1, lettera c), l'erogazione dei trattamenti e delle premialità di cui al Titolo III è fonte di responsabilità amministrativa del titolare dell'organo che ne ha dato disposizione e che ha concorso alla mancata adozione del Piano, ai sensi del periodo precedente.

In caso di ritardo nell'adozione del Piano o della Relazione sulla performance, l'amministrazione comunica tempestivamente le ragioni del mancato rispetto dei termini al Dipartimento della funzione pubblica.

Inoltre l'art. 14, "Organismo indipendente di valutazione della performance" prevede:

...

4. L'Organismo indipendente di valutazione della performance:

...

c) valida la Relazione sulla performance di cui all'articolo 10 e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione;

...

6. La validazione della Relazione sulla performance di cui al comma 4, lettera c), è condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti per premiare il merito di cui al Titolo III

In sintesi, sul sito istituzionale del Comune, nella sezione "Amministrazione Trasparente, si possono consultare:

Nel PEG	Gli obiettivi e le risorse che riguardano il funzionamento complessivo del Comune per l'anno 2019.
Nell'allegato al PEG	Il PIANO DEGLI OBIETTIVI, ovvero l'elenco dettagliato degli obiettivi innovativi individuati per l'anno. Questi obiettivi sono collegati alle risorse dei premi di risultato e di produttività.
Nella Relazione al Piano della Performance Anno 2020 (il presente documento)	Il consuntivo dei due punti precedenti.

Questi documenti hanno come destinatari i cittadini, gli utenti esterni e interni; perseguono quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità dei dati.

Il primo aspetto, si traduce nella scelta di adottare un linguaggio il più possibile comprensibile e non burocratico.

Il secondo aspetto, è garantito dal fatto che tutti i dati qui contenuti derivano dai documenti pubblici del Comune. Tali documenti sono stati elaborati e vengono pubblicati nel rispetto della vigente normativa in materia.

- Finalità e contenuto della Relazione

La Relazione sulla Performance 2020, sulla base delle Linee Guida n. 3 - Novembre 2018 del Dipartimento della Funzione pubblica, persegue le seguenti finalità:

- è uno *strumento di miglioramento gestionale* grazie al quale l'amministrazione può riprogrammare obiettivi e risorse tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente e migliorando progressivamente il funzionamento del ciclo della *performance*.
- è uno *strumento di accountability* attraverso il quale l'amministrazione può rendicontare a tutti gli *stakeholder*, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato e gli eventuali scostamenti e le relative cause –

rispetto agli obiettivi programmati. In questa prospettiva, nella predisposizione della Relazione privilegia la sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, anche facendo ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati per favorire una maggiore leggibilità delle informazioni.

A seguito rendicontazione, da parte dei dirigenti e dei Responsabili dei servizi, dei risultati raggiunti durante l'esercizio 2020, è seguita la "misurazione" degli stessi tramite il supporto del Controllo di Gestione.

La fase finale di valutazione dei risultati raggiunti è realizzata da parte del Nucleo di valutazione.

1.1.1 Fasi del processo di misurazione e di valutazione

La misurazione e la valutazione degli obiettivi della Performance 2020, rispetto ai target attesi e agli indicatori di risultato, riguardano:

la Performance organizzativa (di Ente o di Area : attività, processi, o progetti);

la Performance individuale (Obiettivi dei dirigenti, delle P.O., del personale a livello)

Per quanto riguarda la Performance organizzativa di Ente o di Area (riferita ad attività, processi o progetti), i dirigenti hanno redatto i report riassuntivi dei risultati raggiunti che sono stati controllati e analizzati dal NCVP.

Il Ciclo della Performance prevede cinque fasi:

1. la fase iniziale di definizione degli obiettivi, previa negoziazione e condivisione;
2. la fase intermedia di monitoraggio, verifica stato di realizzazione;
3. la fase finale di misurazione dei risultati raggiunti;
4. la valutazione della Performance;
5. la conoscibilità e trasparenza dei risultati tramite pubblicazione su "Amministrazione trasparente".

Gli obiettivi strategici e gestionali-operativi, prima dell' assegnazione, vengono negoziati, condivisi, validati tecnicamente dal Nucleo di valutazione performance ed approvati dalla Direzione politica.

Per il 2020 la fase di negoziazione e confronto sugli obiettivi assegnati ai dirigenti si è svolta nel mese di marzo 2020; la fase finale di valutazione si è svolta il 31 maggio 2021.

Nel corso del 2020 i Dirigenti hanno assegnato formalmente a ciascun dipendente dei propri servizi gli obiettivi operativi per area sulla base del P.E.G.

Sono state rispettate le seguenti regole:

- Il Sindaco ha individuato gli Obiettivi di Performance per il Segretario Generale;
- Per i Dirigenti: gli obiettivi negoziati ed assegnati sono stati allegati al Piano delle Performance approvato dalla Giunta comunale;
- Per il personale a livello e P.O.: i Dirigenti hanno individuato, in condivisione con i titolari di P.O. e con ciascuno dei dipendenti appartenenti al proprio servizio gli obiettivi, tra quelli più significativi

Nella metodologia gli attori della misurazione e valutazione sono :

Oggetto valutazione	Valutato	Valutatore
Grado raggiungimento Obiettivi di performance	- Segretario generale e Dirigenti - P.O., Personale a livello	- Nucleo di valutazione - Dirigenti
Comportamenti Organizzativi(capacità, competenze, conoscenze	- Segretario generale e Dirigenti - P.O. - Personale a livello	- Direzione politica, su proposta NdV - Dirigente - Dirigente, sentito funzionario P.O.

1.1.2 Il processo di redazione della Relazione sulla Performance esercizio 2020

Il processo di redazione della Relazione sulla performance 2020 è iniziato immediatamente dopo l'approvazione del rendiconto 2020 da parte del Consiglio comunale e contemporaneamente ai processi di misurazione e valutazione della performance organizzativa e della performance individuale dei dirigenti e del personale a livello, conclusi a giugno.

Sulla base dello schema delineato nelle LG n. 3 – novembre 2018 del Dipartimento della Funzione pubblica, ogni Dirigente ha presentato le rendicontazioni sugli obiettivi di propria competenza, relazioni che sono conservate quali “carte di lavoro” presso la segreteria di supporto al NIV. I dirigenti, sotto propria responsabilità, hanno certificato e misurato il grado di raggiungimento rispetto ai target attesi ed agli indicatori di risultato.

Come già detto, la fase di valutazione dei risultati raggiunti compete al NIV.

Come previsto dalla normativa, a seguito validazione tecnica da parte del NIV, detta Relazione viene sottoposta alla Giunta comunale per l'approvazione definitiva e pubblicata nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web del Comune

1.2 Il contesto esterno di riferimento

L'attività dell'Ente, nel corso dell'anno 2020, ha continuato a essere condizionata in modo significativo dal contesto esterno della crisi economica che ha investito in generale l'Italia e il nostro territorio, dalle conseguenze negative da un punto di vista economico della pandemia da Covid 19 e dal calo delle risorse finanziarie a disposizione degli Enti locali per lo svolgimento delle attività istituzionali e l'erogazione dei servizi.

L'economia insediata del Comune di Rivoli nel 2020 è chiaramente descritta dal grafico sottostante dal quale è evidente che gli unici settori in "salute" sono quello delle costruzioni e della grande distribuzione.

Osservando i dati provenienti dal territorio, il settore commercio di vicinato rappresenta quello con una situazione di crescente sofferenza in cui versano la piccola distribuzione e i pubblici esercizi in genere, non solo in periferia - come già in passato - ma anche nel centro cittadino e nelle zone ad alta densità abitativa.

Per contro, gli aspetti connessi alle dinamiche di trasformazione edilizia del territorio e le conseguenti implicazioni rispetto al mercato immobiliare, nel 2020 in continuità con quanto accadeva nel precedente anno i segnali di ripresa prevalgono.

Sono aumentate – rispetto agli anni precedenti - le istanze per quanto riguarda l'attività edilizia ordinaria e, soprattutto, anche quella straordinaria relativa alle grandi trasformazioni. Per queste ultime, certamente hanno giovato le politiche e gli strumenti messi in campo, a livello regionale e nazionale, per agevolare l'attività edilizia, soprattutto in termini di snellimento burocratico e di incentivazione agli interventi di recupero e riqualificazione urbana – strumenti, peraltro, discretamente utilizzati dagli operatori nella nostra città.

Nel periodico "Torino congiuntura" della CCIAA si legge, nel numero di marzo 2021, che a livello economico la pandemia non ha per ora causato significativi cambiamenti del trend già descritto nel 2019 e nel 2020, evidenziando una situazione di sostanziale stand by del mondo economico imprenditoriale. Si tratterà di capire nel 2021 se l'uscita dalla pandemia e il venir meno di sistemi pubblici di sostegno economico avranno conseguenze particolarmente significative sull'economia territoriale.

1.3 Il contesto interno

1.3.1 L'Amministrazione

Il personale dipendente in termini numerici e di categoria professionale:

CATEGORIE	PROFILI PROFESSIONALI	PERSONALE IN SERVIZIO AL 31/12/2020
SEGRETARIO COMUNALE	SEGRETARIO GENERALE	1
DIRIGENTI	DIRIGENTE	4
CATEGORIA D		72
CATEGORIA C		145
CATEGORIA B		25
CATEGORIA A	ADDETTO AI SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO	2

TOTALE		249
--------	--	-----

1.3.2 Servizi standard resi nel corso del 2020

Pur non essendo direttamente correlati agli Obiettivi di performance, il report sui servizi standard resi dal Comune offre un quadro del lavoro costante che viene assicurato alla cittadinanza di Rivoli. Si ritiene di segnalare che nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, è stato particolarmente sollecitato il servizio di Protezione civile che è passato da 2 del 2019 a 767, tutti i restanti numerosi servizi ai cittadini sono stati comunque assicurati, pur nelle modalità consentite dalla pandemia, garantendo le previste misure di sicurezza.

1. Accesso agli atti, protocollazione, segnalazioni e reclami

- * Accesso agli atti, ai documenti e alle informazioni (*n. utenti: 18*)
- * Risposta a segnalazioni e reclami scritti di cittadini e utenti (*n. utenti: 14*)
- * Ricezione e protocollazione di lettere e documenti (*n. utenti: 54.341*)
- * Consultazione di atti conservati nell'archivio storico (*n. utenti: 14*)

2. Servizi alle persone in difficoltà

- * Permesso di sosta e transito per veicoli che trasportano disabili (*n. utenti: 193*)
- * Domanda per ottenere dall'INPS l'assegno per il nucleo familiare o l'assegno di maternità (*n. utenti: 94*)

3. Servizi elettorali

- * Iscrizione all'albo degli scrutatori, dei presidenti di seggio elettorale, dei giudici popolari (*n. utenti: 118*)
- * Rilascio del certificato di iscrizione nelle liste elettorali (*n. utenti: 1500*)
- * Rilascio delle tessere elettorali e loro duplicati (*n. utenti: 3582*)
- * Ammissione al voto per degenti o detenuti, esercizio del voto a domicilio e del voto assistito (*n. utenti: 24*)

4. Servizi cimiteriali

- * Autorizzazioni e concessioni cimiteriali collegate al decesso (*n. utenti: 284*)
- * Autorizzazioni e concessioni cimiteriali non collegate al decesso (*n. utenti: 92*)
- * Rimborso del costo pagato per un loculo o una celletta (*n. utenti: 6*)

5. Servizi demografici

- * Rilascio carta d'identità (*n. utenti: 3662*)
- * Autenticazione di firme, fotografie e copie di documenti (*n. utenti: 941*)
- * Autenticazione di firme per la vendita di veicoli (*n. utenti: 20*)
- * Pubblicazioni di matrimonio (*n. utenti: 96*)
- * Iscrizione, variazioni e cancellazioni anagrafiche (*n. utenti: 5964*)
- * Certificati di anagrafe (*n. utenti: 11471*)
- * Certificati di stato civile (*n. utenti: 6100*)
- * Dichiarazione di nascita (*n. utenti: 372*)
- * Richiesta di cittadinanza italiana (*n. utenti: 153*)
- * Rilascio copie integrali di atti di stato civile (*n. utenti: 1310*)
- * Rilascio di attestazioni in materia di toponomastica (*n. utenti: 6*)
- * Assegnazione di numero civico e di numerazione interna (*n. utenti: 40*)

6. Servizi per il commercio e l'artigianato

- * Esercizio di vendita al dettaglio (esercizio di vicinato) (*n. utenti: 161*)
- * Esercizio di vendita diretta al pubblico di prodotti da forno (panificio) (*n. utenti: 1*)
- * Attività di tintoria e lavanderia (*n. utenti: 0*)
- * Attività e struttura ricettiva (bed & breakfast, agriturismo, albergo, ostello) (*n. utenti: 1*)
- * Agenzia di affari (*n. utenti: 1*)
- * Attività di autonoleggio senza conducente o autorimessa (*n. utenti: 3*)
- * Detenzione di apparecchi di intrattenimento presso esercizi commerciali (*n. utenti: 2*)
- * Attività di parrucchiere (*n. utenti: 5*)
- * Attività di estetista (*n. utenti: 11*)
- * Vendita della stampa quotidiana e periodica (edicole, giornali, ecc.) (*n. utenti: 1*)

- * Esercizio di vendita al dettaglio (medie e grandi strutture di vendita) (*n. utenti: 18*)
- * Esercizio di somministrazione alimenti e bevande (bar, ristoranti, ecc.) (*n. utenti: 50*)
- * Locali di pubblico spettacolo: rilascio agibilità e autorizzazione all'esercizio (*n. utenti: 0*)
- * Autorizzazione temporanea per lo svolgimento di uno spettacolo pubblico (*n. utenti: 0*)
- * Apertura o variazione di impianto di distribuzione carburanti (*n. utenti: 3*)
- * Vendita, toelettatura o addestramento di animali (*n. utenti: 2*)
- * Esercizio di ambulatori medici o veterinari; detenzione scorte farmaci veterinari (*n. utenti: 4*)
- * Attività di spettacolo viaggiante (*n. utenti: 0*)
- * Autorizzazione per svolgere sul territorio attività di spettacolo viaggiante (*n. utenti: 11*)
- * Comunicazione di subingresso in esercizi di commercio su area pubblica con concessione del posteggio e relative variazioni (*n. utenti: 23*)
- * Autorizzazione al commercio itinerante su area pubblica senza concessione di posteggio (*n. utenti: 6*)
- * Installazione insegne di esercizio: segnalazione certificata di inizio attività (***n. utenti: 71***)
- * Somministrazione temporanea di cibi e bevande: segnalazione certificata di inizio attività (*n. utenti: 4*)

7. Servizi alle imprese

- * *Attività produttiva: (industriale, manifatturiera, ecc.)* (***n. utenti: 1***)
- * *Utilizzo del Centro Congressi comunale* (*n. utenti: 1*)

8. Servizi tributari e catastali

- * Rilascio di visure catastali (*n. utenti: 324*)
- * Tassa sui rifiuti (TARI): iscrizione, variazione o cessazione dell'utenza (*n. utenti: 4592*)
- * Tassa sui rifiuti (TARI): invio comunicazioni si pagamento (*n. utenti: 25.197*)
- * TARI: concessione di agevolazioni, esenzioni o riduzioni (*n. utenti: 10420*)
- * Tassa sui rifiuti (TARI): rimborsi o compensazioni (*n. utenti: 169*)
- * IMU: calcolo dell'ammontare (*n. utenti: circa 193*)
- * IMU, ICI e Tributo per i servizi indivisibili (TASI): rimborsi o compensazioni (*n. utenti: 40*)
- * IMU e TASI concessione di agevolazioni, esenzioni o riduzioni (*n. utenti: 149*)
- * IMU e TASI: presentazione della dichiarazione (*n. utenti: 106*)
- * Rateazioni del pagamento di un tributo/imposta (*n. utenti: 117*)
- * Provvedimenti di accertamento per omessa/infedele dichiarazione ed omesso/parziale versamento (*n. utenti: 2.347*)
- * Istanza per l'annullamento, la rettifica o la sospensione di provvedimenti tributari emanati dal Comune (*n. utenti: 32*)
- * Supporto e consulenza al contribuente per chiarimenti sulla corretta interpretazione della normativa tributaria nei casi di incertezza o di elevata complessità (*n. utenti: circa 2692*)
- * *Servizio pubbliche affissioni* (*n. utenti: 200*)

9. Servizio asili nido

- * Servizio asili nido (*n. utenti: 93*)
- * Centro estivo asilo nido (*n. utenti: = non realizzato*)

10. Servizi a supporto dell'attività scolastica

- * Servizio refezione scolastica (*n. utenti: 2896*)
- * Servizio Scuolabus (*n. utenti: 107*)
- * Servizio Piedibus (*n. utenti: 0*)
- * Educazione ambientale nelle scuole (*n. utenti: circa 200*)

11. Servizi per i giovani

- * Informagiovani (*n. utenti: circa 1.200*)

12. Servizi vari ai cittadini

- * Chioschi pubblici dell'acqua (*n. utenti: circa 15.000*)

13. Servizi per lo sport e l'associazionismo

- * Impianti sportivi comunali utilizzabili gratuitamente (*n. impianti: 10*)
- * Impianti sportivi comunali gestiti da terzi e utilizzabili a pagamento (*n. impianti: 9*)

* Concessione utilizzo delle palestre scolastiche (n. utenti: 10 società. Si precisa che le concessioni sono state perfezionate ma la chiusura delle palestre avvenuta il 25 ottobre 2020 ha di fatto impedito l'utilizzo dei locali. Una sola associazione (per l'attività agonistica) ha potuto utilizzare una delle palestre nel dicembre 2020).

* Concessione in uso temporaneo di locali assegnati ai Comitati di quartiere (n. utenti: 0 nessuna concessione è stata rilasciata a causa della chiusura di tutti i centri d'incontro a partire dal 26/02/2020)

14. Servizi per la cultura

* Servizi bibliotecari (n. iscritti: 1.562; nuovi iscritti: 106; prestiti: 11.520). Dal mese di marzo a dicembre 2020 la biblioteca è rimasta chiusa per alcuni mesi attivando, nei periodi di apertura, il prestito sulla soglia previa prenotazione e consegna del libro senza consentire l'accesso degli utenti ai locali.

* Concessione di spazi in edifici comunali per realizzazione di iniziative culturali o espositive (n. utenti: 5 espositori). Il programma espositivo è stato sospeso dal 23/02/2020 al 5/06/2020 e dal 6/11/2020 al 31/12/2020.

* Corsi di musica (n. utenti: circa 215)

15. Servizi per l'ambiente e l'igiene urbana

* Servizio ecocentri (n. utenti: 26070 – n. accessi)

* Servizio raccolta rifiuti (n. utenti: 23771)

* Rilascio di chiavi e badge per isole ecologiche e cassonetti condominiali (n. utenti: 248)

* Segnalazioni relative alla raccolta rifiuti (n. utenti: circa 540)

* Posizionamento di cassonetti per la raccolta rifiuti (n. utenti: circa 260)

* Autorizzazione per la deroga temporanea al livello di rumore consentito (n. utenti: 8)

* Rilascio dell'attestazione ai fini del bonus fiscale per l'acquisto di gasolio o gpl a uso riscaldamento (n. utenti: 6)

* Autorizzazione alla detenzione di animali esotici a fini personali (n. utenti: 0)

* Autorizzazione all'installazione o modifica di impianti radioelettrici (n. utenti: 0)

* Disinfestazione di aree ed edifici pubblici (n. interventi: 195)

16. Servizi per la casa e l'emergenza abitativa

* Assegnazione di alloggio di edilizia pubblica (n. utenti: 3)

17. Servizi per il lavoro e la formazione professionale

* Informazioni e orientamento in materia di lavoro (n. utenti: 127)

18. Servizi per lo sviluppo delle pari opportunità

* Fondo librario femminile (n. utenti: 75)

19. Servizi per il suolo pubblico, la viabilità e gli impianti pubblicitari

* Autorizzazione all'occupazione temporanea del suolo pubblico (n. 338 + 176 traslochi con procedure semplificate= 514)

* Autorizzazione all'occupazione permanente del suolo pubblico (n. 11)

* Autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari temporanei in cantieri e su suolo pubblico (n. 26)

* Autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari permanenti (n. 22)

* Autorizzazione al transito in deroga al divieto di circolazione (n. 28)

* Limitazione provvisoria alla circolazione su richiesta del cittadino (n. 119)

* Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico (n. 91)

* Autorizzazione endoprocedimentale finalizzata alla posa di dehors (n. 72)

* Istituzione stalli disabili (n. 36)

* Ordinanze viabili per lavori su strada Enti (Enel, Telecom, Open Fiber, Teleriscaldamento ecc...) (n. 64)

20. Servizi per la sicurezza dei cittadini

* Accesso agli atti della Polizia Locale (n. utenti: 332)

* Concessione rateizzazioni delle sanzioni amministrative per violazioni del Codice della Strada (n. utenti: 59)

* Pagamento delle sanzioni amministrative comminate dalla Polizia Locale (n. utenti: 30591)

- * Presentazione del ricorso al Prefetto contro una sanzione amministrativa per violazione al Codice della Strada (*n. utenti: 548*)
- * Centrale operativa: ricezione richieste urgenti per interventi di Polizia Stradale, emergenze ambientali, reati (*n. utenti: 7799*)
- * Rilascio autorizzazioni per manifestazioni, competitive e non, su strada (*n. utenti: 5*)
- * Servizio di Protezione Civile (*n. utenti: 767*)

21. Servizi per l'edilizia

- * Rilascio di permesso di costruire (*n. utenti: 48*)
- * Presentazione della segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) per interventi edilizi non soggetti al permesso di costruire (*n. utenti: 267*)
- * Presentazione della denuncia di inizio attività (DIA) per ristrutturazioni edilizie (*n. utenti: 0*)
N.B.: sono state sostituite da CILA e SCIA
- * Comunicazione di inizio lavori alternativa alla SCIA e alla DIA (*n. utenti: 466*)
- * Comunicazione inizio e fine lavori per opere soggette a permesso di costruire (*n. utenti: 49*)
- * Certificati relativi agli immobili privati (certificati di destinazione urbanistica, per IVA agevolata, ecc.) (*n. utenti: 96*)
- * Certificato di agibilità (*n. utenti: 59*)
- * Deposito della denuncia opere strutturali in cemento armato o a struttura metallica (*n. utenti: 75*)
- * Autorizzazioni paesaggistiche (*n. utenti: 53*)
- * Esame di studi di fattibilità per varianti urbanistiche presentati da privati (*n. utenti: 2*)

22. Servizi per la manutenzione e il decoro della città

- * Manutenzione dei fabbricati (N. 1438 interventi di manutenzione ordinaria su fabbricati + n. 190 interventi gestione calore)
- * Manutenzione del verde cittadino
 - interventi scuole: n. 246 sfalci e n. 91 misure;
 - interventi verde cittadino: n. 610 sfalci e n. 175 misure;
 - potature e rimonda del secco: n. 30 esemplari
 - abbattimenti: n. 130
 - piantumazioni: n. 459
- * Manutenzione dei giochi nei parchi pubblici e nelle scuole pubbliche (*n. 67 interventi*)
- * Manutenzione dell'illuminazione pubblica
(*n. 171 interventi Citelum oltre n. 77 interventi Enel Sole*)
- * Manutenzione degli impianti semaforici (*n. 63 interventi*)
- * Manutenzione delle strade (*n. 2001 ordini di lavoro*)
- * Manutenzione della segnaletica verticale e orizzontale (*n. 494 ordini di lavoro*)
- * Riparazione guasti delle reti acquedotto e fognature (bolle scavo riferite alla rete acquedotto: 127; interventi su caditoie stradali: 488 (290 Smat+ 198 Comune) ; interventi su fognatura: 20)
- * Autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria bianca (*n. 1*)

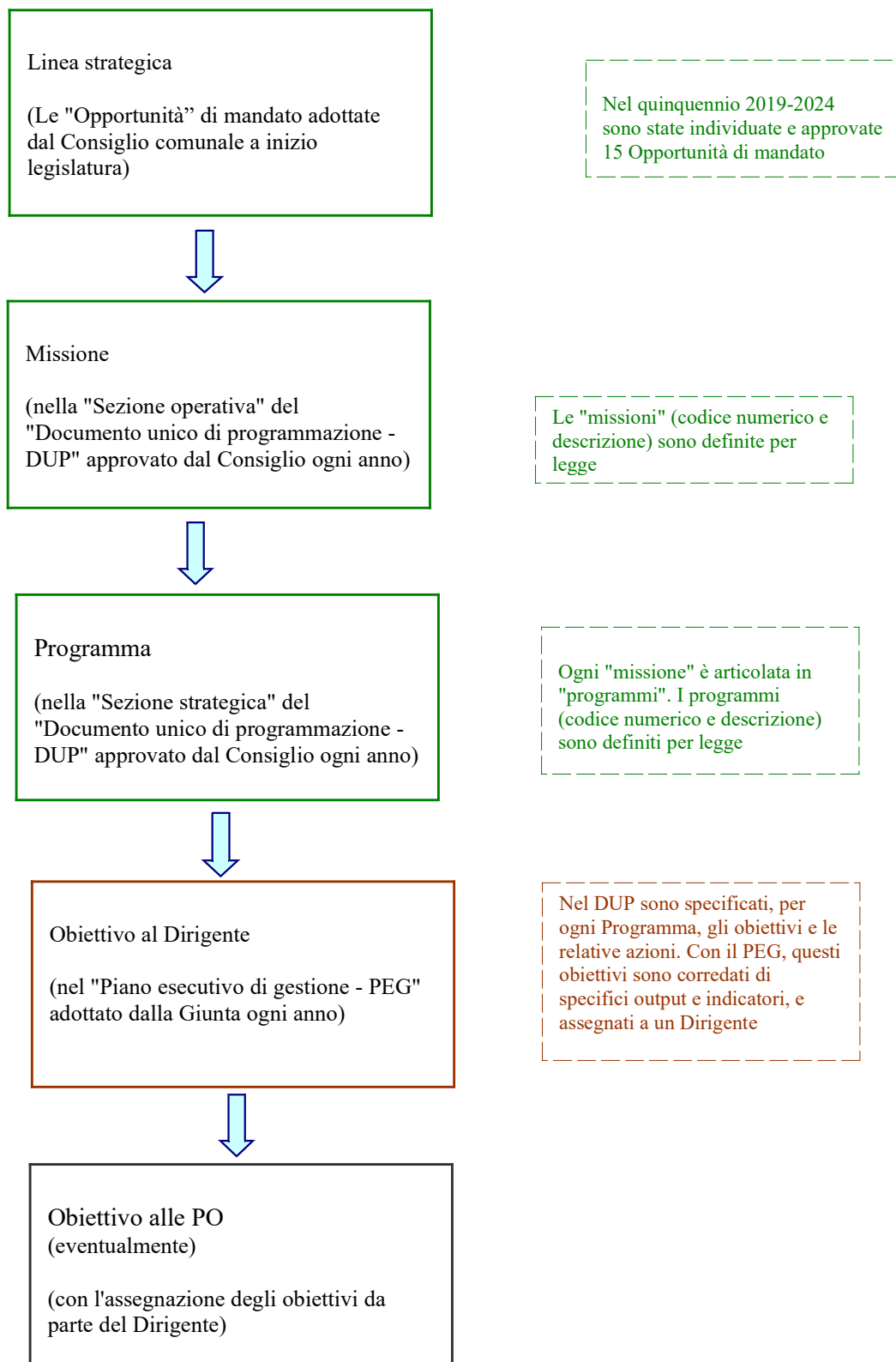
2 - La Performance

2.1 L'ambito della Performance

Questa sezione è dedicata a descrivere, seppur sinteticamente, gli aspetti performanti dell'attività amministrativa che si concretizza in obiettivi assegnati a tutti i servizi comunali e alle figure dirigenziali.

Tali obiettivi sono aggiuntivi rispetto alla normale attività che è stata descritta nel paragrafo precedente e traducono le linee strategiche dell'Amministrazione.

Viene descritto di seguito il processo logico di riferimento che porta dalle Linee strategiche di mandato del Sindaco alla definizione degli Obiettivi di Performance.



2.2 – I principali risultati raggiunti nella Performance organizzativa e individuale

Di seguito vengono rendicontati gli Obiettivi di Performance organizzativa (di Ente e di Area), eventualmente aggregati se simili, e quelli di Performance individuale dei dirigenti.

Sono suddivisi per ciascuna Direzione e vengono richiamati: la tipologia di obiettivo, il responsabile (se diverso dal Dirigente competente o se si tratta di obiettivi trasversali a più direzioni), la descrizione sintetica, gli stakeholders, la finalità che si proponeva, i risultati raggiunti e il grado percentuale di misurazione.

SEGRETERIA GENERALE

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale (obiettivo trasversale di Ente)</i>
Responsabile	Segretario generale (Responsabile della prevenzione alla corruzione e alla trasparenza – RPCT) e tutti i Dirigenti
Descrizione Sintetica	Realizzazione delle azioni previste dal Piano della prevenzione della corruzione e alla trasparenza 2020/2022 (PTPCT)
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Le azioni previste dal Piano impegnano il Comune di Rivoli a condurre preventivamente un'analisi dei rischi corruttivi legati ai procedimenti amministrativi e a prevedere delle azioni che riducano o eliminino tale rischio. Al pari l'Ente è tenuto a mantenere un profilo di trasparenza della sua azione che si concretizza nella pubblicazione costante di tutte le notizie, informazioni, atti che riguardano l'azione comunale.
Valore atteso e raggiunto	L'attività si è svolta secondo i tempi e i gli obblighi prefissati attraverso un'azione costante di monitoraggio e coordinamento del Segretario Generale nel suo ruolo di RPCT e per quanto riguarda la trasparenza si è verificato un lieve scostamento dagli obblighi previsti nella misura del 5% del complesso degli atti che devono essere resi pubblici o nella modalità di pubblicazione che in alcuni casi si è verificata non in formato aperto.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

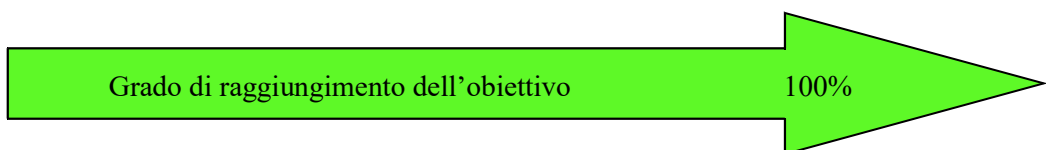
97,5%

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Creazione di banche dati digitali per garantire efficienza alla gestione delle attività dell'Avvocatura
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Sono stati due gli obiettivi che rientravano in questa tipologia di attività: la generazione di fascicoli specifici nella scrivania virtuale comunale, l'implementazione dell'archivio digitale relativo agli anni 2017/2020.
Valore atteso e raggiunto	L'attività si è svolta secondo i tempi e i risultati prefissati e consente ora al Comune una maggiore efficienza nella gestione delle pratiche, anche nell'eventualità di recupero di crediti dovuti al comune.

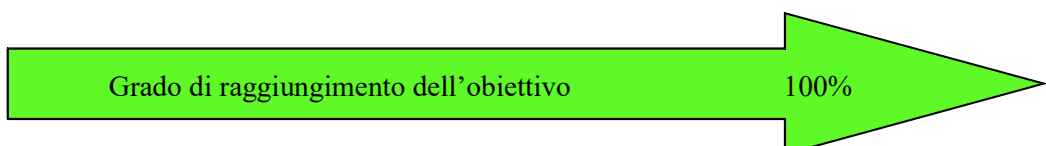
Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

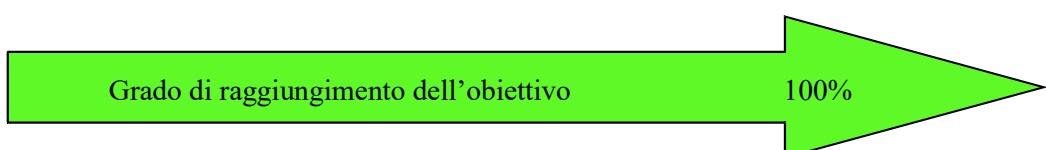
Tipologia di obiettivo	Performance organizzativa
Descrizione Sintetica	Preparazione e gestione di due corsi di formazione proposti ai dipendenti comunali sui temi innovativi proposti dal D.L. semplificazioni sulle diverse di procedimento
Stakeholders	Dipendenti
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	La finalità è stata l'aggiornamento e la formazione permanente del personale che si occupa di uno degli aspetti più delicati e complessi dell'attività pubblica.
Valore atteso e raggiunto	I due corsi sono stati realizzati, uno a gennaio e febbraio 2021 stati gestiti on line data le misure di prevenzione anti Covid 19 direttamente dall'Avvocato del Comune con il supporto del personale dell'avvocatura, realizzando in tal senso, oltre all'aggiornamento formativo anche un significativo risparmio di costi.



Tipologia di obiettivo	Performance organizzativa e individuale
Descrizione Sintetica	Riorganizzazione del processo di gestione del Diritto di superficie in vista della sua trasformazione in Diritto di proprietà
Stakeholders	Dipendenti
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Ottimizzazione delle procedura di trasformazione e avvio delle singole pratiche con i cittadini interessati e, data la complessità, inserendo anche un riconoscimento economico denominato diritti di istruttoria
Valore atteso e raggiunto	Nel corso del 2020 è stata perfezionata la trasformazione per 5 convenzioni

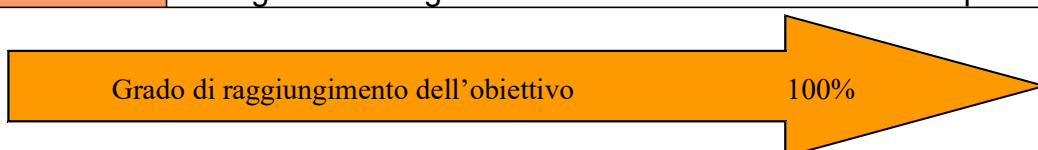


Tipologia di obiettivo	Performance organizzativa e individuale
Descrizione Sintetica	Analisi dei regolamenti relativi agli organi politici, loro aggiornamento normativo e coordinamento con gli altri documenti regolamentari.
Stakeholders	Dipendenti/organi istituzionali
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Aggiornare i regolamenti e adeguarli alla normativa in vigore, nonché individuare le modalità, rispettose della normativa, per il migliore e più spedito funzionamento di Giunta e Consiglio
Valore atteso e raggiunto	Elaborate nei tempi le proposte di nuovi regolamenti

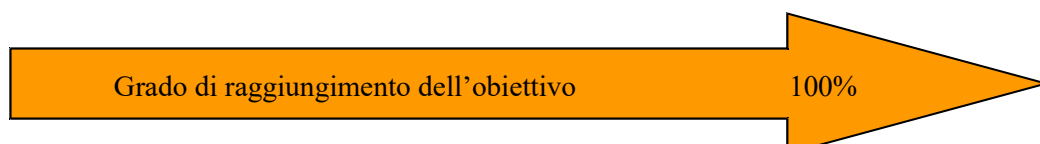


DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Realizzazione della campagna annuale ottobre rosa nell'ambito delle attività sulle pari opportunità gestite dalla Direzione per conto dell'Ente
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Diffondere la cultura dello screening anche in età precoce, promuovere i concetti di vita sana e attiva
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo è stato raggiunto attraverso significative attività di divulgativa e organizzazione di iniziative a carattere sportivo

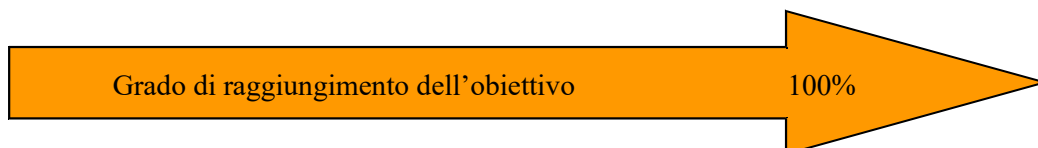


Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Studio e analisi dei nuovi processi per la riscossione coattiva delle entrate comunali
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Predisposizione del documento esecutivo per le entrate patrimoniali e stesura del nuovo regolamento
Valore atteso e raggiunto	Il Servizio tributi ha elaborato i documenti previsti nei tempi programmati

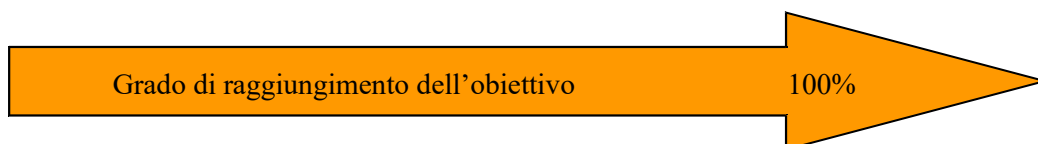


Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa (obiettivo trasversale alla Direzione Servizi alla città)</i>
Descrizione Sintetica	Miglioramento del sistema integrato di gestione economico finanziaria e delle partecipazioni
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Il progetto ha previsto attività di formazione e affiancamento agli uffici della Direzione Servizi alla Città in merito alle nuove modalità di creazione del Fondo pluriennale vincolato, la gestione del sistema di controllo integrato con gli Enti partecipati dal Comune e il monitoraggio dei vincoli di finanza in vista del pareggio di bilancio, la gestione del nuovo sistema Siope+, il miglioramento dei tempi di pagamento e del recupero crediti.
Valore atteso e raggiunto	Tutte le attività previste dal progetto sono state garantite; si segnala il miglioramento dei tempi di pagamento che sono passati da 36 giorni medi dell'anno 2018 a 29 nel 2019

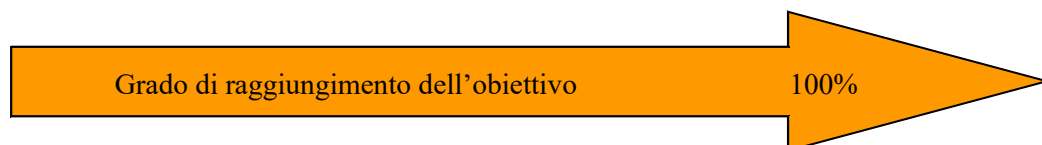
	confermato nel 2020, sono scesi considerevolmente i debiti scaduti e non paganti che sono scesi da 420.000 euro del 2019 a 36.000 euro nel 2020.
--	--



Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	Gestire la governance degli enti partecipati con particolare attenzione alla società Millerivoli
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Revisione dello statuto della Società Millerivoli, approvazione del Bilancio 2020, nomina del nuovo organo amministrativo e gestione del controllo analogo
Valore atteso e raggiunto	Gli obiettivi previsti sono stati tutti raggiunti nei tempi previsti consentendo e accompagnando il possibile rilancio della società

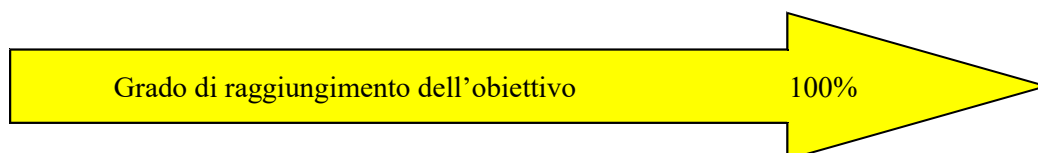


Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	Studio ed analisi strategie per la messa in atto delle attività di contrasto all'elusione ed all'evasione tributaria in collaborazione con la società concessionaria
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Questo obiettivo doveva realizzare: - 180 provvedimenti di avviso imu e tasi - l'accertamento di recupero di 240.000,00 euro - 1200 avvisi di accertamento tari - l'accertamento di recupero di 100.000,00 euro
Valore atteso e raggiunto	Sono stati realizzati: - 600avvisi di accertamento imu e tasi e accertato il recupero di 830.000,00 euro - 2500 avvisi di accertamento tari e accertato il recupero di 350.000,00 euro.

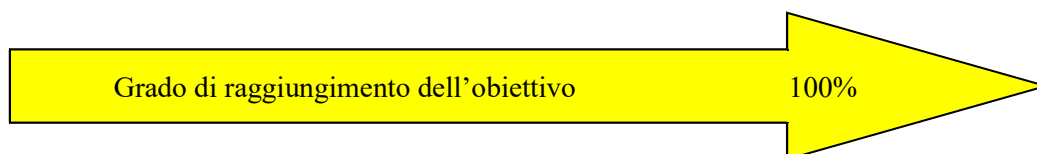


DIREZIONE RISORSE UMANE E TUTELA DEL CITTADINO

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Messa in funzione e pubblicazione di un portale unico di accesso ai servizi online messi a disposizione dei cittadini del Comune, attraverso l'autenticazione SPID e App "Smartcity Rivoli".
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Miglioramento della fruibilità dello strumento informatico nel rapporto utenti e uffici comunali tramite restyling mirato della app esistente per lo sviluppo di nuove soluzioni atte a favorire l'informazione e la partecipazione dei cittadini
Valore atteso e raggiunto	Gli obiettivi sono stati raggiunti: i servizi pubblicati e gestibili da portale con autenticazione SPID/CIE sono "I miei pagamenti", "Fai una segnalazione", "Prenota un appuntamento".

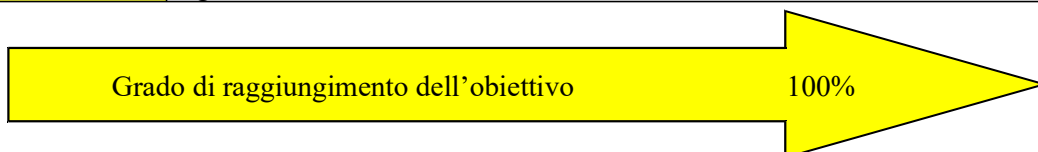


Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Riorganizzazione dei servizi di controllo del territorio nell'ottica della riduzione dei tempi di intervento collegati all'introduzione delle pattuglie motomontate. Mantenimento delle attuali condizioni di sicurezza percepita mediante pattugliamento in abiti civili dei mercati rionali, parchi e giardini pubblici e delle aree di aggregazione.
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Organizzazione dell'attività di controllo in ambito esterno che doveva tenere conto dei problemi aggiuntivi provocati dalla pandemia, attuazione di numerosi servizi aggiuntivi per sostenere il bisogno di sicurezza della cittadinanza
Valore atteso e raggiunto	Gli obiettivi previsti sono stati garantiti attraverso 102 presidi di prossimità, 353 servizi appiedati, 2557 controlli di parchi e giardini, 93 controlli di prevenzione e contrasto all'abbandono dei rifiuti

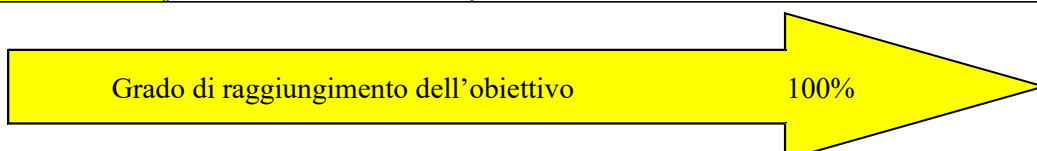


Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Iniziative di sostegno al commercio di vicinato, tramite l'aggiornamento di una normativa regolamentare che riordini criteri e modalità di attribuzione dei benefici; Mercato del mercoledì: sottoposizione alla Giunta comunale di almeno 3 proposte alternative.

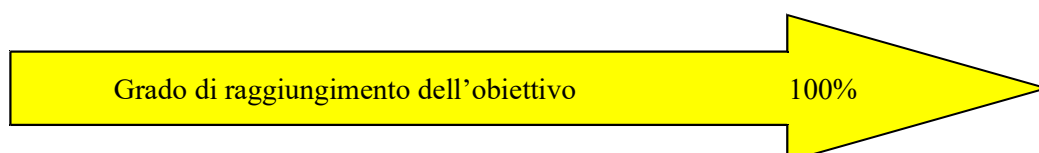
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Sostenere il commercio di vicinato tenendo in considerazione sia le esigenze degli operai e sia dei cittadini. Il periodo di pandemia ha anche richiesto un ulteriore servizio di sostegno economico agli operatori economici.
Valore atteso e raggiunto	Erogati contributi a imprese commerciali per garantire la distribuzione di beni alimentari e non o per supportare le attività delle microimprese commerciali sostenendole nella fase di chiusura: il tutto a seguito di elaborazione di apposito atto regolamentare



Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Gestione, in collaborazione con il RUP, della procedura di gara per l'affidamento del servizio di gestione globale delle violazioni amministrative. Attuazione della procedura di redazione, approvazione ed applicazione del Piano di Protezione Civile.
Stakeholders	Dipendenti
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Espletamento delle procedure di gara e aggiudicazione. Approvazione del Piano di protezione civile
Valore atteso e raggiunto	Gli obiettivi posti sono stati raggiunti nel corso del 2020 nonostante la complessa situazione pandemica. L'attività della protezione civile ha ricevuto un importante riconoscimento in un periodo in cui è stata particolarmente sollecitata.



Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Revisione della struttura organizzativa del Comune di Rivoli: gestione delle attività connesse all'individuazione di una struttura qualificata ad effettuare l'analisi sulla "macchina comunale"
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Supportare l'Amministrazione nella ricerca di soggetto esterno qualificato per l'analisi e la valutazione della struttura comunale
Valore atteso e raggiunto	È stata individuata la ditta qualificata e offerto tutto il supporto tecnico utile allo svolgimento dell'incarico



DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO E ALLA CITTÀ

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Affidamento incarico e supporto ai progettisti per la definizione della proposta relativa alla "Porta di Rivoli"
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Nell'ambito dell'attività di progettazione di una radicale trasformazione urbanistica, creazione di un dossier di riferimento, predisposizione degli atti amministrativi necessari per pervenire al piano particolareggiato e alla deliberazione della Giunta
Valore atteso e raggiunto	Le attività previste sono state tutte realizzate. La proposta progettuale in forma di indirizzi è stata sottoposta alla Giunta comunale.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Predisposizione del regolamento comunale sulla classificazione stradale ai sensi dell'art. 2 comma 5 del codice stradale
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Studio della viabilità comunale e proposta di regolamento sulla classificazione stradale
Valore atteso e raggiunto	Le attività di studio e la proposta di regolamento sono state realizzate nei tempi previsti

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

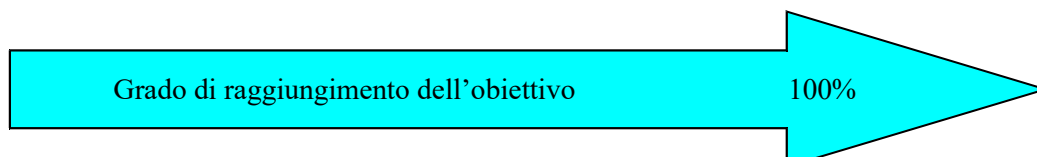
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale (obiettivo interdirezionale)</i>
Descrizione Sintetica	Due diligence, 3° annualità: attività tecnica per la valorizzazione e/o pieno utilizzo del patrimonio immobiliare comunale
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Analisi tecnico-finanziaria da condurre su 16 immobili di proprietà
Valore atteso e raggiunto	Si è fornita una dettagliata situazione relativa alle necessità manutentive e alle possibili scelte di utilizzo per la valorizzazione economica, istituzionale o sociale.

Tipologia di ob

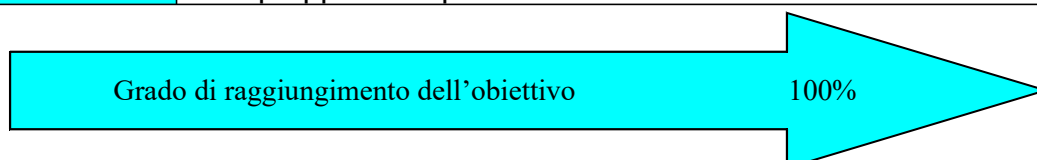
Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

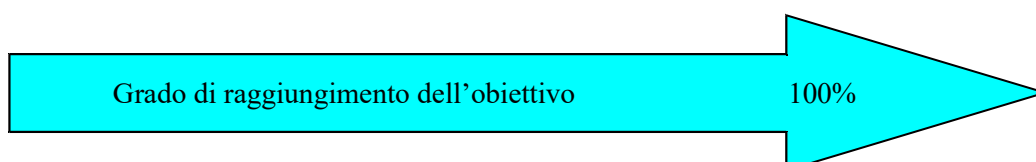
	(obiettivo interdirezionale)
Descrizione Sintetica	Predisposizione di una procedura interdirezionale per la ricerca, valutazione, adesione, partecipazione, rendicontazione ai bandi di finanziamento pubblici
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Individuazione di fonti informative e standardizzazione delle modalità di ricerca e procedure decisionali in relazione a opportunità di finanziamento terzo di progetti comunali
Valore atteso e raggiunto	È stata elaborata e condivisa una procedura chiara ed efficiente per accedere a finanziamenti provenienti da soggetti terzi, per gestirli e rendicontarli



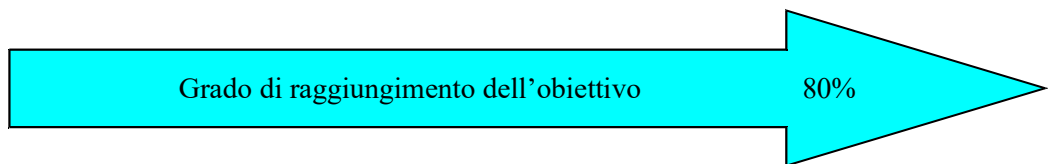
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Predisposizione del progetto "Smart city: modifiche, ottimizzazione wifi territoriale e razionalizzazione centralini telefonici comunali
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Migliorare le connessioni territoriali per consentire un dialogo efficiente tra cittadini e Amministrazione
Valore atteso e raggiunto	Il progetto è stato predisposto e si è in attesa delle risorse economiche che consentano di accedere alle convenzioni Consip appena disponibili



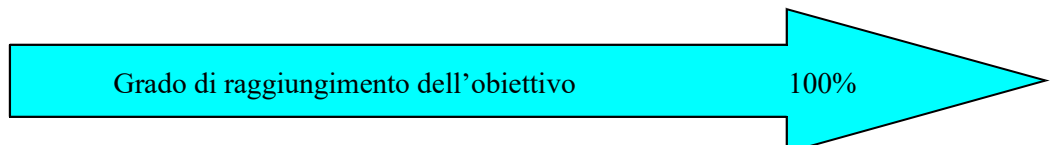
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Studio delle modalità e del procedimento per la creazione di un elenco di professionisti da utilizzare per il conferimento degli incarichi professionali della direzione e conseguente avvio della gestione dell'elenco mediante utilizzo della piattaforma digitale in dotazione all'ente.
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Elaborazione di un documento che proponga elementi metodologici di adesione all'elenco e predisposizione della relativa procedura pubblica
Valore atteso e raggiunto	La procedura di avviso pubblico è stata avviata e sono in corso le richieste di adesione



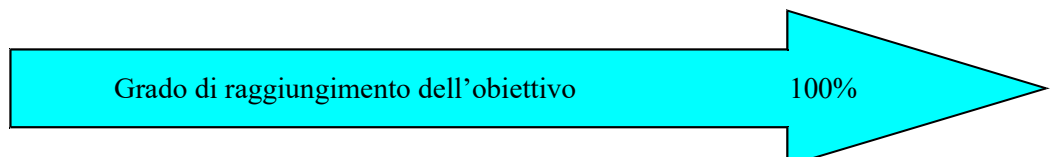
Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	Riduzione della quantità di rifiuti urbani indifferenziati prodotti tramite incremento della percentuale dei rifiuti differenziati dello 0,5% rispetto al 2019
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Azioni comunicative e promozionali in collaborazione con il CIDIU che incentivino la raccolta differenziata, realizzazione di alcuni interventi di implementazione delle aree di raccolta e attività di controllo e verifica capillare finalizzate all'applicazione del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani
Valore atteso e raggiunto	Sono state realizzate tutte le attività di implementazione delle isole ecologiche previste e le attività di controllo. Il periodo di emergenza sanitaria ha pesato sul non raggiungimento degli obiettivi previsti per l'aumento della raccolta differenziata.



Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	Rivisitazione della "risalita meccanizzata"
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Supporto al progettista incaricato finalizzato all'individuazione delle alternative possibili da sottoporre alla giunta per una sua decisione
Valore atteso e raggiunto	La finalità prevista è stata raggiunta e la Giunta Comunale ha deliberato nel settembre scorso il suo orientamento

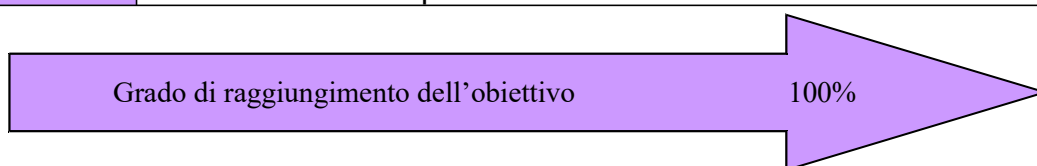


Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	Villa Melano: supporto alla gestione del comitato di monitoraggio
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Perseguire gli obiettivi che verranno definiti con il protocollo d'intesa tra Regione, Società Villa Melano e Museo Castello di Rivoli
Valore atteso e raggiunto	Il percorso per addivinare alla firma del protocollo è stato complesso, ma si è riusciti a far ripartire il processo decisionale per elaborare le soluzioni progettuali, finanziarie e societarie utili a raggiungere l'obiettivo del recupero e valorizzazione del bene

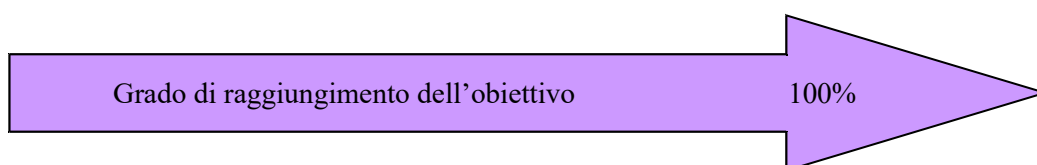


DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA

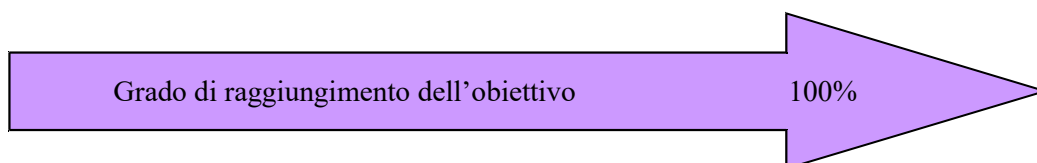
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Creazione di un nuovo servizio di accoglienza utenza
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Ottimizzazione e riorganizzazione dello Sportello polifunzionale in vista della ridefinizione della struttura amministrativa comunale
Valore atteso e raggiunto	Il documento di proposte è stato elaborato e consegnato all'Amministrazione per le sue valutazioni



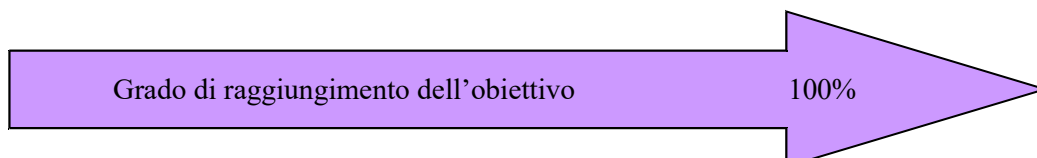
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Costituzione di un albo unico delle associazioni che operano sul territorio rivolese
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Redazione di un regolamento comunale per disciplinare l'Albo e le modalità di richieste di adesione
Valore atteso e raggiunto	La proposta di regolamento è stata elaborata e sottoposta all'attenzione dell'Assessore competente



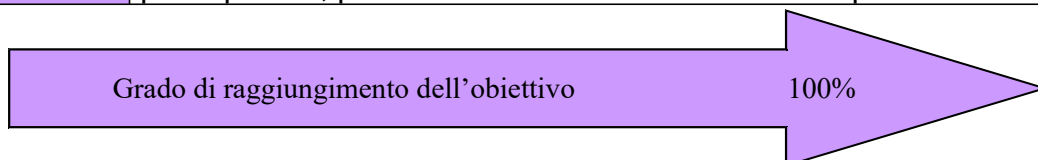
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Misure urgenti di solidarietà alimentare derivanti dagli effetti economici dell'emergenza sanitaria covid 19. Erogazione bonus alimentari
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Raccolta, istruttoria e assegnazione dei bonus nonché creazione di uno specifico servizio di call center sullo specifico tema
Valore atteso e raggiunto	Sono state accolte e istruite nel corso del 2020 sono state 1108. Sono state inoltre avviate le attività di rendicontazione e liquidazione degli esercenti che hanno partecipato a questa azione di sostegno sociale



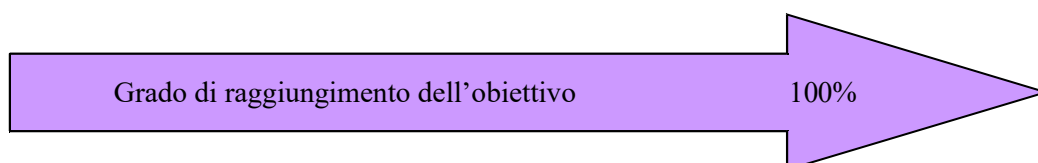
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Pianificazione strategica della concessione di lunga durata di impianti sportivi con previsione di esecuzione di lavori a carico del concessionario (ipotesi impianto di via Sestriere, Bocciofila Cascine Vica, impianto rugby via Piave, piste pattinaggio)
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Predisposizione di un documento di analisi e proposte operative nonché schema di bando per la concessione dei tre impianti sportivi
Valore atteso e raggiunto	I documenti sono stati prodotti nei tempi previsti



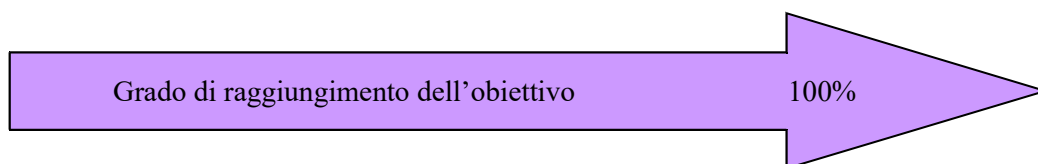
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Servizio imprese
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Sportello di assistenza, supporto e dialogo tra la città, il sistema produttivo locale
Valore atteso e raggiunto	È stata implementata una specifica banca dati rivolese e promosse numerose azioni di contatto tra il sistema pubblico e quello privato, promozione e fidelizzazione delle imprese locali



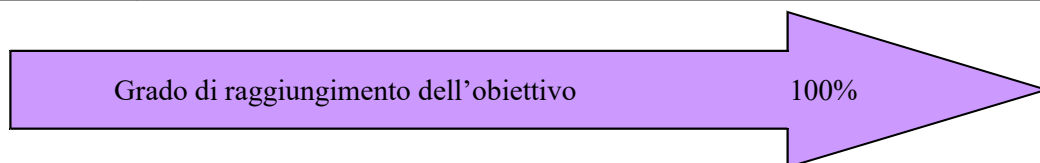
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Sportello di ascolto
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Offrire supporto alle difficoltà educative e relazionali che sorgono nell'ambito di situazione di "normalità"; spazio di confronto e consulenza per rinforzare il ruolo genitoriale
Valore atteso e raggiunto	Pur nel contesto della pandemia il progetto ha comunque mosso i suoi primi passi, anche attraverso le modalità on line, raggiungendo gli obiettivi che si era prefissato



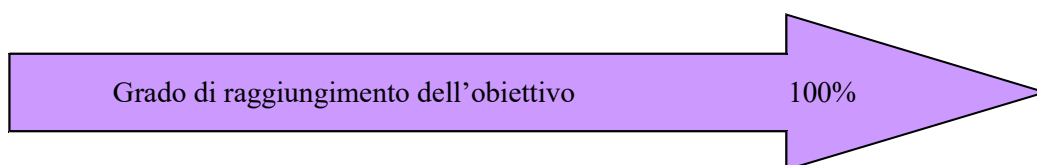
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Nido a casa e progetto educativo comune ai due nidi
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Sostenere le famiglie dal punto di vista educativo anche in una situazione di chiusura dei nidi a causa della pandemia. Elaborazione della modalità organizzativa utile alla riapertura delle sezioni dei nidi nel rispetto dei protocolli di prevenzione sanitaria che sono stati man mano sottoscritti.
Valore atteso e raggiunto	Gli obiettivi di sostegno dei nidi in questa fase di emergenza sanitaria sono stati raggiunti e alla riapertura dei nidi questi saranno pronti e rispettosi delle regole di prevenzione definite dagli enti sovraordinati



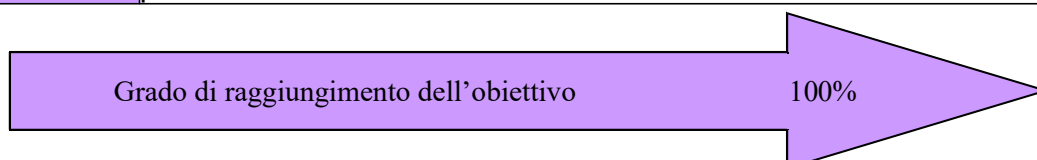
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Organizzazione del servizio Asilo Nido per l'anno scolastico 2020-2021 con impiego esclusivo di personale di ruolo dell'Amministrazione. Predisposizione atti di gara per la concessione di un nido.
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Analisi costi benefici utile alla scelta di esternalizzazione di un nido, conseguente predisposizione degli atti di gara per la concessione di un asilo
Valore atteso e raggiunto	Come previsto la procedura di gara è stata predisposta e sono state poste tutte le condizioni propedeutiche alla ripartenza degli asili nella nuova forma organizzativa/gestionale



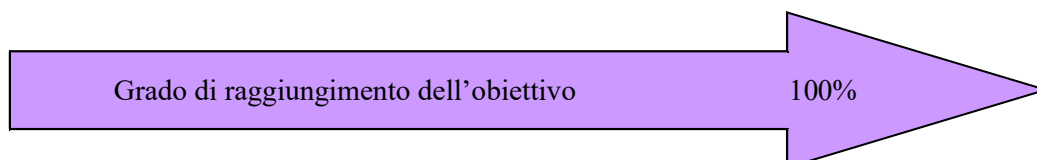
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa e individuale</i>
Descrizione Sintetica	Attivazione del servizio di certificazione online per i servizi cimiteriali e di stato civile
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Consentire ai cittadini di richiedere direttamente tramite portale le certificazioni rilasciabili in carta libera e la prenotazione dei servizi cimiteriali
Valore atteso e raggiunto	Tutte le funzionalità informatiche previste compreso anche l'attivazione di un POS sono state attivate entro il 1° dicembre 2020



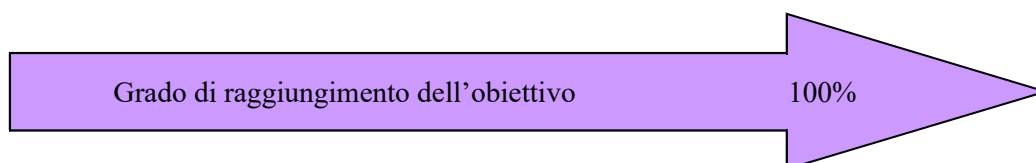
Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Descrizione Sintetica	Definizione e mappatura dell'iter autorizzativo delle manifestazioni realizzate sul territorio rivolesse
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Predisposizione di un documento di analisi che preveda tutti i passaggi e le fasi necessarie per lo svolgimento di manifestazioni sul territorio cittadino
Valore atteso e raggiunto	È stato redatto il documento di linee guida per l'approvazione da parte della Giunta



Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	Realizzazione del IV Censimento socio-economico per la verifica della assegnazioni di e.r.p.
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Il censimento è svolto dall'Ente gestore del patrimonio di edilizia sociale ogni due anni per verificare i requisiti degli assegnatari
Valore atteso e raggiunto	È stato prodotto nei tempi previsti l'elenco degli assegnatari con relativo canone e altre annotazioni emerse dal lavoro censuario



Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	Miglioramento continuo della polifunzionalità e della interscambiabilità
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Miglioramento continuo, a fronte della riduzione di personale avvenuta negli ultimi 3 anni con l'obiettivo di mantenere lo stesso standard di servizio
Valore atteso e raggiunto	È stata condotta un'attività di autoformazione e aggiornamento del personale a fianco di una costante implementazione dei supporti informatici

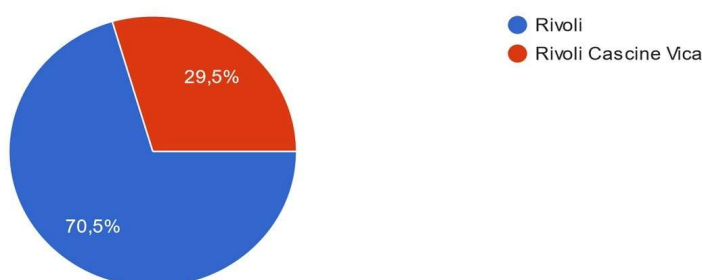


2.3 Standard di qualità dei servizi, indagini di customer satisfaction

In attuazione dell'articolo 147 del Testo unico enti locali n. 267 del 2000 e del Regolamento comunale sui controlli interni, relativamente al 2020 è stata condotta una indagine sui servizi erogati dal settore commercio di cui si riportano i dati salienti.

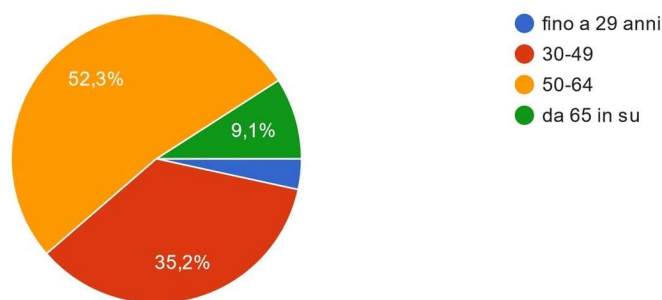
Hanno partecipato all'indagine il 54% delle attività commerciali con sede operativa nel Comune di Rivoli appartenenti alla categoria delle microimprese; analizzando l'esito del grafico possiamo notare che la percentuale maggiore di coloro che hanno accettato di rispondere al questionario è relativa alla sede operativa in Rivoli, intesa come agglomerato urbano diverso da Rivoli Cascine Vica.

sede operativa attività
88 risposte

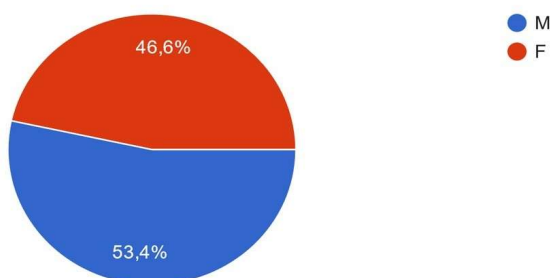


Se sommiamo la fascia di età 30-49 e 50-64 notiamo che il campione è composto per la quasi totalità da adulti in età lavorativa o prossimi alla pensione, mentre è ancora relativamente piccola, solo il 3,4% la componente imprenditoriale "giovanile" (fino a 29 anni).

Età del compilatore scheda
88 risposte



Genere
88 risposte

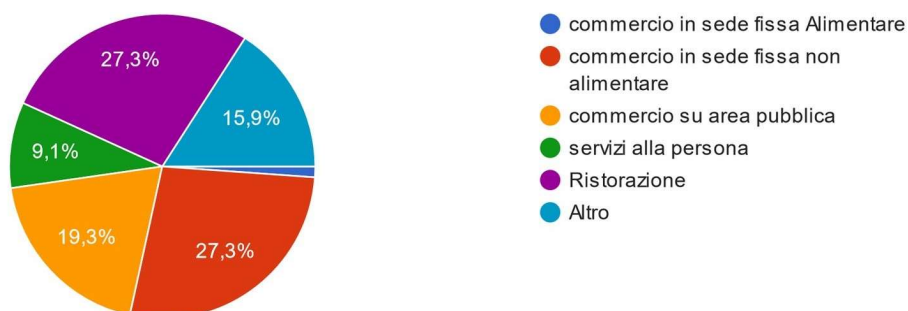


Hanno partecipato all'indagine il 53,4% di Uomini ed il 46,6% di Donne

INFORMAZIONI GENERALI RELATIVE ALLA TIPOLOGIA DI ATTIVITA'

Categoria merceologica prevalente

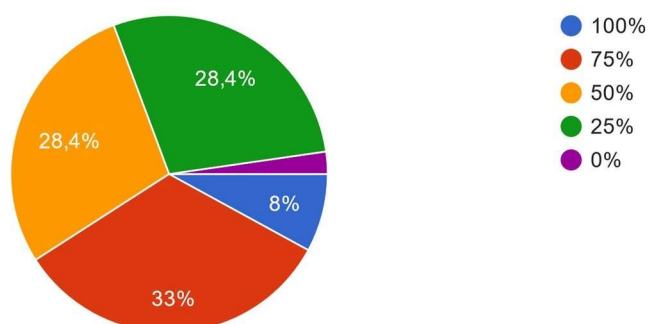
88 risposte



Gli esercizi di Ristorazione ed il commercio di vicinato non alimentare hanno partecipato complessivamente con una percentuale totale maggiore del 54%, inferiore invece la percentuale del commercio su area pubblica, dei servizi alla persona e del vicinato alimentare.

Percentuale approssimativa di clienti abituali che usufruiscono della Sua attività (sia residenti che non residenti)

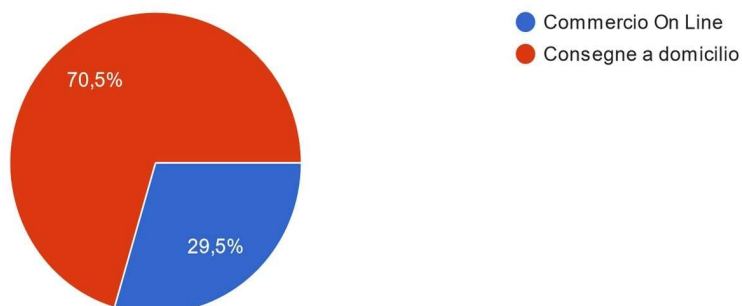
88 risposte



E' interessante notare che soltanto l'8% dichiara di servire con la propria attività esclusivamente clienti abituali. Rispetto al passato esiste una pluralità di approccio ai servizi commerciali che differenziano molto la platea di un singolo esercizio. Mentre in passato l'utenza di un negozio era sovente collegata alla vicinanza con il contesto abitativo, ora i mezzi e la tecnologia spingono a differenziare di volta in volta le esperienze di acquisto; se da un lato puo' essere incentivante per l'acquirente disporre di innumerevoli possibilità, d'altra parte viene meno la continuità ed il rapporto umano indispensabile soprattutto nei piccoli centri, sicuramente svantaggiati rispetto alle grandi città.

Quali altre forme alternative di commercio utilizza nella gestione della Sua attività? (scegliere opzione prevalente)

88 risposte

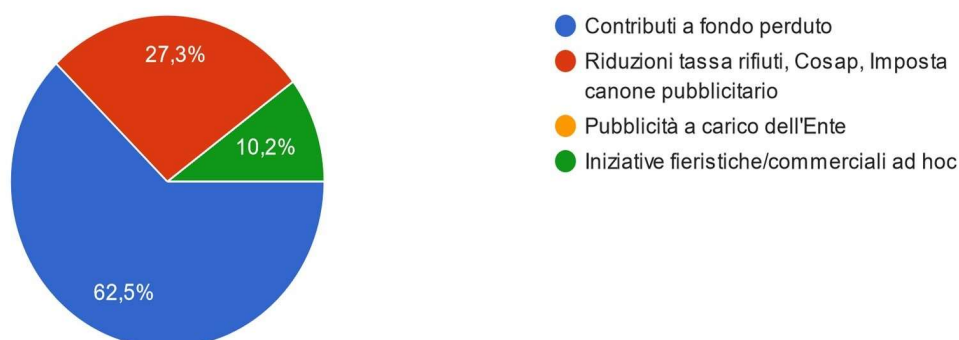


L'esito di questa domanda risente sicuramente del periodo di emergenza sanitaria che, durante la sospensione delle attività, ha consentito esclusivamente la consegna a domicilio oppure il commercio elettronico.

Tuttavia le attività si stanno organizzando in tal senso e, probabilmente, continueranno anche in futuro ad utilizzare queste forme alternative utili a salvaguardare e a rafforzare il rapporto con l'acquirente.

Quali sostegni ritiene piu' efficaci a sostegno della Sua attività ?

88 risposte

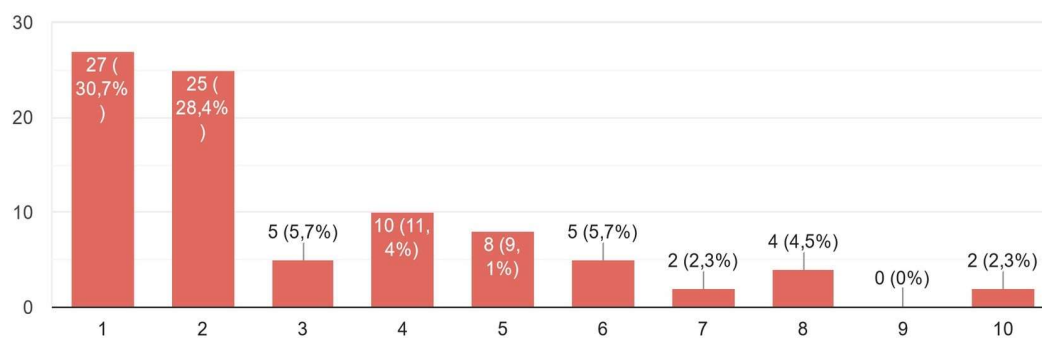


Ovviamente il sostegno ritenuto piu' efficace ed immediato per contrastare l'emergenza è risultato essere l'erogazione di contributi a fondo perduto e la riduzione delle tasse, ma non si esclude (lo evidenzia il 10,2%) , con la ripartenza delle attività e l'uscita dal periodo pandemico, la disponibilità a ricominciare con iniziative fieristiche e commerciali.

MODALITA' DI ACCESSO E CONTATTO CON L'UFFICIO COMMERCIO GRAFICO

Con quanta frequenza ha avuto contatti con l'Ufficio competente in materia di Commercio nel periodo ottobre 2020 - febbraio 2021?

88 risposte

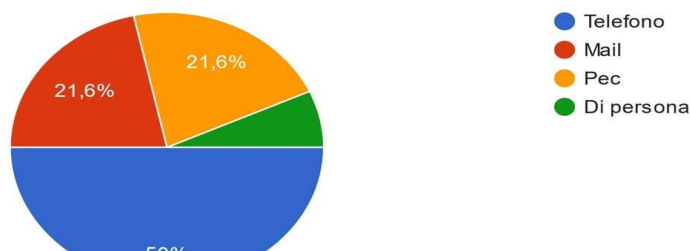


La media si aggira su valori bassi, anche se durante il periodo citato (ottobre 2020 - febbraio

2021) sono state attuate forme di sostegno economico alle imprese. Ciò potrebbe significare che, al di là del periodo pandemico, le informazioni necessarie sono state rese comunque accessibili contattando il servizio attraverso mail o telefono, raramente di persona stante il periodo di emergenza sanitaria e le relative restrizioni come si può notare dal grafico seguente:

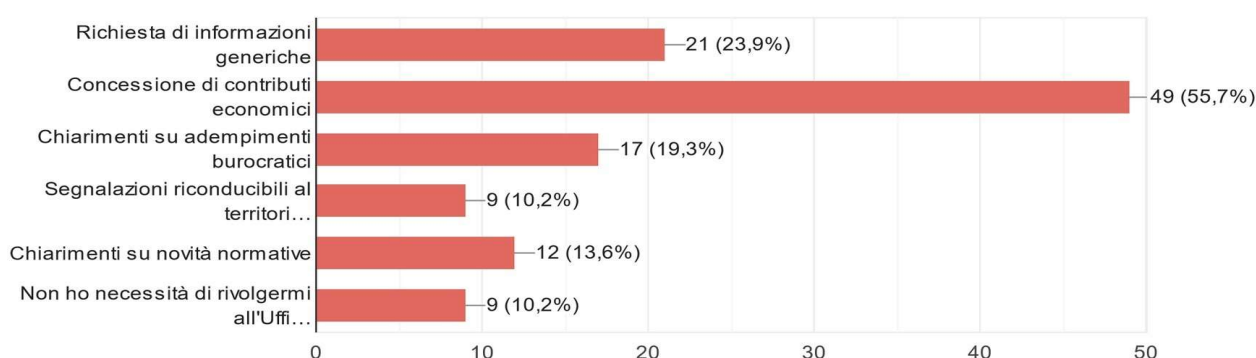
Con quale modalità ha contattato prevalentemente l'ufficio?

88 risposte



Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio?

88 risposte



Nel periodo analizzato dall'indagine (ottobre 2020 - febbraio 2021) le attività versavano in una grande situazione di difficoltà dovuta alle restrizioni pandemiche e alle chiusure previste dai vari decreti ministeriali, per cui le imprese si sono rivolte al servizio commercio soprattutto per conoscere le modalità per poter accedere alla concessione di contributi economici. (55,7%)

Le informazioni generiche ed i chiarimenti su adempimenti burocratici sono invece relativi all'assistenza verso i procedimenti che l'attività (in modo autonomo o servendosi di un professionista) chiede tramite il portale Impresa in un giorno – Suap .

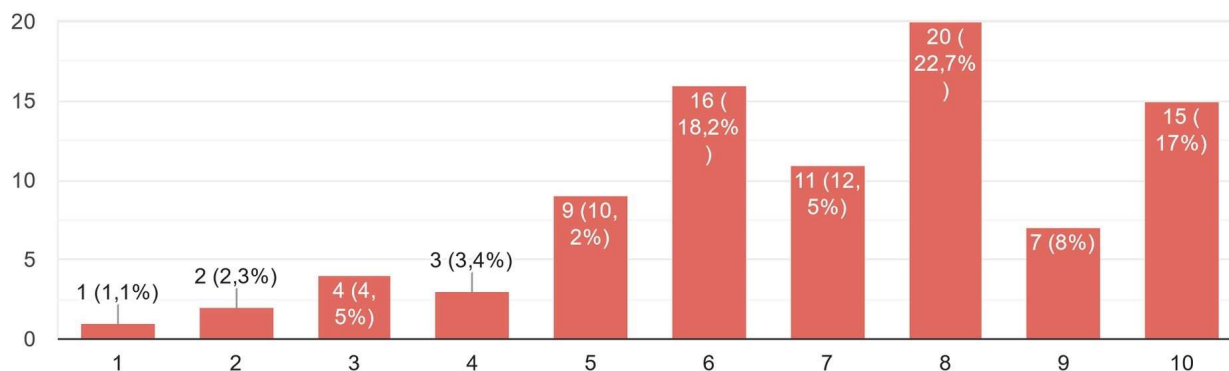
Il 10,2% ha dichiarato di non avere la necessità di rivolgersi all'Ufficio: probabilmente sfrutta l'assistenza dello studio commercialistico come tramite nei confronti del servizio dell'Ente.

4) VALUTAZIONE IN MERITO ALLA COLLABORAZIONE OTTENUTA DAL SERVIZIO COMMERCIO

Il punteggio valutativo medio in merito al quesito sulla collaborazione ottenuta dall'Ufficio rientra nella categoria di soddisfazione Molto Soddisfatto, con una punta del 17% relativa a Totalmente soddisfatto.

Quanto si ritiene soddisfatto della collaborazione ottenuta dall'Ufficio?

88 risposte



5) VALUTAZIONE SULLA COMUNICAZIONE DA PARTE DEL SERVIZIO COMMERCIO ATTRAVERSO IL SITO ISTITUZIONALE

Il sito web istituzionale presenta le modalità di contatto e di accesso all'Ufficio in modo chiaro.

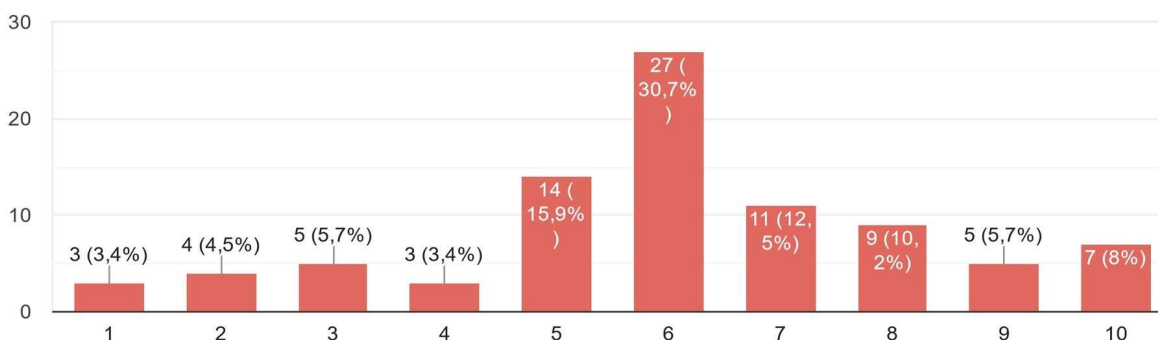
88 risposte



Il punteggio valutativo medio in merito alla comunicazione da parte del servizio commercio attraverso il sito istituzionale si colloca, nel grafico precedente ed in quello seguente, nella categoria 6 - Sufficientemente soddisfatto, cio' significa che occorre probabilmente offrire chiarezza ancora maggiore nella collocazione delle informazioni e delle nuove normative via web.

Il sito web istituzionale presenta le informazioni utili alla Sua attività in materia di nuove normative in modo chiaro.

88 risposte

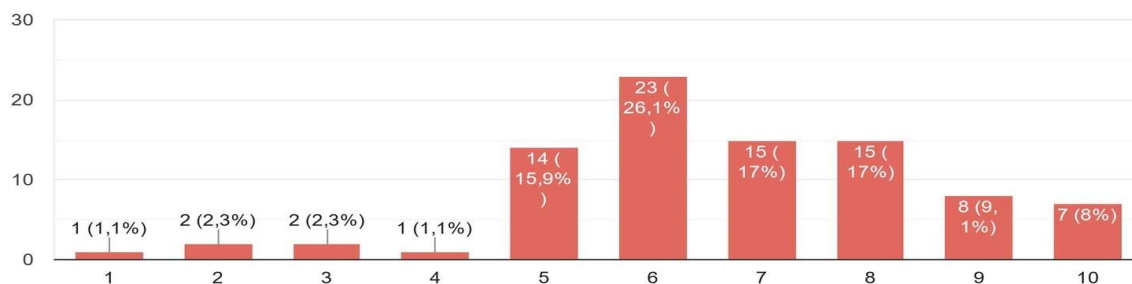


SINTESI DEI RISULTATI

Accessibilità

Quanto ritiene adeguate le modalità di contatto e di accesso all'ufficio?

88 risposte

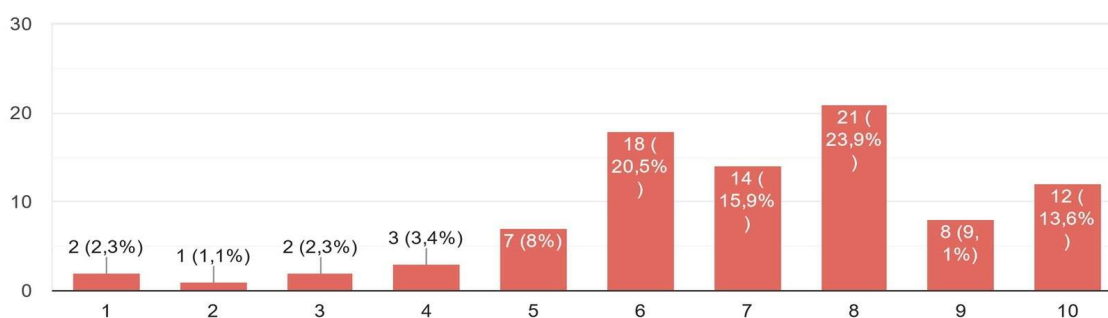


La media del punteggio valutativo si colloca tra sufficientemente soddisfatto e molto soddisfatto (17%). Il risultato è incoraggiante, ma occorrerebbe rivalutarlo in un momento diverso da quello attuale, che è sicuramente problematico per quanto riguarda le modalità di contatto e di accesso agli uffici in generale.

Tempestività

Quanto ritiene adeguata la tempestività con la quale l'ufficio risponde via mail alle Sue richieste?

88 risposte



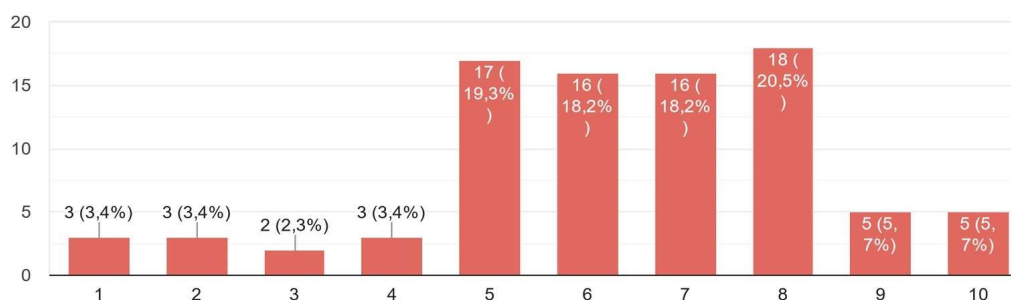
La media del punteggio valutativo si colloca tra sufficientemente soddisfatto e molto soddisfatto (23,9%) con un 13,6% di intervistati che si dichiara totalmente soddisfatto.

Sicuramente in questo periodo di emergenza sanitaria lo strumento mail è divenuto pressochè indispensabile; occorre sensibilizzare maggiormente la categoria di commercianti su area pubblica ad utilizzare questa forma di comunicazione veloce e spesso esaustiva.

Trasparenza

Quanto ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico (anche via telefonica) ?

88 risposte

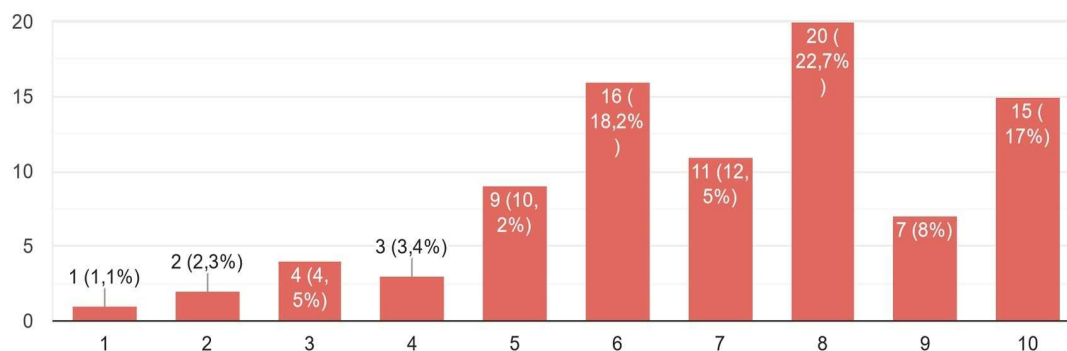


La media del punteggio valutativo si colloca tra sufficientemente soddisfatto e molto soddisfatto; possiamo auspicare un margine di miglioramento in relazione agli orari di ricevimento al pubblico, anche attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie software come l'app Smart city Rivoli che permetterà la prenotazione di un appuntamento anche direttamente dal cellulare.

Efficacia

Quanto si ritiene soddisfatto della collaborazione ottenuta dall'Ufficio?

88 risposte



La media del punteggio valutativo è particolarmente incoraggiante, collocandosi su un livello di soddisfazione molto alto, con un 17,4% che si dichiara totalmente soddisfatto. La collaborazione ricevuta dall'ufficio viene percepita quindi in modo favorevole ed efficace.

Proposte migliorative

Dai dati emersi i principali suggerimenti degli intervistati hanno riguardato:

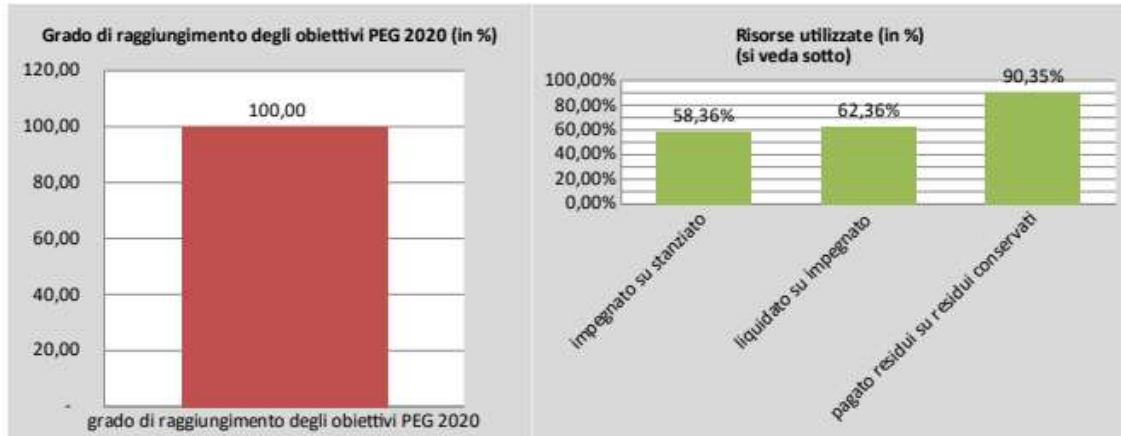
- Maggiore pubblicità in relazione alle attività del territorio
- Maggiore promozione di Rivoli come città turistica
- Abolizione delle zona ZTL per un anno al fine di agevolare le attività commerciali
- Lavorare maggiormente "sul campo" a contatto con i commercianti
- Semplicità del linguaggio e delle procedure burocratiche

3. Sintesi complessiva Obiettivi “operativi” di Performance 2020

Centro di spesa

DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO E ALLA CITTA'

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

Spese di competenza (PEG 2020) in euro:

somme impegnate	15.817.854,15	58,36% su stanziamento di spesa
somme liquidate	9.863.999,40	62,36% su somme impegnate
Residui passivi liquidati	5.086.568,41	90,35% su residui conservati

Centro di spesa

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

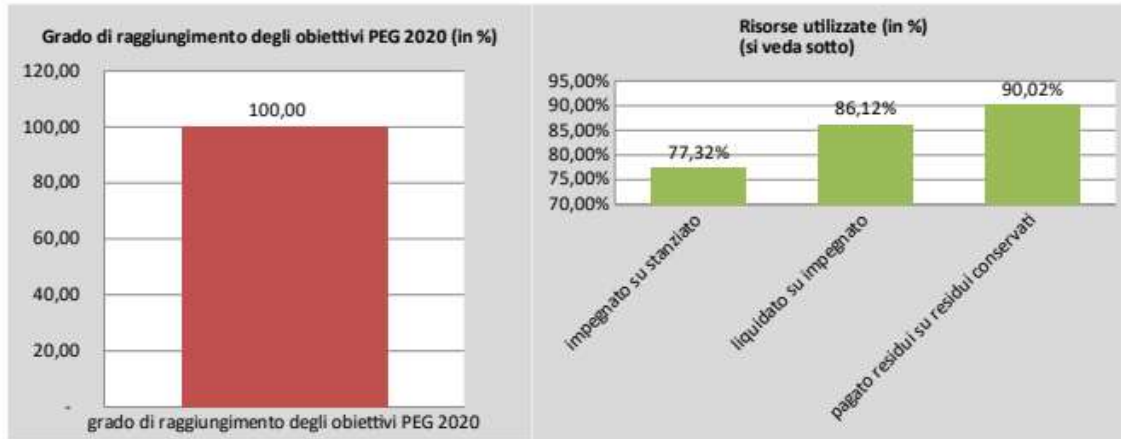
Spese di competenza (PEG 2020) in euro:

somme impegnate	6.750.008,38	85,62% su stanziamento di spesa
somme liquidate	5.455.645,75	80,82% su somme impegnate
Residui passivi liquidati	1.574.147,71	96,07% su residui conservati

Centro di spesa

DIREZIONE SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

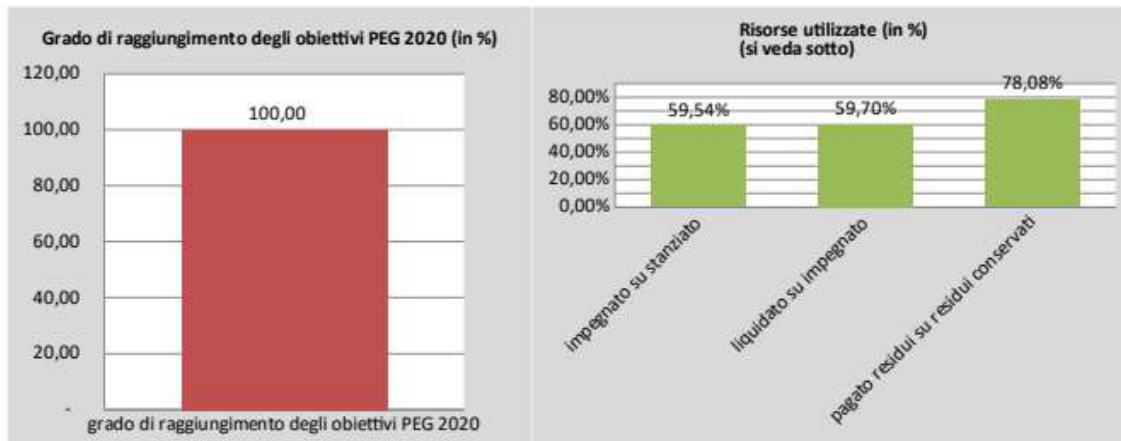
Spese di competenza (PEG 2020) in euro:

somme impegnate	14.604.292,49	77,32% su stanziamento di spesa
somme liquidate	12.576.977,54	86,12% su somme impegnate
Residui passivi liquidati	1.482.525,03	90,02% su residui conservati

Centro di spesa

SEGRETERIA GENERALE

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

Spese di competenza (PEG 2020) in euro:

somme impegnate	182.711,39	59,54% su stanziamento di spesa
somme liquidate	109.071,49	59,70% su somme impegnate
Residui passivi liquidati	63.427,97	78,08% su residui conservati

4. Valutazioni conclusive

La metodologia di misurazione e di valutazione Performance, vigente nell'esercizio 2020, il relativo processo e la modalità di gestione del ciclo delle performance non erano stati oggetto di aggiornamento dal 2013 e risultava carente rispetto ai criteri di semplificazione, snellimento e comprensibilità.

Per tale motivazione e in ossequio alla previsione legislativa di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 150/2009 come modificato con d.lgs. n. 74/2017, la Giunta comunale ha approvato in data 3 dicembre 2020 l'aggiornamento del sistema di valutazione, già utilizzato per l'elaborazione del Piano performance 2021, mentre gli obiettivi di Performance 2020, oggetto di questa Relazione, sono stati necessariamente misurati e valutati con la precedente metodologia.

L'esercizio 2020 è stato caratterizzato dalla sopravvenuta ed eccezionale emergenza pandemica Covid 2019 che ha significativamente influenzato le modalità organizzative, di gestione, di realizzazione ed i tempi di raggiungimento degli Obiettivi del Piano Performance 2020.

Conforta il significativo grado di raggiungimento degli Obiettivi di Performance Organizzativa (di Ente e di Direzione) e di Performance individuale, senza scostamenti di rilievo rispetto ai Target attesi, realizzato anche in presenza di costanti, drastiche riduzioni di risorse finanziarie, di risorse umane e strumentali.

In conclusione, è significativo ribadire che volontà di questa Amministrazione sarà di programmare Obiettivi strategici ed operativi sempre più rilevanti, sfidanti ed innovativi al fine di migliorare il livello di benessere dei cittadini, degli utenti e degli stakeholder e, in definitiva, creare ed alimentare sempre più *“valore pubblico”*.