

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

Decreto Legislativo 150/2009, art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g)

*A cura del Nucleo di Valutazione Monocratico del
Comune di Carbonia – Aprile 2023*

Sommario

Premessa	3
1. Funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)	7
1.1. Performance organizzativa & individuale	9
1.2. Processo (Fasi, Tempi e Soggetti coinvolti)	11
1.3. Infrastruttura di supporto	11
1.4. Utilizzo effettivo dei risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance	12
1.5. Standard di qualità.....	13
2. Integrazione con il Ciclo del Bilancio e i Sistemi di controllo interni	15
3. Obblighi di pubblicazione e Trasparenza	15
3.1. Sistemi informativi e informatici a supporto della sezione relativa alla trasparenza	15
3.2. Obblighi di pubblicazione ex D.Lgs. 33	15
3.3. Pari Opportunità	15
4. Descrizione delle modalità del monitoraggio svolto dall'Organismo Indipendente di Valutazione	16
5. Proposte di miglioramento	16

Premessa

Il Nucleo di Valutazione del Comune di Carbonia, nominato con decreto n.24.610 del 14Giugno 2017, nella persona del sottoscritto il Dott. Jacopo Deidda Gagliardo, a conclusione del Ciclo di Gestione della Performance del Comune ai sensi del d.lgs. 150/2009, riferito all'anno 2022, ha elaborato la presente Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni.

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

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

Gli Enti territoriali dovendo assicurare comunque lo svolgimento dei servizi essenziali, allo stato dei fatti, si trovano di fronte a situazioni nelle quali vi è stata - e sussiste tuttora, anzi risulta amplificata - una concreta difficoltà di mantenere gli equilibri di bilancio, in quanto sono evidenti le difficoltà di riscossione delle entrate. Con la normativa emergenziale gli enti hanno dovuto ricorrere a diverse

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

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

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

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

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

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

Un contesto normativo che prevede l'applicazione del PIAO a partire dal 2022, fattore che ha cambiato alcune micro-logiche di gestione anche nel 2022, per preparare la migliore adozione nel 2023. Infatti nel 2022 il PIAO aveva una finalità quasi da "test": alla data attuale, per l'anno 2023, il Comune di Carbonia sta lavorando attivamente sulla chiusura del documento del PIAO, con relativi allegati e impatti.

Durante il 2022 il Nucleo di Valutazione monocratico ha svolto una funzione di due tipologie:

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

all'interno del Comune, ma risulta essere completamente indipendente sia dalla parte politica che dalla parte amministrativa.

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

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) del Comune di Carbonia è stato elaborato in conformità alle disposizioni legislative vigenti in materia: l'attività più importante del 2022 a riguardo è stata la messa a regime del nuovo SMVP, sempre più incentrato sui canoni normativi nazionali e legato a quei fattori che diventeranno fondamentali negli anni: un sistema che permette un'ampia differenziazione, una maggiore scala di oggettività su cui valutare diversi item, e la possibilità continua di migliorare il presente sistema in un'ottica di creazione del valore pubblico. La valutazione della performance organizzativa, la valutazione della performance individuale, la differenziazione nella valutazione dei dipendenti, la *customer satisfaction* degli stessi dipendenti con riferimento al loro settore e al loro dirigente, l'osservazione dei comportamenti manageriali. Il nuovo SMVP è stato approvato con delibera di Giunta Comunale n.73 del 07/06/2021.

Il nuovo SMVP risulta altresì coerente con i principi e le indicazioni contenuti nelle delibere emanate da Civit/Anac/Funzione Pubblica in applicazione delle predette norme. Il Sistema adottato valorizza modelli e strumenti informativi e gestionali volti a monitorare, nella logica di multidimensionalità sottesa all'art. 8 del D. Lgs. n. 150/2009, l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa dell'Ente, oltre che dei fenomeni gestionali, con riferimento particolare al ciclo di formazione e gestione del bilancio di previsione e al correlato processo di pianificazione, programmazione e budget. Conseguentemente, il modello di governo gestionale adottato è rivolto ad assicurare l'allineamento e la coerenza tra le linee strategiche, gli obiettivi direzionali e le azioni operative, associando ad ognuna di esse appropriati indicatori di performance, ma ha degli ampi margini di miglioramento.

A partire da Settembre 2017 e durante le annualità successive il Nucleo di Valutazione è stato il promotore di un processo partecipativo di creazione di una cultura della performance allineata alle recenti evoluzioni normative che procede con difficoltà ma che ha anche raggiunto lodevoli risultati: dalla più efficace ricerca e implementazione di indicatori di performance maggiormente adeguati, alla riduzione degli obiettivi di performance, passando appunto per le proposte di modifica del sistema di valutazione, processo che però, come anticipato, risulta avere dei problemi. Purtroppo infatti, per motivazioni non riguardanti il Nucleo di Valutazione, nonostante sia stato fatto un ampio lavoro dal Nucleo e dal gruppo di lavoro, la nuova metodologia proposta dal Nucleo non è stata implementata negli anni precedenti (dal 2017 al 2020)

Durante l'anno 2020 però è stato iniziato, un percorso che ha portato ad una nuova struttura organizzativa e all'inizio di un processo di revisione del complessivo sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance del Comune di Carbonia.

Così, a partire dall'inizio dell'anno 2021 si è lavorato sul nuovo sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance complessivo per tutto l'ente (segreteria, dirigenti e dipendenti) che è stato approvato il 7 Giugno 2021, ed è stato utilizzato per la prima volta durante il 2022, con esiti e funzionamento positivi.

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

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

1.1. Performance organizzativa & individuale

La performance organizzativa del Comune di Carbonia, è l'espressione del livello di attuazione del Ciclo della performance (annuale) coerente col Programma Attività, ovvero dei risultati gestionali perseguiti dal Comune in termini di efficienza, efficacia ed economicità, nel "rispetto ai mandati di legge" del soddisfacimento delle richieste e dei bisogni di tutti gli stakeholders. Essa si concretizza nel raggiungimento del risultato della struttura in rapporto all'obiettivo posto, tenuto conto delle risorse disponibili efficientemente impiegate, e alla sua valenza, in termini di difficoltà e rilevanza. Gli obiettivi specifici strategici assegnati ai diversi Servizi (e ai relativi dirigenti) sono coerenti con la pianificazione strategica e di conseguenza anche la valutazione del risultato complessivo ne risente in maniera positiva e negativa. È necessario sottolineare come tuttavia, per determinati servizi, il numero maggiore di obiettivi riguarda obiettivi di routine.

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

Per la fase della misurazione dei risultati, il Nucleo di Valutazione ha incominciato nel 2017 un processo per riuscire a creare un sistema di reportistica maggiormente adeguato non soltanto alla comunicazione interna e con il Nucleo ma anche e soprattutto con i cittadini del Comune di Carbonia. Per quanto riguarda l'ordine comunicativo nella rendicontazione il processo è efficiente (visti e considerati anche i ripetuti cambi dirigenziali): l'evoluzione continua data anche dall'approvazione e dall'utilizzo del nuovo SMVP è ormai evidente e sta guidando il Comune verso un modello sempre più virtuoso riguardante l'intero ciclo della performance.

Si esprime pertanto una valutazione più che positiva, visto anche il particolare anno passato, del processo implementato per la rilevazione della performance organizzativa, con riferimento sia alla fase di definizione degli obiettivi, che alla fase di misurazione in corso d'anno che alla valutazione finale dei risultati, segnalando però che permangono ancora le criticità evidenziate in precedenza nel SMVP e nel complessivo processo di programmazione, monitoraggio, consuntivazione, valutazione e comunicazione della performance.

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

Come contemplato negli art. 3 e 4 del D. Lgs. 150/09, il ciclo di gestione della performance si articola oltre che nella definizione, misurazione e valutazione della performance organizzativa anche nella definizione, misurazione e valutazione della performance individuale. L'Attuale PIAO, all'interno del quale sono presenti tutti gli obiettivi di performance nella relativa sezione, garantisce e rende trasparente, il collegamento tra parte strategica e parte operativa della gestione. Attraverso il cascading (procedimento a cascata), vengono correlati e rappresentati gli obiettivi individuali, a livello dei quali si intende misurare la performance del personale. Si ricorda infatti che la funzione primaria dei Sistemi di Misurazione della performance individuale è quella di far emergere l'importanza del contributo individuale rispetto agli obiettivi dell'organizzazione, premiando la performance realizzata con sistemi incentivanti e contribuendo, in tal modo, a creare e mantenere un clima organizzativo favorevole al perseguimento delle finalità dell'Amministrazione, chiarendo a ciascuno le aspettative in termini di risultati e comportamenti finalizzati anche allo sviluppo di capacità professionali e manageriali/gestionali. Il monitoraggio, richiesto dall'art. 4 del D. Lgs. 150/09, è un ulteriore elemento che offre significatività al processo di misurazione delle performance. Il monitoraggio ex post sul grado di raggiungimento degli obiettivi delineati alla data

di produzione della presente relazione è in via di analisi insieme al processo di valutazione della performance per l'annualità 2022.

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

1.2. Processo (Fasi, Tempi e Soggetti coinvolti)

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

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

1.3. Infrastruttura di supporto

Per quanti riguarda il controllo di gestione, l'Ufficio Controllo di Gestione elabora il Referto sul controllo di gestione relativamente ad alcuni servizi a domanda individuale e collabora in modo ampiamente efficiente per quanto attiene il processo di monitoraggio e valutazione del ciclo delle performance. Il lavoro svolto dalla referente, la Dott.ssa A.Pusceddu è di ottimo livello ma è necessario segnalare come la Dott.ssa Pusceddu avrebbe bisogno di una struttura rinforzata con del personale da coordinare. Si evidenzia quindi una eventuale necessità nel potenziare il Nucleo di Valutazione o da un punto di vista interno al Comune o esterno, con il suggerimento di un Nucleo non più monocratico ma composto da più componenti.

Sono stati fatti degli importanti passi avanti, rispetto all'anno precedente, dati dall'implementazione degli standard lavorativi, attinenti all'intero ciclo della performance, da parte dei soggetti preposti.

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

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

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

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

In questa sede preme sottolineare come l'applicazione del ciclo delle Performance sia gradualmente giunto, nel Comune di Carbonia, a un livello progressivamente più aderente ai principi e dettami normativi, col pregio di coinvolgere trasversalmente e in modo sempre più ampio funzioni e responsabili, a qualunque livello organizzativo presente.

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

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

ma anche i punti di debolezza, in modo tale da far capire il momento di difficoltà che gli EE.LL. vivono quotidianamente.

L'impostazione del ciclo di gestione della performance, che pone sotto osservazione lo stato di avanzamento delle attività e i relativi esiti, ha giovato a favorire, ai vari livelli, la conoscenza delle dinamiche in atto, consentendo, sulla base delle risultanze riscontrate, di disporre di parametri di riferimento utili a valutare preventivamente l'ulteriore sviluppo delle linee operative e di apportare, anche in corso d'opera, gli eventuali correttivi necessari. Le risultanze dei monitoraggi sono state inoltre impiegate nelle attività di refertazione rivolte ai vari organi istituzionali interessati. La relazione sulla performance costituisce la consuntivazione degli obiettivi strategici e degli obiettivi di PEG per la misurazione, la valutazione e la trasparenza dei risultati dell'Ente. Si evidenzia la correttezza dei processi relativi all'utilizzo dei premi di produttività, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009, dal D. Lgs. 141/2011, dal contratto collettivo nazionale, dal contratto integrativo, dai regolamenti interni all'Amministrazione e nel rispetto del principio di valorizzazione del merito e della professionalità.

Per le informazioni di dettaglio si rimanda a quanto contenuto nella sezione Trasparenza del sito dell'Ente. La misurazione delle attività pregresse è stata funzionale al miglioramento della gestione, al perfezionamento degli indicatori, alla validità e alla funzionalità degli aspetti gestionali da perfezionare. E' stato posto in essere, di conseguenza, un processo coerente e continuo di perfezionamento fra i dati della programmazione e gli esiti della gestione, verificati con le modalità di controllo. Infine si ribadisce il miglioramento apportato alla programmazione e al monitoraggio della performance grazie al nuovo sistema, utilizzato a partire dal 2022.

1.5 Standard di qualità

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

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

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

Gli standard di qualità sono obiettivi dichiarati (obiettivi da raggiungere), che esprimono livelli attesi di qualità del servizio, misurati attraverso indicatori, su cui l'Ente si impegna per assicurarne il rispetto. Quanto agli standard di qualità sottesi al rilevamento, alcuni sono predefiniti in atti dell'Amministrazione, altri sono stati individuati in relazione alla tipologia di alcuni servizi offerti dall'Ente. La Carta dei Servizi si configura come reale opportunità di migliorare nel tempo il livello di qualità dei servizi erogati, come impegno reale nei confronti degli utenti e come strumento di valutazione dei miglioramenti. È quindi centrale il ruolo svolto dai diversi servizi per mantenere alti i livelli di *customer satisfaction*. I servizi oggetto di rilevazione sono stati, a partire dal 2015:

1. Mensa scolastica;
2. Uscierato;
3. Centralino;
4. Manutenzione stabili comunali;
5. Servizi cimiteriali;
6. Manutenzione verde pubblico;
7. Manutenzione Parco Rosmarino;
8. Segnaletica stradale;
9. Stato Civile;
10. Protocollo.

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

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

3. Obblighi di pubblicazione, Trasparenza e Pari Opportunità

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

Il Nucleo di Valutazione evidenzia la *compliance* per gli obblighi normativi sopracitati, grazie a un ottimo sistema informativo e processo di pubblicazione (si pensi che durante la prima deadline di Maggio 2022, il Comune aveva pubblicato tutto ciò che era necessario, non dovendo conseguentemente integrare il controllo alla data di ottobre relativa alla seconda deadline). Si rimane in attesa di indicazioni dall'ANAC per il 2023.

3.2. Obblighi di pubblicazione ex D.Lgs. 33/2013

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

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

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

3.3. Pari Opportunità

Per quanto riguarda le Pari Opportunità l'Ente ha stabilito, con deliberazione della G.C. n. 50 del 8/4/2011, i criteri per la nomina del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, contro le discriminazioni e i fenomeni di mobbing e per il benessere organizzativo (CUG), così come previsto dalla legge 183/2010. Con determinazione del Dirigente del Servizio I° del 20/7/2011 n. 227 è stato nominato, in via provvisoria, il CUG. Il Nucleo di Valutazione non ha rilevato elementi che facciano presagire fenomeni che non siano indirizzati a garantire la promozione delle pari opportunità.

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

Il Nucleo di Valutazione ha proceduto con modalità autonome al monitoraggio del funzionamento del sistema, potendo contare sulla piena e fattiva collaborazione del Segretario Generale, della referente dell'ufficio Controllo di Gestione, dei Dirigenti e di tutte le strutture organizzative che è stato necessario interpellare.

5. Proposte di miglioramento

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

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

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

Cagliari, 24/04/2023

Letto, confermato e sottoscritto:

Il Nucleo di Valutazione Monocratico del Comune di Carbonia: Jacopo Deidda Gagliardo

