



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 2024

Validazione tecnica del Nucleo di Valutazione: verbale n. 7 del 09.06.2025

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 183 del 12.06.2025

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. 8
1.3.1	L'amministrazione	Pag. 8
1.3.2	Servizi standard resi nel corso del 2024	Pag. 9
1.3.3	Indagine di customer satisfaction condotta sui servizi cimiteriali	Pag. 13
2	La Performance	Pag. 23
2.1	L'ambito della Performance	Pag. 23
2.2	I principali risultati raggiunti nella Performance organizzativa e individuale	Pag. 24
3	Sintesi complessiva obiettivi operativi performance 2024	Pag. 32
4	Valutazioni conclusive	Pag. 40

Presentazione

1.1 Introduzione

La presente Relazione sulla Performance relativa all'esercizio 2024 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,
- di Performance del personale a livello.

In riferimento alle finalità sopra descritte, 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 dal D. Lgs. n. 74/2017;
- Legge 190/2012 e s.m.i. "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione",
- D. Lgs. 33/2013 e s.m.i., 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 e modificato con deliberazione della Giunta Comunale n. 323 del 03.12.2020.

In riferimento all'anno 2024 e in completa attuazione del PIAO, strumento di programmazione definito con l'art. 6 del Decreto Legge 80/2021, che assorbe tra gli altri il Piano delle performance, il Comune di Rivoli, in applicazione dell'art. 169, comma 3 bis del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267 e s.m.i. 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.

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" stabilisce quanto segue:

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:

PIAO	Documento unitario in cui confluiscono i diversi atti di programmazione finora previsti e individuati con D.P.R. 24.06.2022, n. 81 "Regolamento recante individuazione degli adempimenti relativi ai Piani assorbiti dal Piano Integrato di attività e organizzazione" e precisamente: - piano della performance e digitalizzazione, accessibilità e pari opportunità - organizzazione del lavoro agile - piano triennale fabbisogno del personale e formazione - piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza - piano delle azioni concrete per l'efficienza della p.a. - piano delle azioni positive - piano di razionalizzazione utilizzo dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione d'ufficio.
PIAO Sezione II – Valore pubblico, performance e anticorruzione, II.2 Sottosezione Performance	Il Piano della Performance articolato intorno al processo di pianificazione strategica, al sistema di misurazione e di valutazione della performance e alle attività di rendicontazione. Esso rappresenta, in modo schematico e coordinato, il legame tra le linee programmatiche di mandato e gli altri livelli di programmazione e fornisce una visione unitaria e facilmente comprensibile della prestazione attesa dell'Ente. Il percorso di formazione di tale Piano prende avvio dalle linee programmatiche di mandato, i cui contenuti sono successivamente tradotti negli indirizzi contenuti nel "Documento Unico di Programmazione (DUP) con il quale sono individuati obiettivi strategici, declinati in obiettivi operativi, assegnati poi ai singoli Dirigenti.
Relazione Annuale sulla Performance Anno 2024 (il presente documento)	Documento che evidenzia, a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti. Tale documento fa riferimento al ciclo della performance avviato con il piano della performance dell'anno precedente.

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 2024, 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 di rendicontazione, da parte dei Dirigenti e delle Elevate Qualificazioni, dei risultati raggiunti durante l'esercizio 2024, è seguita la "misurazione" degli stessi, con il supporto dell'Ufficio Controllo interno e inoltre con l'ausilio della Direzione Servizi economico-finanziari.

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 2024, 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 E.Q., 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 ed approvati dalla Giunta Comunale.

Per il 2024 la fase di valutazione e confronto sugli obiettivi assegnati ai dirigenti ha avuto inizio nel mese di settembre 2024; la fase finale di valutazione si è svolta il 12 maggio 2025.

Nel corso del 2024 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 inserito nel PIAO ed approvato dalla Giunta comunale;
- per il personale a livello e per le E.Q.: i Dirigenti hanno individuato, in condivisione con i titolari di E.Q. e con ciascuno dei dipendenti appartenenti alla propria Direzione, gli obiettivi più significativi.

Nella metodologia, gli attori della misurazione e valutazione sono:

OGGETTO DI VALUTAZIONE	VALUTATO	VALUTATORE
Grado raggiungimento Obiettivi di performance	Segretario generale e Dirigenti E.Q., Personale a livello	Nucleo di valutazione Dirigenti
Comportamenti Organizzativi (capacità, competenze, conoscenze)	Segretario generale e Dirigenti E.Q. Personale a livello	Direzione politica, su proposta NdV Dirigente Dirigente, sentito funzionario E.Q.

1.1.2 Il processo di redazione della Relazione sulla Performance esercizio 2024

Il processo di redazione della Relazione sulla performance 2024 è iniziato immediatamente dopo l'approvazione del Rendiconto 2024 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 maggio.

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 l'ufficio controllo interni, ufficio 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 ricordato, 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

Con espresso riferimento all'attività istituzionale svolta dall'Ente nel corso dell'anno 2024, si evidenzia che la stessa è stata caratterizzata dalla fase positiva di ripresa dopo la crisi di emergenza sanitaria, ma nel contempo è stato necessario continuare a far fronte alle difficili condizioni geopolitiche conseguenti allo scoppio della guerra in Ucraina (avvenuto nel 2022) e, tra gli effetti che ne sono scaturiti sul piano economico, il conseguente innalzamento esponenziale del costo delle risorse energetiche; senza dimenticare, inoltre, la quantità limitata di risorse finanziarie a disposizione degli Enti locali per lo svolgimento delle attività istituzionali e dall'erogazione dei servizi.

Volgendo lo sguardo al tema della sicurezza, la “Relazione sull'attività svolta e i risultati conseguiti dalla Direzione Investigativa Antimafia” relativa primo e secondo semestre 2024 presentata dal Ministro dell'Interno al Parlamento ha evidenziato come “Accanto alla ormai consolidata propensione ad adattarsi alla mutevolezza dei contesti socio-economici, che le organizzazioni mafiose hanno sviluppato e perfezionato nel tempo ed alla già concretizzata vocazione imprenditoriale, emerge nell'annualità in esame una sempre maggiore tendenza ad estendere e implementare ampie ed articolate capacità relazionali, particolarmente mirate al perseguimento di illeciti arricchimenti. Non di rado,

L'accentuazione della vocazione economica delle consorterie si sposa, soprattutto nelle regioni trainanti per l'economia ove maggiore è la presenza imprenditoriale e più vivaci gli scambi finanziari, con la determinazione di evadere il fisco da parte di alcuni titolari di imprese che tendono ad aggirare le regole della libera concorrenza, ignorando i comportamenti fiscalmente corretti. Si tratta di fenomeni difficili da intercettare poiché in molti casi gli imprenditori, piuttosto che incolpevoli vittime dei mafiosi, ne diventano in qualche modo conniventi e complici. Quando, infatti, le tangenti frutto della prevaricazione delle consorterie vengono coperte da fatture fittizie, trasferendo il costo della mazzetta sul piano fiscale, si ottiene la convenienza da parte dell'imprenditore vittima a non denunciare l'estorsione. L'attrattiva esercitata dalle organizzazioni mafiose non si orienta, tuttavia, solo verso il settore meramente produttivo e dei servizi, ma si estende anche e soprattutto, grazie ad una efficace capacità di stringere patti ed accordi secondo un comportamento ormai da tempo già collaudato, ad una certa tipologia di funzionari "infedeli" della Pubblica Amministrazione, irretiti dalla prospettiva di facili, benché illeciti, guadagni. (...) In relazione agli stanziamenti finanziari previsti dalle opere comprese nel PNRR, nel luglio 2024 la DIA ha eseguito a Milano una Ordinanza di custodia cautelare in carcere nei confronti di 2 soggetti ritenuti responsabili, in concorso con altri, di condotte fraudolente finalizzate all'intestazione fittizia di società aggiudicatrici di appalti pubblici finanziati proprio con fondi del PNRR, agevolando realtà imprenditoriali riconducibili a cosa nostra con particolare riferimento al sodalizio messinese dei "barcellonesi". (...) Alcune indagini concluse nel periodo in riferimento confermano, infine, come l'attitudine delle organizzazioni mafiose a contrarre patti utilitaristici si manifesti anche nella cooperazione tra matrici criminali nazionali diverse. (...) Il complesso sistema di connivenze, alleanze e accordi di mutua convenienza, da tempo evidenziato dalle attività investigative, attraverso il quale le organizzazioni mafiose perfezionano sempre di più da un lato la pressione infausta sul tessuto socio-economico e dall'altro il proprio arricchimento mediante traffici illeciti, permette alle consorterie di riciclare e reimpiegare con profitto capitali di provenienza delittuosa infiltrandosi, nel tempo, nella rete produttiva del territorio alterandone gravemente i meccanismi della libera concorrenza a scapito delle aziende "sane", anche mediante spregiudicate operazioni societarie e finanziarie. (...) Anche il Procuratore della Repubblica di Napoli Nicola GRATTERI ha evidenziato la significativa evoluzione tecnologica della criminalità organizzata con riferimento soprattutto ad una importante operazione conclusa nel febbraio 2024 i cui esiti hanno permesso di svelare l'attività di una organizzazione criminale dedicata al riciclaggio internazionale e della quale si avvantaggiavano anche soggetti riconducibili al clan dei CASALESI ed alla 'ndrangheta. L'organizzazione, che operava in Italia, Lituania e Lettonia, utilizzava criptovalute e finanza occulta, anche tramite il dark web, per riciclare i guadagni illeciti, rivelandosi quindi particolarmente dannosa per l'economia nazionale, considerata l'ingente quantità di capitale sistematicamente sottratto alle casse dello Stato. In considerazione dei nuovi ambiti socio-economici e finanziari entro cui si muovono le organizzazioni mafiose, soprattutto nei territori lontani dalle regioni di origine delle consorterie, è necessario adeguare il modello di contrasto incentrato sui tradizionali comportamenti intimidativi, di assoggettamento e di omertà, aggiornando gli strumenti di lotta e rendendoli più aderenti alle moderne manifestazioni criminali di tipo mafioso. In questo senso l'aggressione ai patrimoni illeciti, attraverso le misure di prevenzione e le confische si conferma come il fronte più avanzato del contrasto al crimine, unito alla grande attenzione dedicata al contrasto delle frodi finalizzate all'indebito conseguimento di finanziamenti, contributi ed erogazioni pubbliche derivanti dagli aiuti provenienti dallo Stato e dalla Unione Europea per rilanciare l'economia. Né bisogna sottovalutare tutti i controlli messi in atto dalle locali Prefetture, con l'ausilio dei Gruppi Interforze entro cui vi è un funzionario/ufficiale della DIA, per l'adozione di provvedimenti interdittivi a carico di imprese risultanti in qualche modo "vicine" alle consorterie mafiose e realizzare, quindi, un'azione amministrativa preventiva nel controllo dei bandi di gara, ottimizzando l'efficienza delle procedure di appalto. Nell'anno in corso, peraltro, l'attività di controllo sulle imprese partecipanti ai bandi di gara è ulteriormente aumentata per le esigenze connesse ai cantieri finanziati con i fondi del PNRR, nonché in particolare nelle Regioni del Veneto e Lombardia come pure nelle province autonome di Trento e Bolzano, per i cantieri relativi allo svolgimento delle Olimpiadi di Milano-Cortina in programma nell'inverno del 2026. Emerge, infine, come l'interesse delle consorterie ad infiltrarsi nel tessuto sociale ed economico dei territori, controllandone i

meccanismi produttivi, si spinga fino ad orientare l'erogazione di alcune forme di servizi, sfruttando situazioni di emergenza quale, ad esempio, la grave carenza idrica che da qualche tempo affligge, per vari motivi, la Sicilia. (...). Con riferimento proprio all'attrazione esercitata dalle immagini sopra descritte unite al desiderio di guadagni ritenuti facili ed immediati, una speciale attenzione merita anche l'allarmante fenomeno delle baby gang quale espressione di una preoccupante devianza minorile. I giovani e giovanissimi, infatti, specie se provenienti dalle fasce sociali marginali, quindi alla ricerca di un'auto-affermazione identitaria, rischiano di essere affascinati e attratti dai simboli deteriori di potere e successo prima descritti, come quelli che, apparentemente, solo il potere mafioso sembra in grado di offrire. A partire da queste riflessioni ed in seguito a valutazioni sul tema delle politiche sociali da offrire a settori sociali particolarmente vulnerabili, nel novembre del 2023 è entrata in vigore la Legge n. 159/23 di conversione del Decreto Legge 123/23 "Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale", meglio conosciuto come "Decreto Caivano", che prevede progetti pilota da realizzare nelle periferie delle città italiane, attraverso una serie di misure urgenti in tema di reati minorili come risposta all'abbandono scolastico e ai fenomeni violenti delle baby gang.

Dal quadro delineato dalla DIA emerge, quindi, la necessità di affrontare le nuove sfide poste dalle sempre più diffuse manifestazioni affaristico-imprenditoriali della criminalità organizzata, dall'infiltrazione negli appalti ai tentativi di influenzare il mercato e la Pubblica Amministrazione, tenendo in debita considerazione il dato circa la trasformazione del "modus operandi" delle mafie che, come evidenziato, si rivolge principalmente all'aggiudicazione degli appalti pubblici, subappalti, forniture di beni e servizi vari, talvolta attraverso l'avvicinamento di funzionari sensibili alle proposte corruttive. Si rende pertanto necessario uno stringente controllo sulle erogazioni dei fondi pubblici, sulle aggiudicazioni di appalti, incrementandone il monitoraggio.

In linea generale l'analisi conferma che la lotta alla mafia rappresenta ancora oggi una priorità essenziale per garantire la corretta gestione della "Cosa pubblica", risultando necessario puntare sulla prevenzione e ancor prima sull'aspetto culturale.

La Città di Rivoli, a sua volta, e ai fini della prevenzione della corruzione al proprio interno, e nell'intento di garantire una maggiore impermeabilità ad eventuali influenze esterne, ritiene di dover continuare a monitorare soprattutto i seguenti specifici settori: quello dei contratti e sub-contratti pubblici (di lavori pubblici, servizi e forniture, in un contesto di aumentate risorse gestibili per contributi PNRR e PNC) nonché quello dei controlli sulle sale da gioco, sui locali commerciali ed esercizi pubblici e in generale sull'attività edilizia dove possono confluire gli interessi di organizzazioni criminali.

1.3 Il contesto interno

L'analisi del contesto interno è incentrata:

- sull'esame della struttura organizzativa e delle principali funzioni da essa svolte, per evidenziare il sistema delle responsabilità;
- sulla mappatura dei processi e delle attività dell'Ente, consistente nella individuazione e analisi dei processi organizzativi;
- sulla gestione dei processi che influenzano la sensibilità della struttura al rischio corruttivo: analisi il cui scopo consiste nel far emergere sia il sistema delle responsabilità che il livello di complessità della struttura, informazioni chiave al fine di dotare l'ente di un sistema di prevenzione della corruzione adeguato ed efficace.

Il dettaglio della struttura organizzativa e l’organigramma del Comune di Rivoli, riportato nella Sezione 3 “Organizzazione e Capitale Umano” del PIAO 2025 - 2027, è il seguente

Dotazione organica dell’Ente

La dotazione organica del personale al 31/12/2024 suddivisa per aree di inquadramento e profili professionali risulta essere la seguente:

AREA INQUADRAMENTO	ORGANICO	POSTI COPERTI	POSTI VACANTI
DIRIGENTI	4	3	1
FUNZIONARI EQ	86	77	9
ISTRUTTORI	168	151	17
OPERATORI ESPERTI	27	22	5
OPERATORI	2	2	0
TOTALE	287	255	32

Il personale in servizio è suddiviso tra le Direzioni come segue:

Personale a tempo indeterminato assegnato ad ogni direzione, effettivamente presente alla data del 31/12/2024		STAFF SINDACO	SEGRETARIA GENERALE	DIREZIONE RISORSE UMANE E TUTELA DEL CITTADINO	DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO E ALLA CITTA'	DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA	DIREZIONE SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI	TOTALE PROFILI ASSEGNATI
Dirigenza	Dirigente				1	1	1	3
Area dei funzionari e dell'elevata qualificazione	Funzionario avvocato		1					1
	Funzionario amministrativo		3	8	6	12	7	36
	Funzionario informatico e transizione digitale			1				1
	Funzionario della comunicazione					1		1
	Funzionario economico finanziario						2	2
	Funzionario tecnico				25	1		26
	Funzionario coordinatore pedagogico							0
	Funzionario dietista					1		1
	Funzionario di polizia locale			9				9
Area degli istruttori	Istruttore amministrativo e contabile	2	4	17	12	28	16	79
	Istruttore informatico			5				5
	Educatore nido d'infanzia					18		18
	Istruttore tecnico				14	2	2	18
	Agente di polizia locale			31				31
Area degli operatori esperti	Operatore esperto amministrativo			3		4		7
	Operatore esperto tecnico e manutentivo			1	7		1	9
	Operatore esperto servizi di supporto			2		4		6
Area degli operatori	Operatore servizi di supporto			2				2
TOTALI DIREZIONI		2	8	79	65	72	29	255

1.3.2 Servizi standard resi nel corso del 2024

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.

A partire dal 2023, in attuazione della transizione digitale, lo Sportello Informazioni al Pubblico ha promosso l'utilizzo dei canali telematici (email, pec, portali nazionali) per l'invio delle istanze, laddove possibile, fornendo le informazioni necessarie per favorire l'accesso dei cittadini a questi canali di comunicazioni con la Pubblica Amministrazione.

1. Accesso agli atti, protocollazione, segnalazioni e reclami

- * Accesso agli atti, ai documenti e alle informazioni (n. 5.384 utenti)
- * Risposta a segnalazioni e reclami scritti di cittadini e utenti (n. 454 utenti:)
- * Ricezione e protocollazione di lettere e documenti (n. 118.486 utenti:)
- * Consultazione di atti conservati nell'archivio storico (n. 19 utenti:)

2. Servizi alle persone in difficoltà

- * Permesso di sosta e transito per veicoli che trasportano disabili (n. 510 utenti:)
- * Registrazione e istruttoria domande per bonus Iren teleriscaldamento per gli utenti economicamente svantaggiati e contatti con gli utenti (n. 0 utenti:)

3. Servizi elettorali

- * Iscrizione all'albo degli scrutatori, dei presidenti di seggio elettorale, dei giudici popolari (n. 104 utenti:)
- * Rilascio delle tessere elettorali e loro duplicati (n. 4241 utenti:)
- * Rilascio certificati elettorali (n. 907 utenti:)
- * Ammissione al voto per degenti o detenuti, esercizio del voto a domicilio e del voto assistito (n. 28 utenti:)

4. Servizi cimiteriali

- * Autorizzazioni e concessioni cimiteriali collegate al decesso (n. 958 utenti:)
- * Autorizzazioni e concessioni cimiteriali non collegate al decesso (n. 184 utenti:)
- * Rimborso del costo pagato per un loculo o una celletta per retrocessione anticipata (n. 2 utenti:)

5. Servizi demografici

- * Rilascio carta d'identità (n. 6722 utenti:)
- * Certificazioni, autentiche e dichiarazioni sostitutive di atti notori di (n. 12094 utenti:)
- * Pubblicazioni di matrimonio (n. 789 utenti:)
- * Iscrizione, variazioni e cancellazioni anagrafiche (n. 4575 utenti:)
- * Certificati di anagrafe (n. 5697 utenti:)
- * Certificati di stato civile (n. 4462 utenti:)
- * Dichiarazione di nascita (n. 32 utenti:)
- * Richiesta di cittadinanza italiana (n. 36 utenti:)
- * Rilascio copie integrali di atti di stato civile (n. 985 utenti:)
- * Rilascio di attestazioni in materia di toponomastica (n. 4 utenti:)
- * Assegnazione di numero civico e di numerazione interna (n. 44 utenti:)
- * Utilizzo del Centro Congressi comunale (n. 0 utenti:)

6. Servizi per il commercio e l'artigianato

- * Esercizio di vendita al dettaglio (esercizio di vicinato) (n. 68 utenti:)
- * Esercizio di vendita diretta al pubblico di prodotti da forno (panificio) (n. 1 utente)
- * Attività di tintoria e lavanderia (n. 0 utenti)
- * Attività e struttura ricettiva (bed & breakfast, agriturismo, albergo, ostello) (n. 2 utenti)

- * Agenzia di affari (n. 1 utenti)
- * Attività di autonoleggio senza conducente o autorimessa (n. 2 utenti)
- * Detenzione di apparecchi di intrattenimento presso esercizi commerciali (n. 0 utenti)
- * Attività di parrucchiere (n. 13 utenti)
- * Attività di estetista (n. 21 utenti)
- * Vendita della stampa quotidiana e periodica (edicole, giornali, ecc.) (n. 0 utenti)
- * Esercizio di vendita al dettaglio (medie e grandi strutture di vendita) (n. 68 utenti)
- * Esercizio di somministrazione alimenti e bevande (bar, ristoranti, ecc.) (n. 115 utenti)
- * Locali di pubblico spettacolo: rilascio agibilità e autorizzazione all'esercizio (n. 20 utenti)
- * Autorizzazione temporanea per lo svolgimento di uno spettacolo pubblico (n. 45 utenti)
- * Apertura o variazione di impianto di distribuzione carburanti (n. 18 utenti)
- * Vendita, toelettatura o addestramento di animali (n. 37 utenti)
- * Esercizio di ambulatori medici o veterinari; detenzione scorte farmaci veterinari (n. 1 utente)
- * Attività di spettacolo viaggiante (n.0 utenti)
- * Autorizzazione per svolgere sul territorio attività di spettacolo viaggiante (n. 6 utenti)
- * Comunicazione di subingresso in esercizi di commercio su area pubblica con concessione del posteggio e relative variazioni (n. 140 utenti)
- * Autorizzazione al commercio itinerante su area pubblica senza concessione di posteggio (n. 6 utenti)
- * Somministrazione temporanea di cibi e bevande: segnalazione certificata di inizio attività (n. 50 utenti)

7. Servizi alle imprese

- *Attività produttiva: (industriale, manifatturiera, ecc.)(n. 6 attività avviate nel 2024)
- * Utilizzo del Centro Congressi comunale (n. 0 utenti)

8. Servizi tributari e catastali

- * Tassa sui rifiuti (TARI): iscrizione, variazione o cessazione dell'utenza (n. 6.282 utenze)
- * Tassa sui rifiuti (TARI): invio comunicazioni si pagamento (n. 25.337utenti)
- * TARI: concessione di agevolazioni, esenzioni o riduzioni (n. 3.543 utenti)
- * Tassa sui rifiuti (TARI): rimborsi o compensazioni (n. 138 utenti)
- * IMU: calcolo dell'ammontare (n. utenti: circa 100 non esiste ad oggi una check-list delle telefonate o delle richieste riferibili a richieste di assistenza per il calcolo dell'imposta)
- * IMU, ICI: rimborsi o compensazioni (n. 70 utenti)
- * IMU concessione di agevolazioni, esenzioni o riduzioni (n. 49 utenti)
- * IMU: presentazione della dichiarazione (n. 70 utenti)
- * Rateazioni del pagamento di un tributo/imposta (n. utenti: 189 tari + 60 imu e tasi)
- * Provvedimenti di accertamento per omessa/infedele dichiarazione ed omesso/parziale versamento (n. utenti: 2.122 tari + 883 imu/tasi)
- * Istanza per l'annullamento, la rettifica o la sospensione di provvedimenti tributari emanati dal Comune (n. utenti: 42 tari + 78 imu/tasi)
- * Supporto e consulenza al contribuente per chiarimenti sulla corretta interpretazione della normativa tributaria nei casi di incertezza o di elevata complessità (n. utenti: 3.101 e-mail ricevute su posta ordinaria tributi afferenti quesiti e richieste in ambito tributario di vario genere e complessità)
- * Servizio pubbliche affissioni (n. 765 utenti)

9. Servizio asili nido

- * Servizio asili nido (n. 72 utenti nido a gestione diretta – n. 74 utenti nido a gestione indiretta)
- * Centro estivo asilo nido (n. 61 utenti nido a gestione diretta e n. 61 utenti nido a gestione indiretta)

10. Servizi a supporto dell'attività scolastica

- * Servizio refezione scolastica (n. 2374 utenti)
- * Servizio Scuolabus (n. 80 utenti)
- * Educazione ambientale nelle scuole (n. 633 utenti circa)

11. Servizi per i giovani

- * Informagiovani (n. 739 utenti)

12. Servizi vari ai cittadini

- * Chioschi pubblici dell'acqua (n. 4 chioschi)

13. Servizi per lo sport e l'associazionismo

- * Impianti sportivi comunali utilizzabili gratuitamente (n. 12 impianti)
- * Impianti sportivi comunali gestiti da terzi e utilizzabili a pagamento (n. 6 impianti)
- * Concessione utilizzo delle palestre scolastiche (n. 26 utenti/società).
- * Concessione in uso temporaneo di locali assegnati ai Comitati di quartiere (n. 210 utenti)

14. Servizi per la cultura

- * Servizi bibliotecari (n. iscritti: 2057; nuovi iscritti: 284; prestiti: 23450)
- * Concessione di spazi in edifici comunali per realizzazione di iniziative culturali o espositive (n. 15 utenti).

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

- * Servizio eco centri (n. 38800 utenti)
- * Servizio raccolta rifiuti (n. 27258 utenti)
- * Rilascio di chiavi e badge per isole ecologiche e cassonetti condominiali(n. 157 utenti)
- * Segnalazioni relative alla raccolta rifiuti (n. 480 utenti)
- * Posizionamento di cassonetti per la raccolta rifiuti (n. 295 utenti)
- * Autorizzazione per la deroga temporanea al livello di rumore consentito (n. 18 utenti)
- * Rilascio dell'attestazione ai fini del bonus fiscale per l'acquisto di gasolio o gpl a uso riscaldamento(n. 2 utenti)
- * Autorizzazione alla detenzione di animali esotici a fini personali (n. 0 utenti)
- * Autorizzazione all'installazione o modifica di impianti radioelettrici(n. 25 utenti SUAP)
- * Disinfestazione di aree ed edifici pubblici(n. 224 utenti)

16. Servizi per la casa e l'emergenza abitativa

- * Assegnazione di alloggio di edilizia pubblica(n. 12 utenti)

17. Servizi per il lavoro e la formazione professionale

- * Informazioni e orientamento in materia di lavoro(n. 229 utenti)

18. Servizi per lo sviluppo delle pari opportunità

- * Sportello anti-violenza anno 2024: n. 12 nuovi utenti(n. 31 utenti totali dello sportello)
- * Contrassegni rosa rilasciati anno 2024 (n. 14 permessi rilasciati)

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

- * Autorizzazione all'occupazione temporanea del suolo pubblico (n. 570)
- * Autorizzazione all'occupazione permanente del suolo pubblico (n. 32)
- * Autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari temporanei in cantieri e su suolo pubblico (n. 16)
- * Autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari permanenti (n. 16)
- * Autorizzazione al transito in deroga al divieto di circolazione (n. 169)
- * Limitazione provvisoria alla circolazione su richiesta del cittadino (n. 188)

- * Autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico (n. 52)
- * Autorizzazione endoprocedimentale finalizzata alla posa di dehors (n. 16)
- * Istituzione stalli disabili (n. 96)
- * Ordinanze viabili per lavori su strada Enti (Enel, Telecom, Open Fiber, Teleriscaldamento ecc...) (n. 94)

20. Servizi per la sicurezza dei cittadini

- * Accesso agli atti della Polizia Locale (n. 591);
- * Concessioni rateizzazioni delle sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada (n. 135);
- * Pagamento delle sanzioni amministrative comminate dalla Polizia Locale: n. 36121 (escluso pagamenti in regime di riscossione coattiva);
- * Presentazione dei ricorsi al Prefetto contro sanzione amministrativa per violazione al Codice della strada (n. 818);
- * centrale operativa. Ricezione richieste urgenti per interventi di Polizia Locale, emergenze ambientali, reati (n. 6641);
- * Rilascio autorizzazioni per manifestazioni, competitive e non, su strada (n. 6);
- * Servizio di Protezione Civile: n. 3 di cui n. 2 servizi per eventi a rilevante impatto locale (70° Carnevale e Fiera Santa Caterina) e n. 1 esercitazione di protezione civile, organizzata dalla Regione Piemonte "Fase di collasso della grande diga di Rochemolles".

21. Servizi per l'edilizia

- * Rilascio di permesso di costruire (n. 39 utenti);
- * Presentazione della segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) per interventi edilizi non soggetti al permesso di costruire (n. 372 utenti);
- * Presentazione della CILA per ristrutturazioni edilizie (n. 433 utenti)
- * Comunicazione di inizio lavori alternativa alla SCIA (n. 39 utenti);
- * Comunicazione inizio e fine lavori per opere soggette a permesso di costruire (n. 35 utenti);
- * Certificati relativi agli immobili privati (certificati di destinazione urbanistica, per IVA agevolata, ecc.) (n. 133 utenti)
- * Certificato di agibilità (n. 38 utenti)
- * Deposito della denuncia opere strutturali in cemento armato o a struttura metallica (n. 153 utenti)
- * Autorizzazioni paesaggistiche (n. 44 utenti)
- * Esame di studi di fattibilità per varianti urbanistiche presentati da privati (n. 0 utenti)

22. Servizi per la manutenzione e il decoro della città

- * Manutenzione dei fabbricati (ODL operai interni: n.584, ODL operai esterni: n. 246)
- * Manutenzione del verde cittadino:
 - interventi scuole: potatura di (n. 15 piante);
 - interventi verde cittadino (n. sfalci e n. misure: n° 5 città, n° 8 scuole, n° 2 potature di siepi e arbusti n° 2 taglio bordi stradali);
 - potature e rimonda del secco (n. 560)
 - abbattimenti (n. 304)
 - piantumazioni: sostituzione di n° 30 piante;
 - nuove piantumazioni (n° 240 alto fusto, n° 66 arbusti, n° 150 siepi)
- * Manutenzione ordinaria aree gioco attrezzate di giardini e scuole comunali:
 - n. 29 interventi di manutenzione su strutture ludiche e sportive (giochi, piastre sport, etc...)
 - n. 43 interventi di manutenzione su recinzioni, aree cani, arredi giardini, cestini
 - n. 12 interventi di manutenzione (anche con scavi, ricerca guasti e riparazione) su fontane
 - n. 5 interventi di rimozione strutture ludiche (causa vetustà, sicurezza, etc...)
 - n. 40 targhe toponomastiche (una targa per ciascun giardino, con nome parco o area gioco attrezzata)

- n. 250 targhe con indicazioni di età d'uso del gioco (una targa per ciascun gioco, con indicazione dell'età di utilizzo indicata dal costruttore)

*Manutenzione straordinaria aree gioco attrezzate:

- progetto esecutivo per "Lavori di riqualificazione di aree gioco attrezzate, aree fitness, piastre multisport con fornitura e posa di arredi presso giardini pubblici comunali" - QTE: 285.000,00 - approvato con Deliberazione G.C. n. 316 del 19/12/2024 (gara per affidamento lavori pubblicata a marzo e in itinere)

* Manutenzione dell'illuminazione pubblica (n. 127 via mail alla ditta Edison Next+ n.153 segnalazioni sul portale EnelX + segnalazioni telefoniche)

*Manutenzione degli impianti semaforici (n. 41 via mail + segnalazioni telefoniche)

* Manutenzione delle strade (n. 2875 ordini di lavoro)

* Manutenzione della segnaletica verticale e orizzontale n. 339 ordini di lavoro)

* Riparazione guasti delle reti acquedotto e fognature (n.ri bolle scavo riferite alla rete acquedotto: 201; interventi su caditoie stradali: (150 Comune+ 173 Smat*); interventi su fognatura: 20)

* Autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria bianca (n. 0)

1.3.3 Indagine di customer satisfaction condotta sui servizi Urbanistica ed Edilizia di

ESITO INDAGINE CUSTOMER

SATISFACTION

SERVIZI URBANISTICA ED EDILIZIA

ANNO 2024

In esecuzione del Regolamento sui controlli interni e della metodologia per il controllo sulla qualità dei servizi erogati di cui alla deliberazione della Giunta comunale n. 398 del 22/12/2015, visti i verbali del Comitato di Direzione del 24 maggio e del 21 luglio 2022, il Segretario ha definito, unitamente ai Dirigenti, il programma 2021-2025 per i controlli sulla qualità dei servizi erogati sia all'interno che all'esterno dell'Ente.

Tale programma prevedeva, entro il 2024, lo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction sui servizi URBANISTICA ed EDILIZIA

Si riporta quanto relazionato dall'ufficio competente nella relazione trasmessa all'Ufficio controllo interno con nota prot. n.111574 del 04/12/2024:

A distanza di circa 6 anni dall'ultima Customer svolta, l'indagine si poneva come obiettivo quello di verificare quanto le azioni correttive, impostate a valle dall'indagine analoga del 2018, avessero modificato la percezione dei nostri utenti rispetto ai servizi erogati, e quali nuove azioni potessero eventualmente essere messe in atto e programmare per il prossimo futuro.

Come nell'indagine precedente gli obiettivi principali erano quelli di conoscere ancor meglio la tipologia di utenza che utilizza i nostri servizi e di capire tramite domande mirate, il livello qualitativo percepito dagli utenti, ed infine come e se gli iniziali processi di digitalizzazione abbiano migliorato la qualità dei servizi stessi.

A tal fine abbiamo predisposto un nuovo questionario composto da 12 domande sottoposto agli utenti. Il questionario è stato somministrato sia in formato digitale, tramite invio di una comunicazione via mail ad una mailing-list estratta dagli utenti che negli ultimi 24 mesi hanno presentato istanza ai nostri servizi ed inoltre in formato cartaceo ai soggetti che non raggiunti dalla mail, si sono presentati agli sportelli nel periodo 9 ottobre

- 13 novembre 2024. La mail invitava gli utenti alla compilazione del questionario via WEB sulla piattaforma Google Drive.

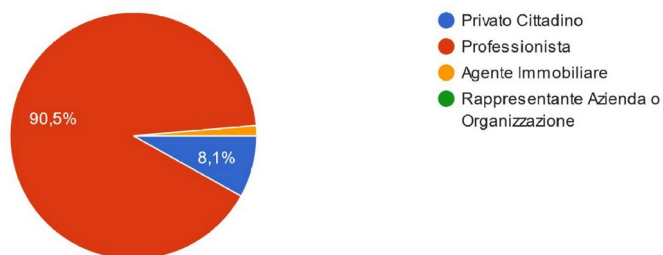
Dei 74 questionari raccolti, solo 6 hanno formato cartaceo, in proporzione del tutto inversa rispetto alla precedente Customer del 2018.

L'esito della Customer 2024, si riassume a livello grafico/statistico ed in termini di commento come meglio sotto declinato.

1)

QUALE TIPOLOGIA DI UTENTE RAPPRESENTA?

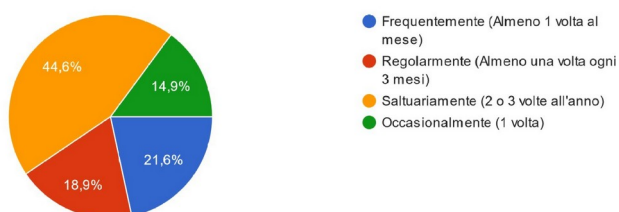
74 risposte



2)

CON QUALE FREQUENZA SI RIVOLGE AI NOSTRI UFFICI ?

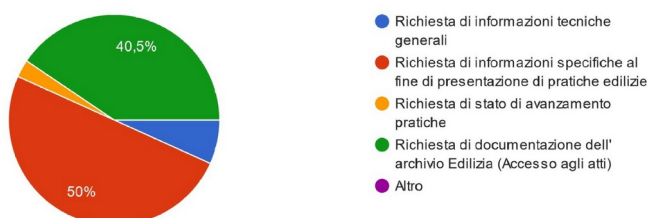
74 risposte



3)

PER QUALE MOTIVO SI RIVOLGE AI NOSTRI UFFICI ?

74 risposte

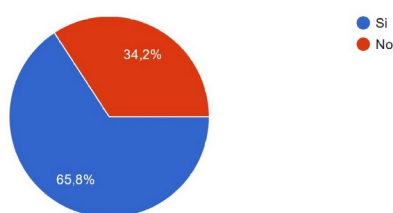


Le prime tre domande sono relative alla conoscenza del potenziale “Parco Utenti”, il quale è rappresentato in maggioranza da professionisti del settore (Architetti , Geometri e Ingegneri per il 90,5%) a cui i privati o le agenzie immobiliari si affidano per la presentazione delle pratiche o delle varie istanze tra le quali spicca l’accesso agli atti. I frequentatori occasionali, sono di fatto una percentuale marginale (14,9%), mentre si verifica una frequente condizione legata al numero di utenti che si incontrano più volte durante l’anno.

Il terzo grafico evidenzia la correlazione tra le richieste di accesso agli atti e la presentazione di pratiche, il tutto reso ovvio in relazione all’obbligo di certificare/asseverare l’ultimo stato autorizzato di qualsivoglia pratica edilizia. Tale fattispecie, ormai ricorre abitualmente anche in relazione alle attività di compravendita, le quali non prescindono da una certificazione della regolarità edilizia che ha, come logica conseguenza, quella di rendere sempre più imprescindibile la digitalizzazione dell’archivio cartaceo.

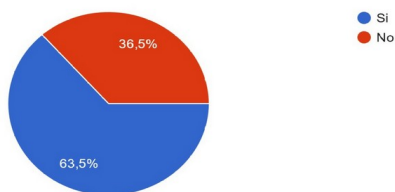
4)

Ha trovato facilmente le informazioni tecniche a lei necessarie sul sito web del Comune di Rivoli
73 risposte



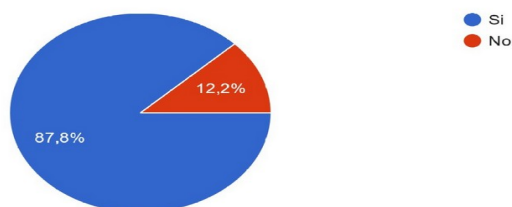
5)

Ritiene sufficienti le informazioni ed il materiale cartografico presenti sul portale del Comune di Rivoli?
74 risposte



6)

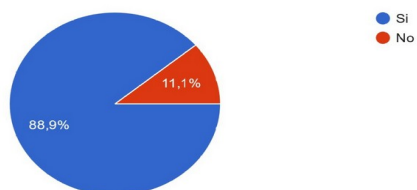
Gli orari di ricevimento ed apertura sono compatibili con le sue esigenze?
74 risposte



7)

Gli operatori hanno fornito informazioni esaustive rispetto ai quesiti posti e hanno usato un linguaggio chiaro e comprensivo durante la fase di ricevimento?

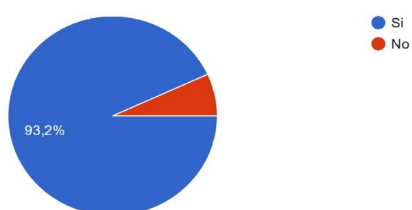
72 risposte



8)

Gli addetti alla consulenza tecnica sono stati cortesi ponendo l'interlocutore a proprio agio?

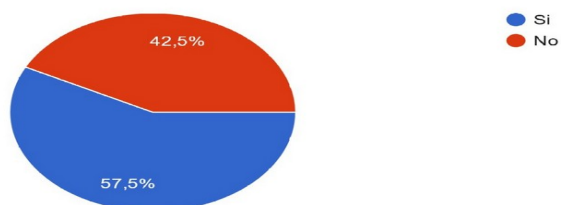
73 risposte



9)

I tempi di Attesa sono stati compatibili con le sue esigenze?

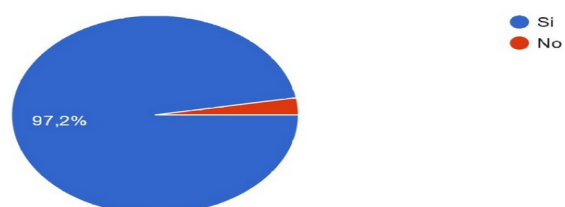
73 risposte



10)

Il tempo a voi dedicato durante l'incontro è risultato sufficiente?

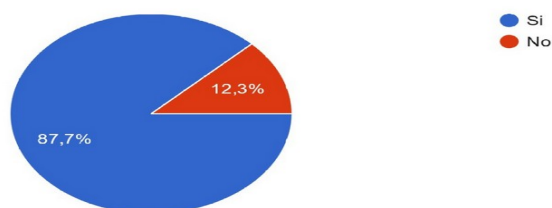
72 risposte



11)

La postazione fisica di ricevimento è adeguata al servizio richiesto?

73 risposte



Le successive 8 domande riguardano la cosiddetta User Experience, sia per quanto attiene l'esperienza di navigazione con le interfacce medial, sia per le interazioni con il personale tecnico e con l'ambiente ove si eroga il servizio. Le risposte degli utenti evidenziano una discreta soddisfazione da parte degli utenti rispetto al materiale e alla facilità di reperire informazioni sul sito web dell'Ente (risposte 4 e 5), pur evidenziando per circa il 35% l'opportunità di migliorare la fruibilità e la quantità delle informazioni tecniche già presenti sul sito.

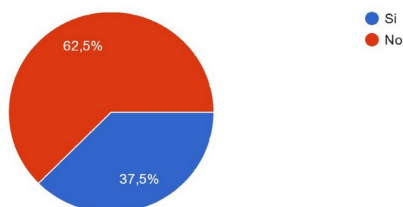
Le successive risposte evidenziano una più che buona soddisfazione da parte degli utenti in relazione al servizio svolto nella fase di consulenza e accesso alle pratiche, con punte dell'89% di utenti che si ritengono soddisfatti del supporto ricevuto.

Possibile area di miglioramento è legata ai tempi di attesa, dove una percentuale del 42,5% di utenti, ritiene che gli stessi non siano troppo aderenti con le altre esigenze quotidiane. Si osserva a tal proposito, come il dato è comunque soggettivo, poiché i tempi sono anche un logico derivato della complessità di temi ed argomenti che vengono trattati in fase di ricevimento ed ovviamente del numero dei quesiti posti.

12)

Preferirebbe svolgere l'appuntamento di consulenza da remoto tramite strumenti informatici?

72 risposte



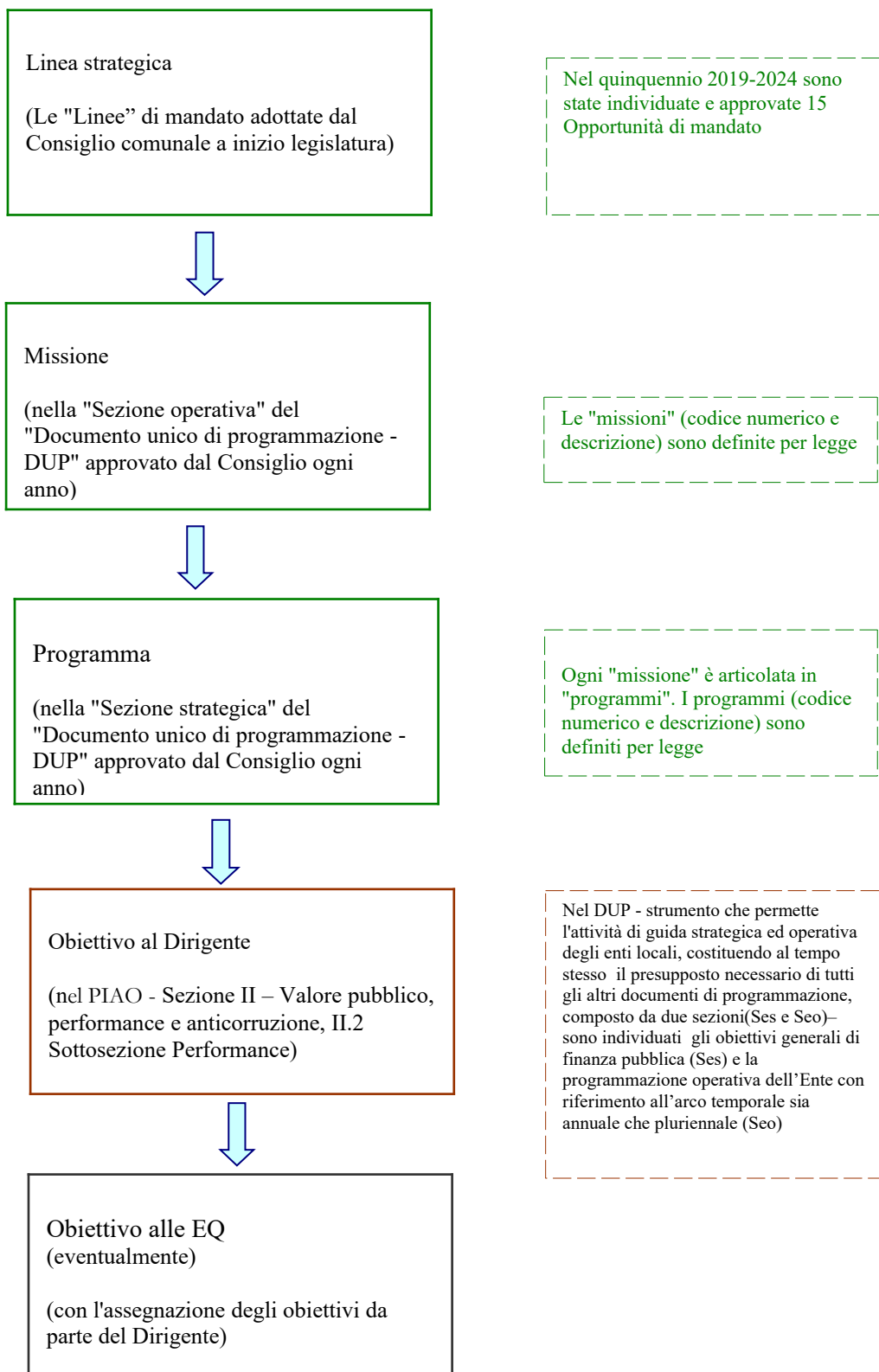
Un commento a parte, merita l'ultima domanda che ha generato una risposta inattesa, infatti la maggioranza degli utenti preferisce relazionarsi di persona alla consulenza. Se da una parte questa risposta evidenzia il valore del rapporto umano in altro modo evidenzia una controtendenza rispetto all'ormai diffuso uso degli strumenti informatici per la gestione a distanza degli appuntamenti. Di fatto non avendo ancor proposto tale alternativa è da ritenersi interlocutoria tale risposta, rispetto alla quale, potrebbe valere la pena, quella di avviare una fase di test con appuntamenti via WebCam, utile a rivalutare successivamente la soddisfazione degli utenti in relazione ad una attività di consulenza a distanza.

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), e quelli di Performance individuale dei dirigenti.

Quelli individuali sono suddivisi per ciascuna Direzione e vengono richiamati: la tipologia di obiettivo, il responsabile, la descrizione sintetica, gli stakeholders, la finalità che si proponeva, i risultati raggiunti e il grado percentuale di misurazione.

Da evidenziare che la revisione e l'aggiornamento effettuati a fine 2020 del “Sistema di misurazione e valutazione della performance” hanno determinato una maggiore semplificazione e chiarezza nella definizione di un numero decisamente più limitato di obiettivi di performance sia organizzativa sia individuale con conseguente maggiore trasparenza nella rendicontazione dei risultati raggiunti. Altro aspetto importante da sottolineare è l'aver previsto anche alcuni obiettivi di performance organizzativa da gestire a livello interdirezionale.

Si segnala, inoltre, che nel corso del 2024:

i) con decreto sindacale n. 6 del 30.04.2024, a seguito della cessazione dal servizio del Dirigente incaricato della Direzione risorse umane e tutela del cittadino e al fine di garantire la continuità amministrativa e gestionale dei servizi facenti capo alla direzione, sono state conferite - con carattere temporaneo, avvalendosi dell'istituto dell'incarico ad interim disciplinato dall'allora art. 58 CCNL relativo al personale dell'Area delle Funzioni Locali del 17.12.2020 i servizi così come di seguito indicati:

- Segretario Generale: Servizio polizia locale
- Direzione servizi economico finanziaria: Servizio gestione e organizzazione risorse umane
- Direzione servizi alla persona: Servizio sistemi informativi e archivistici
- Direzione servizi al territorio e alla città: Servizio commercio

ii) a seguito delle consultazioni elettorali dell'8 e 9 giugno 2024, definitivamente espletate attraverso turno di ballottaggio avvenuto il 23 e 24 giugno 2024, la conseguente proclamazione del nuovo Sindaco del Comune di Rivoli è avvenuta in data 25.06.2024 e con successivo Decreto n. 33 del 12/12/2024 il Sindaco neo-eletto prendendo atto del citato decreto n. del 30.04.2024, esercitando espressamente i poteri che l'art. 50 del D. Lgs. 267/2000 che attribuisce al Sindaco, prorogava, nelle more della conclusione di un processo di riorganizzazione dell'ente iniziato a seguito della proclamazione, e comunque sino al 31.03.2025 tutti gli incarichi dirigenziali a tempo indeterminato già loro attribuiti con precedenti decreti, conformemente al contenuto dei medesimi ed a tutte le competenze individuate da leggi di settore o regolamenti interni, tra cui i poteri di firma, comprese le competenze nella direzione di appartenenza di datore di lavoro ex D. Lgs. 81/2009.

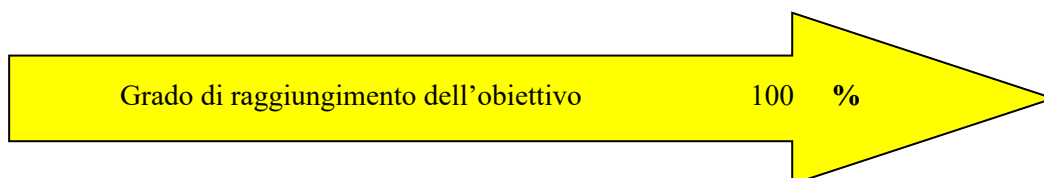
OBIETTIVI DI PERFORMANCE DI ENTE

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Responsabile	Segretario generale (Responsabile della prevenzione alla corruzione e alla trasparenza – RPCT) e tutti i Dirigenti
Descrizione Sintetica	REALIZZAZIONE, PER LE PROPRIE COMPETENZE, DEGLI OBIETTIVI IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE POSTI PER IL 2024 DAL PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E PER LA TRASPARENZA, ORA INSERITO NEL PIAO (PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE), SOTTO SEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA.
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 generalmente secondo i tempi e i gli obblighi prefissati attraverso un'azione costante di monitoraggio e coordinamento del Segretario Generale nel suo ruolo di RPCT. Per quanto concerne le misure di prevenzione della corruzione e per la trasparenza si è ritenuta congrua una valutazione complessiva media del 95%.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

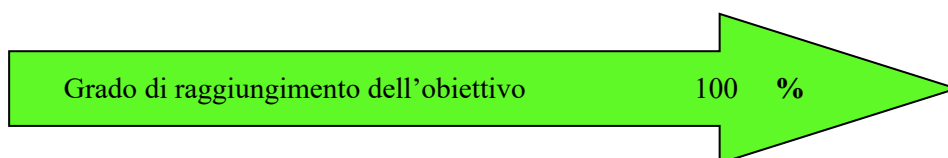
95%

Tipologia di obiettivo	<i>Performance organizzativa</i>
Responsabile	Segretario generale (Responsabile della prevenzione alla corruzione e alla trasparenza – RPCI) e tutti i Dirigenti
Descrizione Sintetica	EFFICIENTARE I PROCESSI DI SPESA CON LA RIDUZIONE DEI TEMPI DI PAGAMENTO DELLE FATTURE COMMERCIALI
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Garantire l'efficienza nell'impiego delle risorse, accentuando la credibilità dell'amministrazione nei rapporti contrattuali nel rispetto della disciplina europea, ottimizzando i tempi dei procedimenti amministrativi
Valore atteso e raggiunto	Sono state garantite: -la Puntuale e corretta alimentazione dei dati in PCC (Piattaforma crediti commerciali) e sospensione dei termini in caso di anomalie con obbligo di assicurarsi del corretto utilizzo della PCC (anche intervenendo con la sospensione della decorrenza dei termini di pagamento quando si verificano anomalie esterne all'Ente (es. irregolarità nel DURC). -la corretta gestione delle fatture da parte di tutte le direzioni L'obiettivo è stato complessivamente realizzato nella percentuale sotto riportata.

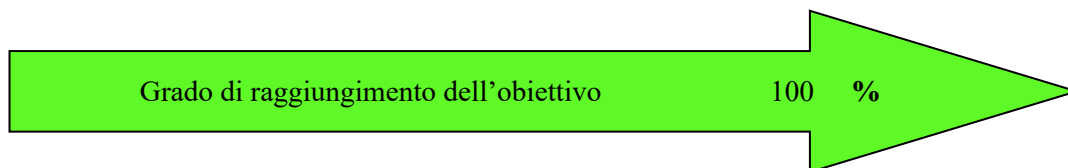


OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA INTERDIREZIONALE

Tipologia di obiettivo	Performance organizzativa
Descrizione Sintetica	RIORGANIZZAZIONE DEI MERCATI CITTADINI, RIVISTI SULLA BASE DEL NUMERO DEI POSTEGGI DIVENUTI DISPONIBILI AI FINI DELL'OTTIMIZZAZIONE DELLE AREE, PER MIGLIORARE LA VIABILITA' NELLE IMMEDIATE VICINANZE DELLE AREE MERCATALI
Responsabile	Direzioni coinvolte: Risorse Umane e Tutela del Cittadino, Servizi al Territorio e alla Città
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Riorganizzazione e ottimizzazione di tutti i mercati cittadini. Riduzione e riassetto dei posteggi con la reciproca collaborazione del Servizio Commercio, degli Uffici Tecnici e della Polizia Locale. Azione graduale che inizia dal mercato rionale del sabato - Piazza Cervi, in quanto gravato da una maggiore percentuale di posteggi vacanti. Seconda fase: coinvolgimento dei 3 mercati minori.
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo è stato interamente raggiunto.



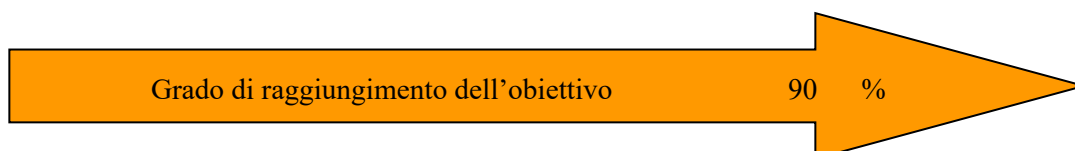
Tipologia di obiettivo	Performance organizzativa
Descrizione Sintetica	MANTENIMENTO QUALIFICA DI STAZIONE APPALTANTE AI FINI DEL CICLO DI VITA DELLA DIGITALIZZAZIONE DI TUTTE LE FASI DI APPALTO ACCENTUANDO L'AUTONOMIA NEGOZIALE DELL'ENTE E LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DIPENDENTE
Responsabile	Direzioni coinvolte: Risorse Umane e Tutela del Cittadino, Servizi al Territorio e alla Città
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Acquisizione della disponibilità di Piattaforma Digitale Certificata in ottemperanza ai disposti del D.Lgs 36/2023 obbligatoria per il mantenimento della Qualifica di Stazione Appaltante ottenuta il 30/06/2023 e per la digitalizzazione di tutte le fasi di appalto.
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo è stato interamente raggiunto.



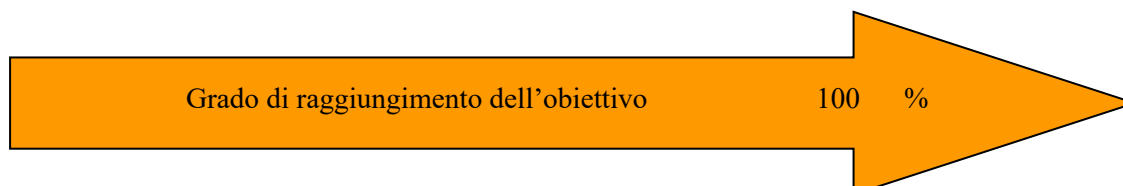
OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE

DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI

Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	IMPLEMENTAZIONE DIGITALE DEL CONTROLLO DI GESTIONE CON PROCEDURA DIRETTA A VERIFICARE LO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI A LIVELLO STRATEGICO TRAMITE LA CONTABILITÀ ANALITICA
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Implementazione del C.d.G. (Controllo di gestione) digitalizzato per centrare l'attenzione sulle misure che consentono di verificare le tre E: efficacia, efficienza, economicità dell'azione amministrativa.
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo è stato quasi interamente raggiunto e, pertanto, si è ritenuta congrua una valutazione del 90%



Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI INVIO AI DOMICILI DIGITALI E AGLI INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA ORDINARIA DELLE COMUNICAZIONI IN AMBITO TRIBUTA
Stakeholders	Dipendenti/Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Migliorare e velocizzare le procedure di invio delle comunicazioni in ambito tributario con economicità dei costi
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo è stato interamente raggiunto.

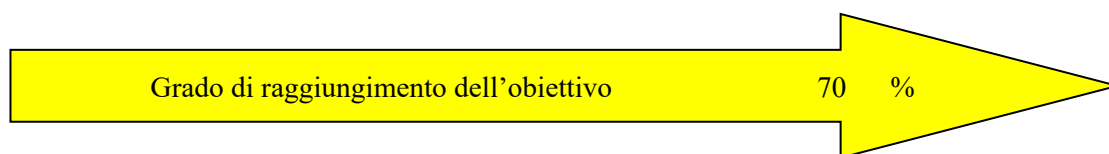


DIREZIONE RISORSE UMANE E TUTELA DEL CITTADINO

Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica (*)	INCREMENTARE L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO IN TEMA DI REVISIONE DEI VEICOLI IN CIRCOLAZIONE ANCHE ATTRAVERSO IL SISTEMA DI IMPIANTI FISSI DI LETTURA TARGHE CON IL FINE PRIORITARIO DI SOSTEGNO DELL'UTENZA DEBOLE
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Incrementare l'utilizzo dei sistemi di videosorveglianza fissi a servizio anche della sicurezza stradale
Valore atteso e raggiunto (**)	L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto nella misura del 70%

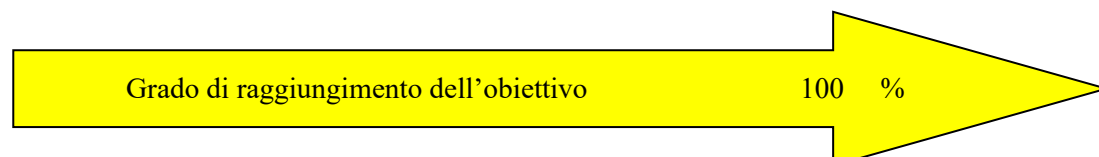
(*) assegnato al Dirigente della Direzione Risorse Umane e Tutela del Cittadino (cessato in data 30.04.2024) e ad interim al Segretario Generale

(**) dall'analisi della documentazione prodotta è stato possibile dedurre e misurare che il risultato prefissato è stato parzialmente raggiunto nella misura massima del 70%, pur se per cause non imputabili direttamente alle Segretarie Generali, succedutesi nella titolarità ad interim del Servizio di Polizia locale giusto decreto n.6/2024 (cfr verbale del Nucleo di Valutazione n.6 del 12.05.2025)



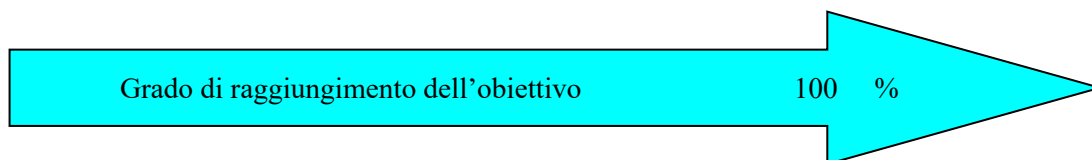
Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica (*)	FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEI DIPENDENTI SULL'USO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA. (DIRETTIVA DEL MINISTERO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DEL 29 GENNAIO 2024)
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Formazione sull'uso efficace ed efficiente dei software messi a disposizione dell'Amministrazione e delle sottostanti procedure rivolta al personale, a seguito del recente pesante turnover e dell'aggiornamento degli strumenti informatici e sensibilizzazione del personale sulla sicurezza informatica
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo è stato interamente raggiunto.

(*) assegnato al Dirigente della Direzione Risorse Umane e Tutela del Cittadino (cessato in data 30.04.2024) e ad interim, giusto decreto n.6/2024 , ai Dirigenti delle seguenti Direzioni: Servizi alla Persona; Servizi Economico Finanziari



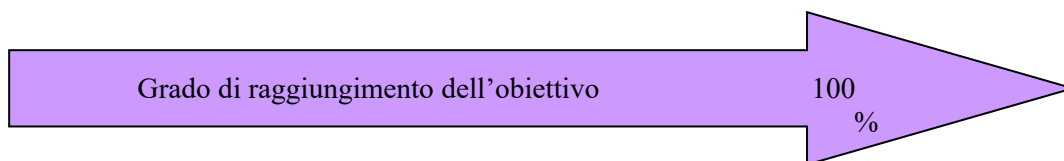
DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO E ALLA CITTÀ

Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	INTRODURRE L'USO DELLA METODOLOGIA BIM IN TUTTO IL PROCESSO EDILIZIO NEL CICLO DI VITA DELL'OPERA PUBBLICA: PROGETTAZIONE, ESECUZIONE E GESTIONE DELLA MANUTENZIONE
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Introduzione dei metodi e degli strumenti elettronici specifici di gestione informativa digitale delle costruzioni, che consentano alla Stazione Appaltante di richiedere l'utilizzo della "metodologia BIM" secondo le specifiche e i tempi prescritti dal Nuovo Codice Appalti (art. 43 e allegato I.9 del D.Lgs. 36/2023)
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo è stato interamente raggiunto.



DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA

Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	IN QUALITÀ DI RESPONSABILE EX ART. 3 DEL D. LGS. N. 222/2023, (DECRETO SINDACALE N. DEL) FAVORIRE L' ACCESSIBILITÀ FISICA E DIGITALE ALL'ENTE DA PARTE DI CITTADINI ULTRA Sessantacinquenni E/O DEI CITTADINI CON DISABILITÀ
Stakeholders	<i>Cittadini</i>
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Presentazione di un progetto e/o carta dei servizi che consenta al Comune di rendere noti e accessibili i propri servizi garantendone l'usufruità ai cittadini ultrasessantacinquenni o con disabilità
Valore atteso e raggiunto	Realizzazione della carta dei servizi per il trasporto disabili e monitoraggio degli accessi al servizio di informazione presso i comitati di quartiere. L'obiettivo è stato interamente raggiunto.



SEGRETERIA GENERALE

Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica (*)	ADEMPIMENTI IN TEMA DI ANTIRICICLAGGIO. INDIVIDUAZIONE DEL GESTORE DELLE SEGNALAZIONI DI OPERAZIONI SOSPETTE E APPROVAZIONE PROCEDURA ORGANIZZATIVA: “MISURE ORGANIZZATIVE IN MATERIA DI CONTRASTO AI FENOMENI DI RICICLAGGIO” .
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	Integrare la strategia anticorruzione attraverso l'adozione di misure specifiche in tema di contrasto ai fenomeni di riciclaggio rispondendo ad una sollecitazione dell'Unità di Informazione Finanziaria per l'Italia (UIF) che ha voluto valorizzare il ruolo degli Enti locali nella prevenzione dei rischi connessi all'impiego dei fondi rivenienti dal PNRR
Valore atteso e raggiunto	Attraverso la nomina in capo al Segretario generale di responsabile antiriciclaggio ed alla predisposizione di apposito atto organizzativo, nonché di successivo vademecum, si è provveduto a dare attuazione all'obiettivo in questione. L'obiettivo è stato interamente raggiunto.

() assegnato al Segretario Generale dal 01.05.2024 al 21.10.2024 (data di cessazione dal servizio)*



Tipologia di obiettivo	<i>Performance individuale</i>
Descrizione Sintetica	ANALISI STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PRESENTAZIONE PROPOSTA PRELIMINARE REVISIONE MACROSTRUTTURA E SERVIZI
Stakeholders	Cittadini
Descrizione, finalità da perseguire, modalità, linee guida di attuazione	riorganizzare la macrostruttura dell'Ente quale obiettivo strategico del percorso di innovazione e crescita dello stesso, nonché funzionale alla migliore realizzazione del programma di mandato, a seguito dell'approvazione delle relative linee programmatiche avvenuta con Deliberazione di Giunta comunale n. 204 del 26.09.2024 e presentate nella seduta del Consiglio comunale del 30.09.2024, per rispondere alle esigenze dei cittadini contribuendo alla creazione di “maggiore efficienza” e “valore pubblico”
Valore atteso e raggiunto	L'obiettivo in questione prevedeva di giungere ad una preliminare proposta di riorganizzazione entro il 31.12.2024. Ciò è effettivamente avvenuto e, alla data attuale, tale proposta è divenuta realtà a seguito di formale approvazione ad inizio dell'anno in corso, nello specifico con DGC 26/2025, dando vita a 5 Direzioni ed i Servizi/Uffici pertinenti L'obiettivo è stato interamente raggiunto.

() assegnato al Segretario Generale (dal 31.10.2024 al 31.12.2024 - DS n.28/2024)*



Sintesi complessiva Obiettivi di Performance 2024

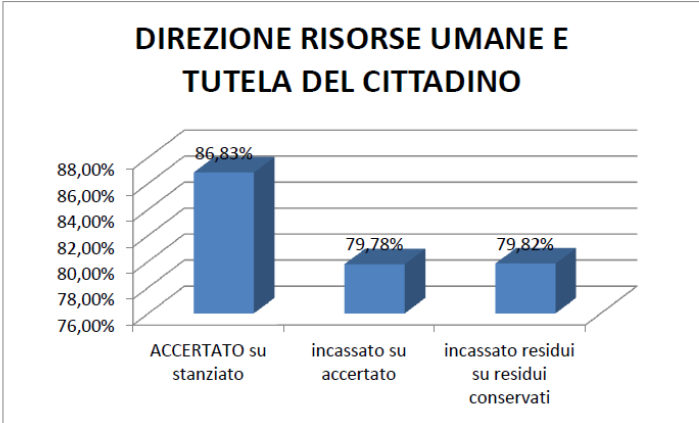
A corredo delle relazioni relative alle rendicontazioni della performance 2024, si presenta la reportistica, a cura dell’Ufficio controllo di gestione, relativa all’andamento dei budget di entrata e spesa per ogni Direzione:
Entrate:

	stanziamento definitivo 2024	accertato	accertato su stanziato	incassato competenza	incassato su accertato	accertato a residuo	incassato Residuo	incassato residui su residui conservati
DIREZIONE RISORSE UMANE E TUTELA DEL CITTADINO	7.076.777,00	6.144.802,92	86,83%	4.902.042,38	79,78%	1.131.944,12	903.530,57	79,82%
DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO E ALLA CITTA'	21.504.812,05	8.085.215,06	37,60%	5.835.978,54	72,18%	1.638.736,89	1.217.188,97	74,28%
DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA	4.933.296,00	4.726.033,59	95,80%	3.618.398,77	76,56%	795.631,53	733.292,68	92,16%
DIREZIONE SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI	53.718.432,00	43.061.020,49	80,16%	34.478.720,90	80,07%	10.957.207,73	9.945.915,54	90,77%
SEGRETERIA GENERALE	179.511,00	139.868,79	77,92%	113.249,96	80,97%	49.591,06	45.131,94	91,01%
Totale complessivo	87.412.828,05	62.156.940,85		48.948.390,55		14.573.111,33	12.845.059,70	

Centro di spesa

DIREZIONE RISORSE UMANE E TUTELA DEL CITTADINO

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi
entrate di competenza (PEG 2024) in euro:

somme accertate - su stanziamento di entrata	6.144.802,92	86,83%
somme incassate - su somme accertate	4.902.042,38	79,78%
Residui attivi incassati - su residui conservati	903.530,57	79,82%

Centro di spesa

DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO E ALLA CITTA'

RISULTATI IN SINTESI



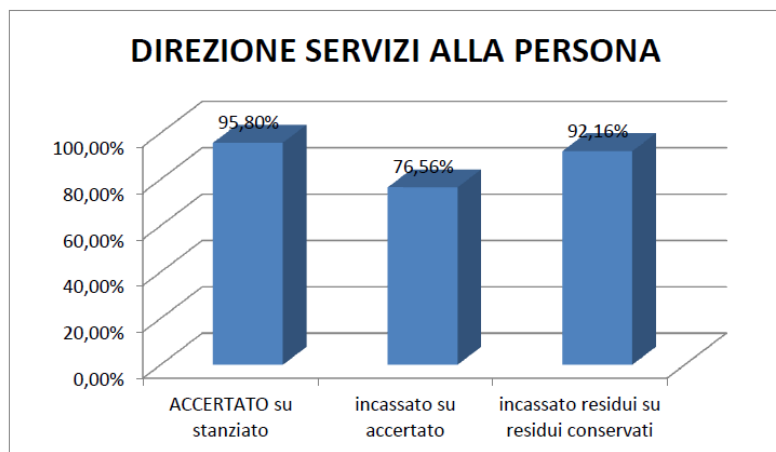
Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi
entrate di competenza (PEG 2024) in euro:

somme accertate - su stanziamento di entrata	8.085.215,06	37,60%
somme incassate - su somme accertate	5.835.978,54	72,18%
Residui attivi incassati - su residui conservati	1.217.188,97	74,28%

Centro di spesa

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA

RISULTATI IN SINTESI

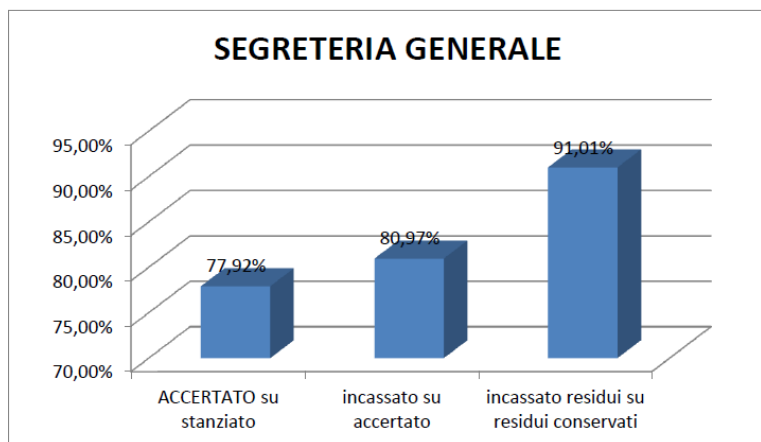


Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi
entrate di competenza (PEG 2024) in euro:

somme accertate - su stanziamento di entrata	4.726.033,59	95,80%
somme incassate - su somme accertate	3.618.398,77	76,56%
Residui attivi incassati - su residui conservati	733.292,68	92,16%

Centro di spesa
SEGRETERIA GENERALE

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

entrate di competenza (PEG 2024) in euro:

somme accertate - su stanziamento di entrata	139.868,79	77,92%
somme incassate - su somme accertate	113.249,96	80,97%
Residui attivi incassati - su residui conservati	45.131,94	91,01%

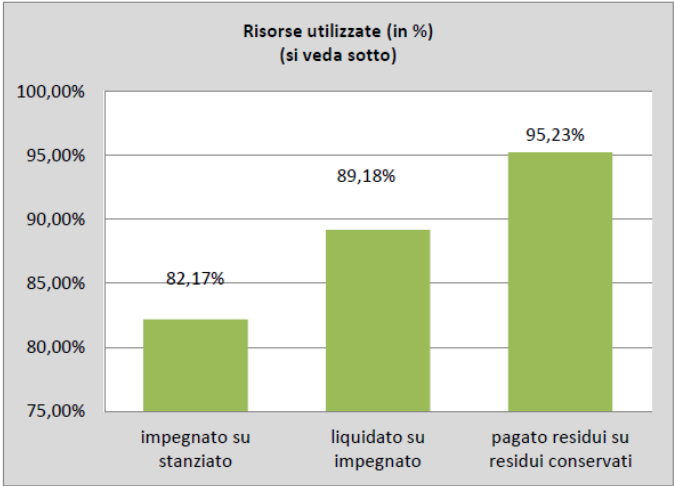
Spese:

Direzioni	Stanziamiento definitivo 2024	Impegnato	impegnato su stanziato	Pagato competenza	liquidato su impegnato	Impegnato a residuo	Pagato Residuo	pagato residui su residui conservati
DIREZIONE RISORSE UMANE E TUTELA DEL CITTADINO	17.722.290,37	14.562.590,22	82,17%	12.986.941,01	89,18%	1.449.231,51	1.380.170,67	95,23%
DIREZIONE SERVIZI AL TERRITORIO E ALLA CITTA'	47.509.561,59	25.134.823,19	52,90%	19.626.903,49	78,09%	6.643.831,45	6.243.854,13	93,98%
DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA	9.153.205,87	8.554.649,54	93,46%	6.746.450,05	78,86%	2.112.783,39	1.871.505,59	88,58%
DIREZIONE SERVIZI ECONOMICO FINANZIARI	21.037.869,00	15.866.188,55	75,42%	13.846.342,22	87,27%	2.987.360,76	2.516.009,14	84,22%
SEGRETERIA GENERALE	190.665,20	80.617,40	42,28%	44.429,38	55,11%	53.354,17	52.017,17	97,49%

Centro di spesa

DIREZIONE RISORSE UMANE E TUTELA DEL CITTADINO

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

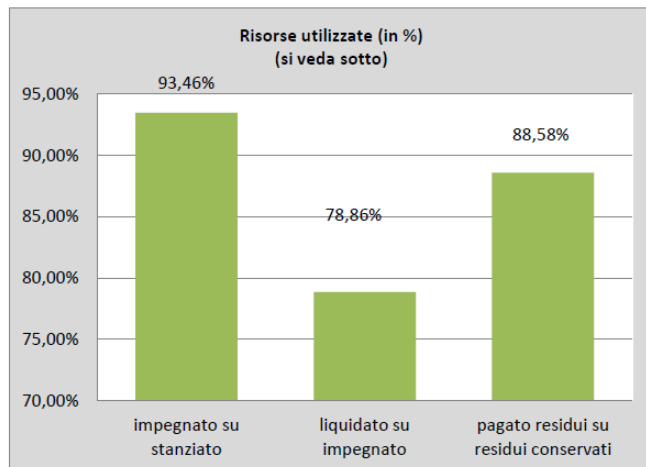
Spese di competenza (PEG 2024) in euro:

somme impegnate - su stanziamento di spesa	14.562.590,22	82,17%
somme liquidate - su somme impegnate	12.986.941,01	89,18%
Residui passivi liquidati - su residui conservati	1.380.170,67	95,23%

Centro di spesa

DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

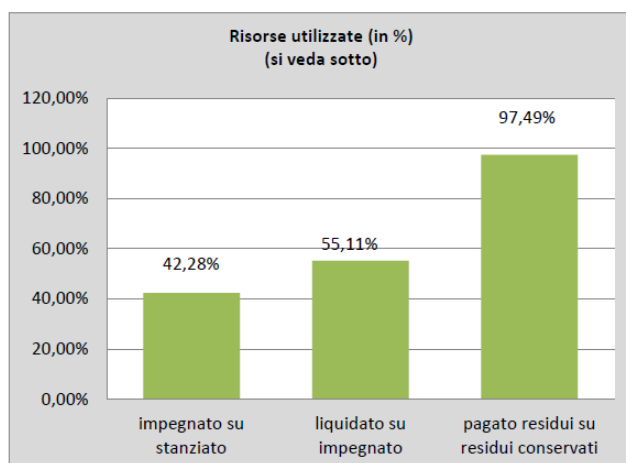
Spese di competenza (PEG 2024) in euro:

somme impegnate - su stanziamento di spesa	8.554.649,54	93,46%
somme liquidate - su somme impegnate	6.746.450,05	78,86%
Residui passivi liquidati - su residui conservati	1.871.505,59	88,58%

Centro di spesa

SEGRETERIA GENERALE

RISULTATI IN SINTESI



Risorse utilizzate direttamente per la prestazione dei servizi

Spese di competenza (PEG 2024) in euro:

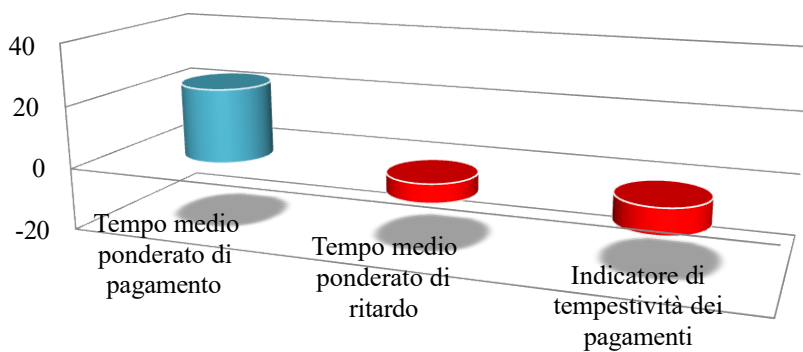
somme impegnate - su stanziamento di spesa	80.617,40	42,28%
somme liquidate - su somme impegnate	44.429,38	55,11%
Residui passivi liquidati - su residui conservati	52.017,17	97,49%

Per quanto concerne l'**indicatore dei tempi medi di pagamento** acquisito dalla piattaforma di certificazione dei crediti indica:

- Tempo medio ponderato di pagamento: 23,98 giorni.

Tempo medio ponderato di ritardo: - 6,08 giorni.

Indicatore di tempestività dei pagamenti, come da calcolo effettuato secondo il D.L. 265 art. 9 e circolare della Ragioneria dello Stato n. 22 del 22/07/2015: - 8,31



	Tempo medio ponderato di pagamento	Tempo medio ponderato di ritardo	Indicatore di tempestività dei pagamenti
Serie1	23,98	-6,08	-8,31

4. Valutazioni conclusive

La metodologia di misurazione e di valutazione Performance, come già rilevato, in ossequio alla previsione legislativa di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 150/2009 come modificato con D. Lgs. n. 74/2017, è stata aggiornata il 3 dicembre 2020 con deliberazione della Giunta Comunale n. 323.

L'annualità 2024 del piano della performance è stata quindi gestita, misurata e valutata in relazione a quanto previsto con tale aggiornamento.

Significativo è il 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 e drastiche riduzioni di risorse finanziarie, di risorse umane e strumentali: in tal senso anche positivo il giudizio della cittadinanza consultata i fini di verificare il gradimento e l'impatto sulla comunità dei servizi cimiteriali.

In conclusione, si ribadisce che è volontà di questa Amministrazione programmare Obiettivi strategici e 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".