



**Allegato A: Report degli obiettivi
di *performance* organizzativa**

1 - LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA NEL PIANO 2013

L'art. 8 del D.Lgs. 150/2009 individua i seguenti ambiti ai quali deve riferirsi il sistema di misurazione e valutazione della performance *organizzativa*:

- a. l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- b. l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c. la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- d. la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- e. lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- f. l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- g. la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- h. il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

L'art. 8 del "Regolamento del sistema di performance management", approvato dal Comune di Pinerolo con deliberazione della Giunta comunale n. 480 del 09/12/2010, ad integrazione del vigente regolamento d'organizzazione, definisce la performance organizzativa come il contributo che un'area di responsabilità o l'organizzazione nel suo complesso apportano attraverso la propria azione al raggiungimento della mission, delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri stakeholder. Più in particolare, la misurazione fa riferimento ai seguenti ambiti:

- ✓ al grado di attuazione delle strategie e degli impatti dell'azione amministrativa;
- ✓ al portafoglio delle attività e dei servizi erogati;
- ✓ allo stato di salute dell'amministrazione, dal punto di vista economico-finanziario, organizzativo e tecnologico e di relazione con i portatori d'interesse;
- ✓ al confronto con la *performance* organizzativa di altre amministrazioni.

Nel PEG 2013/Piano della Performance organizzativa 2013/2015 sono stati considerati obiettivi di *performance* organizzativa:

- 1) LA TRASPARENZA E LA PARTECIPAZIONE;**
- 2) LA QUALITÀ DEI SERVIZI;**
- 3) LA DEMATERIALIZZAZIONE E I SERVIZI ON LINE.**

2 - LA TRASPARENZA E LA PARTECIPAZIONE

2.1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il D.Lgs. 33/2013, in base alla delega contenuta nella L. 190/2012, ha operato il **“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni”**.

La trasparenza nella legge 241/1990 consisteva nel diritto di accesso ai documenti amministrativi e di partecipazione alla formazione dei provvedimenti. Nel D.Lgs. 150/2009 e nel D.Lgs. 33/2013 la trasparenza è intesa invece come accessibilità totale alle **“informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell’attività di misurazione e valutazione”**¹.

All’obbligo di pubblicazione di documenti, informazioni o dati in capo all’amministrazione corrisponde **il diritto di chiunque di richiederli nei casi di omissione della pubblicazione (c.d. accesso civico)**.

Il D.Lgs. 33/2013 ha definito altresì:

- per tutte le pubbliche amministrazioni compresi gli Enti Locali, l’obbligo di adozione del **Programma triennale per la trasparenza e l’integrità**;
- i compiti e le funzioni dei **Responsabili della Trasparenza**;
- la creazione nei siti della sezione **“Amministrazione Trasparente”**, che sostituisce la precedente sezione “Trasparenza, valutazione e merito”;
- l’implementazione di un sistema dei controlli e di sanzioni sull’attuazione delle norme in materia di trasparenza;
- i principi di pubblicazione: i dati devono essere aggiornati, completi ed accurati; la pubblicazione deve avvenire tempestivamente ed in formato aperto; alla scadenza del termine i dati devono comunque essere conservati in apposite sezioni del portale, denominate “archivio”, devono essere rispettati i principi in materia di riservatezza.

La trasparenza è volta a **favorire il controllo sull’attività amministrativa** e contribuisce in particolare a:

- a) garantire **forme diffuse di controllo sociale** nonché assicurare la conoscenza dei servizi resi dall’amministrazione, in attuazione dei principi costituzionali di buon andamento ed imparzialità;
- b) **promuovere la legalità e lo sviluppo della cultura dell’integrità** dell’azione amministrativa in funzione preventiva e di contrasto dei fenomeni corruttivi;
- c) garantire il **“miglioramento continuo”** nell’uso delle risorse e dell’erogazione dei servizi al pubblico in ogni fase del ciclo di gestione della performance;
- d) rafforzare il diritto del cittadino ad essere informato in merito al **funzionamento e ai risultati** dell’organizzazione dell’Ente.

Il rispetto degli obblighi di trasparenza, infatti, oltre che costituire **livello essenziale delle prestazioni erogate**, ai sensi dell’articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione e dei principi contenuti nello Statuto comunale, rappresenta uno strumento di diffusione e affermazione della cultura delle regole, nonché di prevenzione e di lotta a fenomeni corruttivi.

¹ Art. 11, commi 1 e 3 D.Lgs. 150/2009 e art. 1 D.Lgs. 33/2013.

L'articolo 10 del D.Lgs. 33/2013 prevede che tutte le amministrazioni pubbliche, anche territoriali, approvino un **Programma triennale della trasparenza**. Il Comune di Pinerolo, malgrado l'assenza di un obbligo in tal senso, nell'ambito della propria autonomia organizzativa², già in precedenza aveva adottato, con riferimento agli anni 2012/2014, un Programma della trasparenza, al fine di dare organicità ai dati da pubblicare e programmare le attività orientate alla trasparenza.

Sulla base degli obblighi previsti dal D.Lgs. 33/2013 e della indicazioni della Delibera Civit n. 50/2013³, nel corso dell'anno 2013 si è dato avvio alla redazione del Programma della trasparenza 2014/2016, in sostituzione di quello adottato per gli anni 2012/2014.

Dello stato di attuazione al 31/12/2013 del D.Lgs. 33/2013 e dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione in esso previsti è stato dato conto nella sezione "Trasparenza" della Relazione finale al Piano della Performance (pp. 41-43).

2.2 LA TRASPARENZA NEI DOCUMENTI PROGRAMMATICI DELL'ENTE

Il D.Lgs. 33/2013 riafferma e sottolinea la necessità che vi sia un collegamento tra la programmazione strategica e operativa dell'amministrazione e gli obiettivi di trasparenza indicati nel Programma triennale per la Trasparenza e l'integrità.

Il Comune di Pinerolo ha definito obiettivi strategici in materia di trasparenza. Si nei seguenti principali atti di programmazione:

- **Programma di mandato 2011/2016:** il programma di mandato del Sindaco 2011/2016, presentato al Consiglio il 28/09/2011, individua come principio che ha guidato la stesura del programma elettorale "**la partecipazione**" *in base alla quale "Le scelte strategiche della città devono essere condivise dal maggior numero di cittadini e il sentirsi parte di una polis che responsabilizza e coinvolge la cittadinanza è il primo passo per una popolazione responsabile che governa la propria vita pubblica"*;
- **Relazione Previsionale e Programmatica 2013/2015:** nella Relazione Previsionale e Programmatica 2013/2015, approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 40 del 9 e 10 luglio 2013, la trasparenza è declinata nel programma n. 5.1.3, affidato al Segretario generale. Il programma prevede azioni finalizzate all'attuazione delle disposizioni del D.Lgs. 33/2013 ed il potenziamento della comunicazione ispirata ai principi della trasparenza dell'attività amministrativa e dell'informazione in relazione alla vita istituzionale, ai servizi e ai programmi in favore della collettività;
- **Piano Esecutivo di Gestione 2013 e Piano della Performance 2013/2015:** nel Piano Esecutivo di Gestione 2013/Piano della Performance 2013/2015, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 211 del 31/07/2013, sono indicati gli obiettivi assegnati al Segretario generale e ai Dirigenti per il miglioramento dell'azione amministrativa e l'innalzamento dei livelli di efficienza dei servizi e, fra questi, sono state previste le seguenti attività finalizzate all'attuazione e alla promozione della trasparenza amministrativa:

- **Obiettivo n. 5.1.3 – Piano della trasparenza** - che comporta l'adeguamento del sito web istituzionale, l'analisi della normativa, l'implementazione della sezione

² Il Programma per la trasparenza 2012/2014 è stato approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 72 del 14/03/2012.

³ La Delibera Civit n. 50 DEL 04/07/2013, recante "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 ed i suoi allegati", ha fornito le principali indicazioni per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il suo coordinamento con il Piano di prevenzione della corruzione previsto dalla legge n. 190/2012, per il controllo e per il monitoraggio sull'elaborazione e sull'attuazione del Programma.

Amministrazione trasparente e l'attuazione degli obblighi di pubblicazione indicati nella deliberazione CIVIT n. 71/2013 (procedimenti amministrativi, accesso civico, società partecipate, pagamenti scaduti, servizi erogati);

- **Obiettivo n. 5.1.2 - Piano di prevenzione della corruzione** e del piano per la trasparenza, da sottoporre all'approvazione dell'organo di indirizzo politico entro il 31.1.2014.

2.3 – INDICATORI DEL PIANO 2013 E VALORI A CONSUNTIVO

Sia nel Piano della *Performance* 2012, sia nel Piano Esecutivo di Gestione/Piano della *Performance* 2013, "**La trasparenza e la partecipazione all'attività amministrativa**" sono state individuate come obiettivo di **performance organizzativa per tutti i Dirigenti**, ai fini dell'erogazione dell'indennità di risultato.

Con questo obiettivo l'Amministrazione persegue:

- l'orientamento dell'attività verso la programmazione strategica risultante dai documenti programmatici dell'Amministrazione;
- la trasparenza, la partecipazione, il dialogo con i "portatori di interesse" interni ed esterni;
- il controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento;
- la conoscenza, da parte dei cittadini, dei servizi resi, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle modalità di erogazione;
- la prevenzione dei fenomeni corruttivi e la promozione dell'integrità.

Di seguito si elencano gli indicatori di risultato previsti nel PEG/Piano della *Performance* per l'anno 2013, con i relativi valori a consuntivo.

1) Aggiornamento, approvazione e pubblicazione sul sito del Programma triennale della Trasparenza e dell'Integrità. L'indicatore, in fase di aggiornamento del PEG/Piano della *Performance*, è stato riprogrammato, in quanto, l'approvazione del D.Lgs. 33/2013 ha determinato la necessità dell'elaborazione di un nuovo "Programma della trasparenza", più che dell'aggiornamento del Programma 2012/2014, che era ispirato ad una logica ben diversa. Inoltre con l'adozione della delibera Civit n. 50/2013 è divenuto evidente che il senso del "Programma" non era più solo l'individuazione degli obblighi di pubblicazione (come nel precedente Programma), bensì la "programmazione triennale" dell'attività dell'Ente per dare esecuzione al D.Lgs. 33/2013.

2) Pubblicazione on line dei dati previsti dalle deliberazioni Civit nn. 71 e 77/2013. Il punto è stato ripianificato in fase di aggiornamento del PEG/Piano della *Performance*, per le motivazioni sopra riportate.

3) Pubblicazione di almeno 50 schede relative ai principali procedimenti amministrativi ad istanza di parte.

Nel corso dell'anno 2013 sono state pubblicate 50 schede relative a procedimenti amministrativi, contenenti l'elenco degli atti e dei documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza, oltre agli altri dati richiesti dall'art. 35 del D.Lgs. 33/2013. Il valore a consuntivo è pari al valore atteso.

ELENCO SCHEDE PROCEDIMENTI PER SETTORE DI COMPETENZA

| Settore competente | Tipo procedimento |
|--|---|
| Segretario Generale | Accesso civico |
| Servizi Demografici - Ufficio Anagrafe | Cancellazione AIRE |
| | Cancellazione anagrafica di cittadini stranieri per emigrazione all'estero |
| | Iscrizione AIRE |
| | Iscrizione anagrafica con provenienza da altro comune |
| | Iscrizione anagrafica degli stranieri |
| | Rilascio carta d'identità |
| | Variazione di residenza in Pinerolo |
| Servizi Demografici - Ufficio Elettorale | Rilascio duplicato tessera elettorale |
| | Retrocessione concessioni cimiteriali |
| Servizi Demografici - Ufficio Stato Civile | Richiesta pubblicazioni matrimonio |
| | Istanza di rateizzazione di pagamento avvisi di accertamento tributi comunali |
| Settore Finanze – Servizio Tributi | Rimborsi e sgravi di quote indebite ed inesigibili di tributi comunali richiesti dai contribuenti |
| | Risposte a richieste di accertamento con adesione |
| Settore Istruzione Informativo – Ufficio Lavoro | Attivazione progetti di tirocinio formativo |
| | Predisposizione progetti tirocini formativi |
| Settore Istruzione Informativo - Ufficio Politiche Sociali | Autorizzazione utilizzo centri sociali |
| | Concessione patrocini e contributi per eventi con finalità sociale |
| | Erogazione contributi con finalità sociali ad associazioni |
| | Erogazione contributi economici di carattere straordinario |
| | Erogazione contributi sostegno alla locazione |
| | Individuazione beneficiari assegno di maternità e nucleo familiare |
| Settore Lavori Pubblici - Servizio Ambiente | Autorizzazione allo scarico di reflui domestici e assimilati non recapitanti nella pubblica fognatura |
| Settore Lavori Pubblici - Ufficio Manomissione Suolo | Autorizzazione allacciamento fognatura |
| | Autorizzazione manomissione suolo pubblico |
| Settore Polizia Municipale - Servizio Polizia Amministrativa | Somministrazione alimenti e bevande - subingresso |
| | Somministrazione di alimenti e bevande - Rilascio di nuova autorizzazione |
| Settore Polizia Municipale- Ufficio Messì | Rilascio Contrassegno parcheggio per disabili |
| Settore Polizia Municipale- Ufficio Suolo Pubblico | Autorizzazione all'esercizio di passo carrabile |
| Settore Urbanistica - Segreteria | Ricerca pratiche edilizie in archivio storico |
| Settore Urbanistica - Sezione Edilizia Privata | Contributi abbattimento barriere architettoniche |
| | Denuncia Inizio Attività edilizia |
| | Rilascio concessioni o autorizzazioni cimiteriali |
| | Rilascio permessi di costruire |
| | Segnalazione Certificata di Inizio Attività Edilizia |
| | Verifica istanza inizio e fine lavori |
| Settore Urbanistica - Sezione | Autorizzazione vendita alloggi edilizia residenziale pubblica |

| | |
|---|--|
| Edilizia Pubblica e Convenzionata | |
| Settore Urbanistica – Ufficio Progettazione | Rilascio autorizzazione paesaggistica |
| Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) | Ambulatori e poliambulatori Autorizzazioni nuova apertura |
| | Autorizzazione all'installazione e all'esercizio di impianti di distribuzione di carburanti |
| | Autorizzazioni media struttura di vendita e autorizzazione medio centro commerciale |
| | Esercizi di vicinato |
| | Notifica di Inizio, cessazione o variazione attività ai sensi del Reg. CE 852_2004 |
| | Notifica sanitaria per somministrazione di alimenti e bevande in manifestazioni temporanee |
| | Nulla osta per posa dehor, arredi, e ombrelloni |
| | Procedimento autorizzativo per le attività produttive ai sensi dell'art 5 del DPR 160_2010_ procedimento automatizzato |
| | Procedimento autorizzativo per le attività produttive art. 7 del D.P.R. 1602010 |
| | Saldi e vendite straordinarie |
| | Vendite sottocosto |

4) Comunicazione interna: Gli indicatori consistevano nell'adozione di una circolare e nello svolgimento di una riunione sull'argomento. In data 26/11/2013 è stata inoltrata a tutti i dipendenti la circolare recante quale oggetto "Obblighi di pubblicazione in materia di appalti e di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e attribuzione di vantaggi economici a persone fisiche ed enti pubblici e privati". Le problematiche connesse agli obblighi di pubblicazione sono state ripetutamente esaminate in Consulta dei Dirigenti (tra le altre sedute del 27/11/2013 e 02/02/2013), in una riunione con il settore LL.PP. (28/11/2013) ed in un'altra con i capiservizio interessati dagli obblighi di pubblicazione (06/12/2013).

5) Pubblicazione *on line* dei dati disponibili previsti dalla deliberazione del Consiglio comunale n. 16 del 18.04.2012, come integrata dal D.Lgs. 33/2013.
Il Comune di Pinerolo già con deliberazione consiliare n. 16/2012 aveva assunto l'obbligo di pubblicare i dati riferiti alla situazione patrimoniale degli eletti. Nel corso del 2013 le pubblicazioni *on line* sono state integrate dai dati previsti nel D.Lgs. 33/2013, riferiti agli obblighi di pubblicazione degli organi di indirizzo politico.

6) Verifica del sito del Comune mediante "La bussola della trasparenza" sul sito <http://www.magellanopa.it/bussola>

Il report "La bussola della trasparenza" è effettuato da un sistema automatico, messo a disposizione dal Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione, che verifica in tempo reale l'aderenza del sito alla struttura così come definita dall'Allegato A al D.lgs. n.33/2013.

Il report relativo al sito istituzionale del Comune di Pinerolo presenta n. 67 su 67 indicatori soddisfatti.

Il valore a consuntivo è pertanto ampiamente superiore al valore atteso, fissato in 11 indicatori.

7) Report sulla trasparenza:

La prima formale verifica dello stato di attuazione del D.Lgs. 33/2013 e dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione in esso previsti (pur riferita a specifici obblighi e non a tutti quelli previsti dal decreto) è stata effettuata dal Nucleo di

Valutazione con riferimento alla data del 30 settembre 2013, ai sensi della delibera CIVIT 71/2013.

L'attestazione del Nucleo, pubblicata nel sito istituzionale, ha accertato l'incompletezza dei dati riferiti alle società partecipate, ai procedimenti amministrativi, ai servizi erogati e la non apertura del formato per altri. Il nucleo ha pertanto raccomandato:

- di completare le informazioni relative alle società controllate;
- di convertire in formato aperto le indicazioni riportate nel sito;
- di attivare la rilevazione dei tempi medi dei servizi erogati;
- di estendere l'attività di censimento e pubblicazione avviata in relazione ai procedimenti amministrativi ad almeno 50 procedimenti entro il 31/12/2013, con precedenza a quelli relativi all'esercizio di attività d'impresa.

Le raccomandazioni del nucleo in data 30/09/2013 non recepite per motivi organizzativi costituiranno elementi della programmazione sulla trasparenza e contenuto degli obiettivi specifici per gli anni 2014/2016.

Le seconda rilevazione del Nucleo di Valutazione è stata effettuata in data 27 gennaio 2014, secondo la seguente procedura:

a) acquisizione, dal Responsabile per la trasparenza, della griglia di rilevazione allegata alla Delibera ANAC n. 77/13, compilata con le informazioni e le valutazioni relative al monitoraggio;

b) effettuazione delle verifiche di conformità sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nella Griglia di rilevazione trasmessa dal Responsabile per la trasparenza e quanto pubblicato sul sito istituzionale, mediante consultazione diretta del sito dell'ente;

c) rilascio dell'attestazione, eventualmente a seguito di confronto con il Responsabile per la trasparenza.

In data del 29 gennaio 2014, il Nucleo di Valutazione, ai sensi delle delibere A.N.AC. nn. 50/2013 e 77/2013, ha attestato la veridicità e l'attendibilità di quanto riportato nella griglia citata rispetto a quanto pubblicato sul sito dell'ente, non rilevando alcun aspetto critico.

8) Consultazione associazioni di categoria: come precisato nel punto successivo, la bozza del programma triennale per la Trasparenza e l'integrità 2014/2016 è stata inviata alle Associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti con nota prot. n. 2995 del 21/01/2014, assegnando il termine di otto giorni per la formulazione di osservazioni e garantendo in ogni caso anche il tardivo recepimento in fase di definizione degli obiettivi sulla trasparenza in sede di Piano Esecutivo di Gestione 2014/Piano della Performance 2014/2016. Non sono pervenute osservazioni, né entro il termine assegnato, né in data successiva.

La consultazione si è svolta nel mese di gennaio 2014, garantendo il rispetto del valore atteso, fissato al 31/01/2014.

9) Redazione del programma triennale per la Trasparenza e l'integrità 2014/2016: il programma è stato redatto nel corso dell'anno 2013, a seguito di un processo di ricognizione degli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 33/2013 e di verifica, rispetto a questi ultimi, della situazione dell'ente.

Gli obblighi di pubblicazione, i settori competenti e le azioni di attuazione previste per gli anni 2014/2016 sono stati inseriti nell'Allegato "A" del programma e sono stati discussi in data 02/12/2013 in Consulta dei Dirigenti ed in data 06/12/2013 con i capiservizio interessati. Il testo finale del Programma triennale per la Trasparenza e l'integrità è stato ripresentato ai Dirigenti per ulteriori osservazioni nel corso della Consulta del 20/01/2014.

Al fine di raccogliere osservazioni e suggerimenti, la bozza del programma è stata inviata alle Associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli

utenti, trasmessa ai componenti del Nucleo di Valutazione e pubblicata sul sito internet del Comune in data 20/01/2014.

A fronte del termine previsto del 31 gennaio 2014, il programma è stato adottato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 13 del 29/01/2014, rispettando i valori attesi.

2.4 – L'ACCESSIBILITA': INDICATORI E VALORI A CONSUNTIVO

L'art. 9, c. 7, del D.L. 179/2012, convertito dalla legge 221/2012, prevede che entro il 31 marzo di ogni anno, le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, debbano pubblicare nel proprio sito web, gli obiettivi di accessibilità per l'anno corrente e lo stato di attuazione del «piano per l'utilizzo del telelavoro» nella propria organizzazione, con l'identificazione delle modalità di realizzazione e delle eventuali attività per cui non è possibile l'utilizzo del telelavoro.

La redazione del piano in prima versione deve essere effettuata entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto. La mancata pubblicazione è rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili.

Nel corso dell'anno 2013, sia pur oltre la scadenza del 31/03/2013, con deliberazione della Giunta Comunale n. 263 del 09/10/2013, sono stati definiti gli obiettivi di accessibilità del sito web e dei servizi informatici per l'anno 2013 (ex L. 18/8/2012, n. 179, L. 17/12/2012, n. 221). Gli obiettivi 2013 sono elencati nella tabella sottoindicata e sono stati raggiunti, come di seguito specificato.

| Obiettivo | Breve descrizione dell'obiettivo | Intervento da realizzare | Tempi |
|---------------------------------|--|--|---------------------|
| Sito istituzionale | Progressivo adeguamento del sito alle regole dell'accessibilità | Pubblicare in formato che rispetti le regole di accessibilità almeno 50 schede riferite ai procedimenti amministrativi (con precedenza a quelli relativi all'esercizio di attività di impresa) | Entro il 31/12/2013 |
| Formazione informatica | Formazione del personale interno alla produzione di documenti in formato aperto ed accessibile | Formare almeno un servizio comunale nella produzione e pubblicazione di documenti informatici in modo che siano rispettate le regole di accessibilità. | Entro il 31/12/2013 |
| Postazioni di lavoro (pdl) | Predisposizione di pdl con software idoneo alla produzione di documenti accessibili | Installare su almeno 15 pdl software di tipo open source in grado di produrre documenti che rispettino le regole di accessibilità | Entro il 31/12/2013 |
| Altro | Accessibilità interna | Comunicazioni interne in formato aperto | Entro il 31/12/2013 |
| Responsabile dell'accessibilità | Designazione responsabile interno all'ente | Individuazione e nomina del responsabile dell'accessibilità interno all'Ente | Entro il 30/11/2013 |

| Obiettivo | Realizzazione ed evidenze |
|---------------------------------|---|
| Sito istituzionale | Realizzato come da certificazione al 31/12/2013 |
| Formazione informatica | Realizzato come risulta dal verbale del 03/12/2013 |
| Postazioni di lavoro (pdl) | Evidenze: installazione di Thunderbird |
| Altro | Evidenze: trasmissione circolari in formato PDF/A |
| Responsabile dell'accessibilità | Con decreto del Sindaco n. 14 del 30/12/2013 è stato nominato il Responsabile dell'accessibilità informatica ai fini della pubblicazione sul sito |

3 - LA QUALITA' DEI SERVIZI

Negli ultimi anni, in particolare con il D.Lgs. 150/2009 "in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione di logiche e strumenti per la misurazione e valutazione della performance anche organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi, fino ad introdurre la necessità di configurare il controllo della qualità dei servizi a nuova tipologia dei controlli interni (che per il Comune di Pinerolo diventerà operativo a partire dal 2015).

In coerenza quindi con le predette disposizioni normative in materia, a partire dall'anno 2012, il Comune di Pinerolo ha perseguito il fine di promuovere il miglioramento continuo dei servizi.

La filosofia che guida l'insieme delle attività volte al miglioramento dei servizi consiste in una progettazione ed erogazione dei servizi che mettano al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli *stakeholder*. Ciò anche in considerazione della spinta verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa e del bisogno di *accountability* che ad essa si accompagna.

3.1 - LA METODOLOGIA E GLI STRUMENTI

La metodologia assunta considera quali dimensioni indispensabili della misurazione e valutazione della *performance* organizzativa la qualità del servizio, intesa come concetto multidimensionale che include:

- la qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*);
- la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità, che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

Strumenti di miglioramento dei servizi sono **la carta dei servizi, le indagini di soddisfazione, gli indicatori di performance.**

- Le **carta dei servizi** sono uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli standard di qualità della prestazione, e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. La costruzione delle carte avviene.

Le carte dei servizi sono pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Pinerolo, nella sezione "amministrazione trasparente".

- Le **indagini di soddisfazione** sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio: il questionario è strutturato per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e di un voto di soddisfazione complessiva nonché delle caratteristiche socioanagrafiche dell'intervistato per lo sviluppo di analisi diversificate.

Gli esiti delle indagini di gradimento sono pubblicati, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Pinerolo, nella sezione "amministrazione trasparente".

- Gli **indicatori di performance** esprimono il livello di *performance* dei servizi erogati. Il sistema di indicatori che occorre progettare fa riferimento alle principali dimensioni della qualità del servizio quali accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Gli indicatori (misure o rapporti tra misure) devono essere elaborati in modo da rappresentare in modo significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata ed ad ognuno di essi è associato un valore programmato.

Da un punto di vista procedurale, occorre procedere con la logica del "miglioramento continuo" e quindi prevedere l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

3.2 – INDICATORI DEL PIANO 2013 E VALORI A CONSUNTIVO

A partire dal 2012, come obiettivo di *performance* organizzativa del Piano della *Performance* 2012 si è prevista l'individuazione di indicatori per 12 servizi. Gli indicatori supportano la misurazione dei risultati dei servizi in termini di quantità, qualità (accessibilità, tempestività, qualità tecnica e trasparenza), efficienza e soddisfazione dell'utenza. L'obiettivo è stato replicato nel 2013 per altri 12 servizi. Lo scopo è pervenire nel 2014 ad una "batteria" di indicatori per i servizi resi dall'Ente a maggior impatto esterno. A differenza del 2012, nel 2013 l'attività prevista in tema di qualità dei servizi non è stata pienamente conseguita. Gli indicatori per il 2013 erano i seguenti:

- 1) Approvazione standards dei servizi 2012 con deliberazione della Giunta:** nell'attesa della stesura degli indicatori 2013 ed in previsione di un'approvazione unica, non è stata adottata la deliberazione della Giunta comunale sugli standard dei servizi elaborati per il 2012;
- 2) Individuazione standards per altri 12 servizi:** dovevano essere individuati gli standard per i seguenti servizi: polizia amministrativa, sicurezza stradale, casa, lavoro, manutenzioni stradali, rifiuti, SCIA, SUAP, URP, servizi demografici, IMU, economato. Non sono stati elaborati gli standard per alcuni servizi; per altri l'individuazione non è adeguata;
- 3) Validazione metodologia da parte del nucleo:** la metodologia applicata è stata quella già utilizzata per l'individuazione degli standard 2012 e validata dal nucleo. In merito si è svolto un seminario formativo in data 12/09/2013, al quale hanno partecipato i capiservizio del Comune.
- 4) Approvazione standards 2013 con deliberazione della Giunta:** non effettuata in attesa della definizione degli standard per i 12 servizi individuati per il 2013. indicatore rinviato al 2014, in sede di modifica del PEG 2013.
- 5) Stesura di un questionario e indagini di customer sui servizi (almeno 4):** obiettivo conseguito.
- 6) Stesura delle sezioni del PEG 2014, utilizzando gli standard:** indicatore rinviato al 2014, in sede di modifica del PEG 2013.
- 7) Progettazione e somministrazione on line di un questionario per la rilevazione delle esigenze di apertura degli sportelli comunali:** indicatore rinviato al 2014, in sede di modifica del PEG 2013.

Il risultato parziale ottenuto induce per il 2014 ad una pianificazione più puntuale delle azioni ed alla necessità di un'azione di comunicazione interna più efficace.

4 - LA DEMATERIALIZZAZIONE NEL PIANO 2013

Per "dematerializzazione" si intende la tendenza alla sostituzione della documentazione amministrativa su supporto tradizionale (solitamente cartaceo) con il documento informatico, al quale la normativa ha conferito pieno valore giuridico. In particolare, il ricorso alle tecnologie ha trovato collocazione di ampio rilievo ed impulso con l'art. 42 del D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale)⁴.

I processi di gestione cartacea dei documenti sono costosi e poco trasparenti; generano un forte impatto ambientale, tempi di ricerca elevati, facilità di errori e smarrimenti, difficoltà di condivisione e archiviazione. La dematerializzazione non è pertanto la semplice realizzazione di processi di digitalizzazione della documentazione, ma un processo qualificante di efficienza e di trasparenza delle amministrazioni pubbliche, che consente risparmi diretti, in termini di carta e spazi recuperati, ed indiretti, in termini di tempo ed efficacia dell'azione amministrativa pubblica.

La dematerializzazione investe la sfera della riorganizzazione e della semplificazione dei processi⁵, della trasparenza e dell'assunzione di responsabilità, nonché dell'uso diffuso degli strumenti tecnologici nella comunicazione tra cittadini e amministrazioni⁶.

Il Piano della Performance 2013 del Comune di Pinerolo, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 211 del 31/07/2013, ha individuato in relazione all'obiettivo n. 3 di "Performance Organizzativa", denominato "**Dematerializzazione e servizi on line**", i seguenti indicatori, rilevanti ai fini dell'erogazione dell'indennità di risultato dei dirigenti per l'anno 2013:

⁴ L'art. 42 del D.Lgs. recita testualmente: "Le pubbliche amministrazioni valutano in termini di rapporto tra costi e benefici il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione e provvedono alla predisposizione dei conseguenti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici, nel rispetto delle regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71.4

⁵ In particolare l'art. 15 "Digitalizzazione e riorganizzazione" del D.Lgs. 82/2005, in vigore dal 7 luglio 2012 prevede:

1. La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'[articolo 12](#), comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

2. In attuazione del comma 1, le pubbliche amministrazioni provvedono in particolare a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche definite nelle regole tecniche di cui all'[articolo 71](#).

2-bis. Le pubbliche amministrazioni nella valutazione dei progetti di investimento in materia di innovazione tecnologica tengono conto degli effettivi risparmi derivanti dalla razionalizzazione di cui al comma 2, nonché dei costi e delle economie che ne derivano.

2-ter. Le pubbliche amministrazioni, quantificano annualmente, ai sensi [dell'articolo 27, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150](#), i risparmi effettivamente conseguiti in attuazione delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. Tali risparmi sono utilizzati, per due terzi secondo quanto previsto dall'[articolo 27, comma 1, del citato decreto legislativo n. 150 del 2009](#) e in misura pari ad un terzo per il finanziamento di ulteriori progetti di innovazione.

⁶ Nella gestione della documentazione elettronica non tutti i problemi sono al momento risolti: la gestione dei sistemi cosiddetti "ibridi", derivanti dalla coesistenza di documentazione su supporto cartaceo e elettronico all'interno degli stessi procedimenti amministrativi; la necessità di approfondire la tematica della conservazione permanente della documentazione elettronica e la definizione di soluzioni e regole applicabili; il superamento delle resistenze culturali e psicologiche nei confronti dell'uso del documento elettronico; la formazione del personale, soprattutto nell'ambito della P.A.

- 1) **Dematerializzazione del provvedimento di liquidazione** consistente nell'utilizzo di una procedura interamente digitale per proseguire la sperimentazione della dematerializzazione dei provvedimenti di liquidazione (II anno);
- 2) **Archiviazione sostitutiva** consistente nella prosecuzione della sperimentazione dell'archiviazione sostitutiva, mediante l'utilizzo degli applicativi di archiviazione nell'ambito del progetto regionale denominato DOQUI;
- 3) **Pubblicazione della modulistica on line** consistente nella pubblicazione della modulistica aggiornata necessaria all'emanazione di alcuni provvedimenti amministrativi, con particolare riferimento ai procedimenti amministrativi rilevati nel corso del 2013;
- 4) **Compilazione della modulistica on line** consistente nell'implementazione del servizio di modulistica on line (pubblicazione di moduli compilabili on line dai cittadini e stampabili o inviabili via PEC o on line), utilizzando le piattaforme messe a disposizione nell'ambito del progetto AtoC - Riuso, Piemonte Facile - Riuso;
- 5) **Rilascio certificati anagrafici on line** consistente nell'avviare la sperimentazione per consentire l'erogazione di certificati anagrafici *on line*;
- 6) **Dematerializzazione schede anagrafiche eliminate** consistente nel portare a regime la dematerializzazione degli atti anagrafici iniziata con il progetto NO-Charta e nell'avviare le attività per sostituire lo schedario cartaceo dell'anagrafe, in applicazione delle disposizioni di cui al D.P.R. 154/2012 e alla Circolare del Ministero dell'Interno n. 23/2012;
- 7) **Agenda on line** consistente nella prosecuzione e nell'implementazione dell'utilizzo dell'agenda on line per la prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali;
- 8) **Albo fornitori on line** consistente nella gestione dell'albo fornitori dei lavori pubblici in modalità de materializzata, utilizzando la piattaforma messa a disposizione dalla Regione Piemonte;
- 9) **Gare on line** consistente nell'utilizzo del servizio denominato AOLP (gare on line), attivato nel 2012 per la gestione delle gare in modalità telematica, ai fini della riduzione dei tempi e dei costi per l'acquisizione delle forniture;
- 10) **Assegni di studio on line** consistente nell'adesione al progetto ASTU (richieste erogazione borse di studio on line), che prevede l'invio delle richieste di contributo unicamente on line;
- 11) **Ricorso all'e-procurement** consistente nell'incremento dell'utilizzo di procedure telematiche per l'approvvigionamento di beni e servizi, principalmente attraverso il ricorso al MEPA (mercato elettronico della pubblica amministrazione) o alle convenzioni Consip/SCR (centrale di committenza regionale);
- 12) **Protocollazione diffusa in partenza**, consistente nella protocollazione da parte dei singoli servizi delle comunicazioni di competenza, avvalendosi del software Folium;
- 13) **Incremento utilizzo PEC** consistente nell'incremento dell'utilizzo della pec per l'invio della corrispondenza e nella protocollazione delle PEC in ingresso da parte dell'ufficio protocollo;
- 14) **Incremento utilizzo firma digitale** per la sottoscrizione delle determinazioni dirigenziali, delle circolari e delle disposizioni di servizio interne, con conseguente acquisto di nuovi Kit di firma digitale;
- 15) **Dematerializzazione delle comunicazioni interne di gestione del rapporto di lavoro** consistente nella richiesta e approvazione ferie, recupero festività soppresse e permessi ex art. 20 direttamente tramite la procedura di gestione delle presenze. Per quanto riguarda la richiesta di ferie e recupero festività soppresse, a seguito

dell'esito positivo della sperimentazione attivata per l'anno 2012 per i settori Istruzione-Informativo e Finanze, la procedura è stata estesa per l'anno 2013 a tutti i settori; sempre per l'anno 2013, è stata attivata la sperimentazione per la richiesta telematica dei permessi ex art. 20 per parte dei settori Istruzione-Informativo e Finanze;

- 16) Pubblicazione obiettivi di accessibilità** consistente nella pubblicazione degli obiettivi di accessibilità del sito web e dei servizi e documenti informatici; le Pubbliche amministrazioni hanno infatti l'obbligo di favorire l'accesso delle persone disabili agli strumenti informatici secondo il principio dell'inclusività;
- 17) Buono mensa on line** consistente nell'informatizzazione del servizio di refezione scolastica attraverso:
 - possibilità di iscrizione on line;
 - istituzione di un "borsellino elettronico", ossia di un credito virtuale da utilizzare per il pagamento della tariffa, con ricarica presso i rivenditori autorizzati;
 - comunicazione dell'assenza dal servizio, da parte dei genitori, mediante uno "squillo telefonico";
 - possibilità di consultare i menù somministrati e ogni altra informazione relativa al servizio (presenze in mensa, "estratto conto" del borsellino ecc.) sul sito internet del Comune di Pinerolo o su smartphone, scaricando gratuitamente apposita "App";
- 18) Avvio progetto S.I.Ve.S. per i sequestri amministrativi entro dicembre** consistente in un nuovo sistema di gestione dei veicoli sottoposti ai provvedimenti di fermo, sequestro e confisca ai sensi dell'art. 214bis del vigente Codice della Strada. Il nuovo processo di gestione ha come obiettivo, oltre a quello di garantire il rispetto del Codice della Strada, anche quello di ridurre le spese relative agli oneri di custodia. Il sistema, inoltre, rende più celeri e facilmente fruibili le comunicazioni e le informazioni tra i soggetti coinvolti nel processo di gestione grazie alla creazione di una Banca Dati nazionale;
- 19) Somministrazione ai dipendenti e compilazione di un questionario in formato elettronico** consistente in un'indagine sul benessere organizzativo;
- 20) Dematerializzazione/semplificazione flussi** consistente nella semplificazione del flusso delle determinazioni dirigenziali, con ottimizzazione dei tempi di lavorazione;
- 21) Progettazione piano di comunicazione servizi on line** consistente nella progettazione di un piano di pubblicizzazione dei nuovi servizi on line;
- 22) Riduzione procedimenti SUAP gestiti con modalità cartacea** consistente nella riduzione della percentuale di procedimenti gestiti parzialmente o interamente in versione cartacea.

Gli indicatori 1), 4), 5), 6), 9), 10), 11), 13), 14), 15), 17) e 19) (per la riduzione delle comunicazioni cartacee) individuano interventi diretti di dematerializzazione. L'indicatore 2) ne è una conseguenza imprescindibile. Gli indicatori 3), 7), 8), 12), 16), 18), 20), 21) e 22) sono invece azioni strumentali.

Gli indicatori 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16), 17) e 22) sono rilevanti ai fini dell'integrazione del fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività, ai sensi dell'art. 15, comma 5 del C.C.N.L. 01.04.1999.

4.1 – INDICATORI DEL PIANO 2013 E VALORI CONSUNTIVI

In relazione agli indicatori di performance organizzativa, riferiti all'obiettivo "Dematerializzazione e servizi *on line*", con riferimento ai valori attesi fissati nel Piano della Performance 2013-2015/PEG 2013, sono emersi i seguenti risultati:

1) Dematerializzazione dei provvedimenti di liquidazione: è proseguita la sperimentazione da parte del settore Finanze ed Istruzione Informativo; nel corso dell'anno 2013 risultano inserite dai servizi comunali partecipanti alla sperimentazione n. 899 pratiche di liquidazione (fonte, interrogazione applicativo Civilia Web), pari al 94% dei provvedimenti dei due settori. I valori a consuntivo superano ampiamente i valori attesi, fissati, rispettivamente, a n. 500 provvedimenti telematici e all'80% dei provvedimenti complessivi dei due settori.

2) Archiviazione sostitutiva: attraverso l'utilizzo della piattaforma ACTA validata dalla Regione Piemonte, sono state mandate in archiviazione e conservazione le determinazioni adottate sino al 9/12/2013 (numero 993 atti, pari al 87,95% del totale degli atti adottati), oltre a tutti i mandati e reversali degli anni 2010 - 2011 - 2012, e a quelli adottati sino al 6 dicembre per l'anno 2013 (n. 6.415 mandati e n. 7.921 reversali, pari rispettivamente al 90,23% e al 91,5% del totale dell'anno 2013) - fonte CSI PIEMONTE. I valori a consuntivo superano i valori attesi, fissati, rispettivamente all'80% delle determinazioni adottate entro il 31/12/2013, al 100% dei mandati e reversali degli anni 2010 - 2011 - 2012 e all'80% dei mandati e reversali dell'anno 2013.

3) Pubblicazione della modulistica on line: sulla base del censimento effettuato nell'agosto 2013 dall'Ufficio URP, i moduli pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Pinerolo ammontano a n. 283.

| SERVIZIO | N. MODULI |
|------------------------|-----------|
| Anagrafe | 10 |
| Casa | 2 |
| Commercio | 17 |
| Contratti E Appalti | 1 |
| Cultura | 1 |
| Elettorale | 6 |
| Istruzione | 13 |
| Lavori Pubblici | 6 |
| Lavoro | 12 |
| Leva | 1 |
| Politiche Sociali | 25 |
| Polizia Municipale | 11 |
| Polizia Amministrativa | 39 |
| Sport | 3 |
| Stato Civile | 18 |
| Tributi | 14 |
| Urp | 2 |
| Urbanistica | 59 |
| Suap | 43 |
| Totale moduli on line | 283 |

Nel corso dell'anno 2013 sono stati predisposti e pubblicati i seguenti moduli:

| SERVIZIO | N. MODULI |
|------------------------------|-----------|
| Politiche sociali | 1 |
| Servizi Demografici | 5 |
| Polizia municipale | 2 |
| Tributi | 10 |
| Lavori Pubblici | 2 |
| Urbanistica/SUAP | 5 |
| Totale moduli on line | 25 |

I valori a consuntivo superano il valore atteso, fissato in n. 10 nuovi moduli.

4) Compilazione della modulistica on line: nel corso del 2013 sono stati predisposti i seguenti moduli che consentono l'utilizzo del web per la compilazione e la stampa

| SERVIZIO | N. MODULI |
|---|-----------|
| URP | 7 |
| Servizi Demografici | 2 |
| Organizzazione Programmazione Controllo | 1 |
| Istruzione informativo | 1 |
| Polizia Municipale | 2 |
| Tributi | 8 |
| Urbanistica/SUAP | 2 |
| Totale moduli | 23 |

I valori a consuntivo superano il valore atteso, fissato in n. 5 nuovi moduli.

5) Rilascio certificati anagrafici on line: in data 11/06/2013 è stata assunta la determinazione dirigenziale di affidamento dell'incarico a CSI Piemonte per l'attivazione del servizio di rilascio certificati anagrafici on line. E' previsto l'avvio dell'attività entro il mese di luglio 2014, con il rilascio di 12 tipologie di certificato, anziché 15 (valore atteso), poiché 3 certificati sono stati resi cumulativi.

6) Dematerializzazione schede anagrafiche eliminate: nel corso dell'anno 2013 è stata proseguita la dematerializzazione degli atti anagrafici, avviata con il progetto NO-Charta. Sono state dematerializzate 100 schede individuali, a fronte delle 50 previste, e sono state impegnate le risorse per procedere all'affidamento del servizio di digitalizzazione di parte dell'archivio.

7) Agenda on line: In base ai dati forniti dal CSI in data 09/01/2014, per l'anno 2013, le prenotazioni effettuate tramite web sono state 328, rispetto alle 110 del 2012, con un incremento del 183%, a fronte dell'incremento atteso pari al 10%.

Le prenotazioni risultano suddivise tra i vari servizi nel modo seguente:

| SERVIZIO | N. PRENOTAZIONI |
|-----------------------------------|-----------------|
| Edilizia privata | 221 |
| Dirigente settore Urbanistica | 8 |
| Progettazione | 4 |
| Edilizia pubblica e convenzionata | 1 |
| SUAP - Uff. Commercio | 2 |
| Servizi demografici | 88 |
| Ufficio Sport | 4 |
| Totale prenotazioni | 328 |

8) Albo fornitori on line: nell'anno 2012 è stato attivato nell'ambito del progetto "AOLP" il servizio di Albo Fornitori on-line. Nell'anno 2013 è stato validato l'inserimento di 90 nuove ditte, a fronte del valore atteso di 30.

9) Gare on line: nel corso dell'anno 2012 è stata attivata la procedura denominata AOLP, per la gestione delle gare in modalità telematica. Nel 2013 sono state gestite le seguenti 3 gare on line, a fronte delle 4 previste: servizio pre e post scuola, rilevazione automatica delle infrazioni semaforiche e servizio pulizia-sanificazione a ridotto impatto ambientale della biblioteca e asilo nido.

10) Assegni di studio on line: il numero di pratiche istruite con la nuova modalità on line, attraverso il servizio ASTU, è pari al 100% di quelle presentate agli sportelli del comune. Sono state raccolte n. 486 istanze per il bando 2012/2013 per libri di testo, n. 195 istanze relative all'anno scolastico 2012/2013 per assegni di studio iscrizione e frequenza e n. 869 istanze relative all'anno scolastico 2012/2013 per attività integrative. Il totale delle pratiche ammonta a n. 1550 a fronte delle 1800 previste; lo scostamento è determinato da fattori esterni, sui quali l'ente non può influire.

11) Ricorso all'e-procurement: nel corso dell'anno 2013 si è fatto ampio ricorso all'utilizzo del Mercato Elettronico della Pubblicazione Amministrazione, messo a disposizione da Consip S.p.A. Complessivamente sono stati effettuati acquisti, a mezzo ODA/RDO, per un totale di n. 109 ordini, a fronte dei 38 previsti come valore atteso.

| Settore | N. O.d.A. | N. R.d.O. |
|------------------------|-----------|-----------|
| Istruzione Informativo | 16 | 4 |
| Segreteria Generale | 10 | 2 |
| Polizia Municipale | 1 | 0 |
| Economato | 66 | 2 |
| Lavori Pubblici | 5 | 0 |
| Urbanistica/ SUAP | 1 | 2 |
| Totale | 99 | 10 |

12) Protocollazione diffusa in partenza: la protocollazione diffusa è stata avviata nell'anno 2012. Nell'anno 2013 sono stati protocollati in partenza complessivamente 22.395 documenti, di cui 564 dall'ufficio protocollo. Il valore atteso previsto consiste in una riduzione di almeno il 10% degli atti protocollati da tale ufficio rispetto al 2012; tale valore è stato ampiamente superato.

| Anno 2012 | | | Anno 2013 | | |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| N. protocolli in partenza | Di cui dall'uff. Protocollo | % dall'ufficio Protocollo | N. protocolli in partenza | Di cui dall'uff. Protocollo | % dall'ufficio Protocollo |
| 19.831 | 17.434 | 87,91% | 22.395 | 564 | 2,52% |

13) Incremento utilizzo PEC: per l'anno 2013 è stato previsto di attivare almeno n. 30 indirizzi di posta elettronica certificata, nonché di incrementare di almeno il 20% rispetto al 2012 gli atti inviati tramite PEC. Al 05/07/2013 le caselle PEC attivate ammontavano a n. 31 (assegnate ad utenti responsabili di procedimento, di cui n. 24 caselle di tipologia "gold" e n. 7 di tipologia "silver"). Come si evince dal prospetto sottostante, l'invio a mezzo Pec degli atti è aumentato rispetto al 2012 di oltre il 580%.

| Corrispondenza | 2011 | 2012 | 2013 | Incremento PEC (2013/2012) |
|--|------|-------|---------------------------------------|-------------------------------|
| PEC inviate | 598 | 2.488 | 14.589 (di cui 9.091 ad altra PEC) | + 586,37 % |
| E-mail protocollate in arrivo (comprese PEC) | 653 | 3.696 | 9.137 | + 247,21 % |
| PEC protocollate in arrivo | 479 | 2.781 | 7.274 | + 261,56 % |

| Anno | Spese postali | % di Riduzione risp. 2011 | % di Riduzione risp. 2012 |
|------|---------------|------------------------------|------------------------------|
| 2011 | € 73.167,64 | === | === |
| 2012 | € 54.085,88 | - 26,08 % | === |
| 2013 | € 48.687,00 | - 33,46 % | - 9,99 % |

14) Incremento utilizzo firma digitale per la sottoscrizione degli atti del Comune: Nel corso del 2013 sono stati acquistati n. 25 nuovi kit di firma digitale, a fonte degli almeno 10 kit previsti come valore atteso.

15) Dematerializzazione delle comunicazioni interne di gestione del rapporto di lavoro: si sono positivamente concluse le sperimentazioni del flusso implementato per la gestione delle ferie e dei recuperi festività dai settori Istruzione-Informativo e Finanze ed è stato immesso in piena produzione il servizio. Allo scopo vedasi la circolare del Segretario Comunale in data 27/03/2013 che stabilisce i termini di attivazione del servizio per i vari settori comunali. Per quanto riguarda le richieste di permessi art. 20 è iniziata la parziale sperimentazione da parte dei settori Istruzione Informativo e Finanze. Come risulta dai report estratti dall'applicativo sono stati inseriti a sistema nell'anno 2013 dagli sperimentatori n. 19 richieste di permesso il cui iter si è correttamente concluso. Con riferimento alle richieste di ferie, ferie anni precedenti e recupero festività, da un report estratto a novembre risultano 2051 richieste approvate, che su base annua comporta un valore di 2.237 richieste dematerializzate. Si tratta di un dato certamente sottostimato, se si considera che a questo dato dovrebbero essere aggiunte le richieste rifiutate e che il mese di dicembre, quanto a richieste di ferie, è un mese che registra valori superiori alla media annuale. L'incremento del 40% delle richieste de materializzate rispetto all'anno precedente è stato raggiunto.

16) Pubblicazione obiettivi di accessibilità: gli obiettivi di accessibilità per l'anno 2013 sono stati approvati con Deliberazione Giunta Comunale n. 263 del 09/10/2013. Nel piano della performance/PEG era invece prevista la pubblicazione degli stessi entro il mese di ottobre.

17) Buono mensa on line: così come previsto il servizio è stato attivato in concomitanza con l'inizio dell'anno scolastico 2013/2014, con l'implementazione delle attività meglio specificate nella sezione 1.

18) Avvio progetto S.I.Ve.S. per i sequestri amministrativi: Nel 2013 sono state gestite n. 8 comunicazioni via pec per sequestri di veicoli e n. 11 comunicazioni via pec per confische, a fronte delle 10 previste come valore atteso.

19) Somministrazione ai dipendenti e compilazione di un questionario in formato elettronico relativamente al benessere organizzativo. Il questionario è stato somministrato in data 12/11/2013.

20) Dematerializzazione/semplificazione flussi: nell'anno 2013 i flussi interessati sono stati i seguenti: rilascio buoni mensa scolastici in formato digitale; richiesta autorizzazione permessi ex art.20 e semplificazione flusso liquidazioni

digitali (installato il 10/01/2014). Il valore atteso consisteva nella de materializzazione/semplificazione di almeno 1 flusso.

21) Progettazione piano di comunicazione servizi on line: partendo dalla progettazione congiunta tra i servizi interessati, l'URP e l'addetta stampa, è stato redatto un piano di comunicazione, con la diffusione di un comunicato stampa e l'attivazione sul sito di nuove pagine per la spiegazione e la facilitazione all'uso dei servizi. In data 05/12/2013 è stata realizzata la conferenza stampa di presentazione dei servizi.

22) Riduzione procedimenti SUAP gestiti con modalità cartacea: nell'anno 2013 è stata implementata la ricezione e l'istruttoria delle istanze relative al procedimento semplificato tramite PEC; in particolare è stato rispettato il valore atteso, che consisteva nel ridurre i procedimenti gestiti in forma cartacea al 20% dei procedimenti totali.

Non sono stati completamente raggiunti gli indicatori n. 5 (% raggiungimento 50%) e n. 9 (% raggiungimento 75%).

4.2 – REPORT DETTAGLIATO RELATIVO ALLA DEMATERIALIZZAZIONE DEL PROVVEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE

La fase di liquidazione della spesa è attuata nel Comune in esecuzione dell'art. 33 del Regolamento di Contabilità approvato con deliberazione consiliare n. 7 del 25/02/2003.

In ordine alle misure organizzative finalizzate al rispetto della tempestività dei pagamenti da parte dell'ente (ex art 9 D.L. 78/2009 conv. in L. 102/2009) il Comune di Pinerolo ha adottato soluzioni basate più sulla programmazione del flusso di cassa (deliberazione G.C. 488 del 30/12/2009; n. 147 del 14/04/2010; n. 148 del 27/04/2011). Anche la riprogettazione del flusso della liquidazione è uno strumento di tempestività, oltre che di certezza, dei tempi di pagamento.

Il flusso cartaceo di liquidazione presenta aspetti problematici in ordine all'archiviazione, alla ricerca di informazioni, ai flussi ed ai costi⁷. I problemi più evidenti attengono:

⁷ **In ordine ai costi della fattura cartacea**, considerando l'intero trattamento che il documento cartaceo deve ricevere sia da parte dell'emittente-fornitore che da parte del ricevente-cliente, dal momento in cui viene prodotto al momento in cui viene distrutto (tenendo conto dei tempi di conservazione imposti dall'attuale disciplina e fissati in 10 anni), **il costo della fattura cartacea è veramente esorbitante**. In particolare alcuni studi hanno individuato tale costo globale in un range compreso tra € 23,00 (studio Arthur D. Little del 2001) ed € 27,00 (studio BVA del 2002), con una maggiore incidenza del costo in capo al ricevente-cliente (secondo lo studio BVA il costo è per 2/3 imputabile al ricevente-cliente e per 1/3 all'emittente-fornitore). Analizzando il costo totale della fattura cartacea, sia dal lato dell'emittente-fornitore che dal lato del ricevente-cliente, lo stesso può essere scomposto nelle seguenti voci:

per il fornitore-emittente:

- redazione della fattura (hardware, software, carta)
- invio della fattura (buste, affrancatura, postalizzazione)
- archiviazione (classificazione, ricerche, spazi per archivio)
- richieste del cliente-ricevente (spiegazioni telefoniche, invio duplicati)
- dispute e controversie (errori di fatturazione)
- costo del personale amministrativo che gestisce le fasi di cui sopra

per il cliente-ricevente:

- ricezione della fattura (apertura delle buste)
- controllo e smistamento manuale (catalogazione, controllo ordini)

- ✓ allo spazio ed alla moltiplicazione degli archivi locali
- ✓ al tempo di reperimento delle informazioni
- ✓ alle informazione elettroniche non strutturate
- ✓ alla sicurezza
- ✓ alla tracciabilità parziale delle informazioni ed all'impossibilità di monitorare automaticamente i flussi
- ✓ agli elevati tempi di esecuzione di un flusso e della trasmissione delle informazioni
- ✓ ai costi del personale, del materiale di consumo, dello spazio di archiviazione, dell'attrezzatura d'investimento (calcolatori, fotocopiatori, ecc..) e di trasmissione (spese postali, affrancature, etc..).

Il progetto di dematerializzazione del procedimento di liquidazione persegue i seguenti obiettivi finali, la cui attuazione è programmata per fasi:

- 1) LA GRADUALE ELIMINAZIONE DEL FLUSSO CARTACEO;**
- 2) L'ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA DELLE FATTURE PASSIVE E DEI RELATIVI DOCUMENTI DI SUPPORTO;**
- 3) L'ATTIVAZIONE DI UN WORKFLOW per gestire il recupero delle informazioni mancanti, la ricerca e l'utilizzo condiviso delle informazioni;**
- 4) LA VISUALIZZAZIONE ON LINE DELLO STATO DI LAVORAZIONE DELLA FATTURA da parte dei fornitori (compatibilmente con i costi della procedura);**

Per la realizzazione di parte dei sopracitati obiettivi sono state attuate, nel corso del 2012 e del 2013, le seguenti attività:

- **L'ANALISI DEL FLUSSO CARTACEO (Anno 2012);**
- **LA PROGETTAZIONE DEL FLUSSO DIGITALE (Anno 2012);**
- **IL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE (Anno 2012 e 2013);**
- **LA SPERIMENTAZIONE (Anno 2012 e 2013);**
- **LO SVILUPPO DEL FLUSSO PER L'INTEGRAZIONE DELLE PROCEDURE INFORMATICHE DI GESTIONE DELGI ATTI AMMINISTRATIVI E DEL BILANCIO (Anno 2013).**

✓ **L'ANALISI DEL FLUSSO CARTACEO (AL 01/01/2012 PER TUTTE LE FATTURE)**

Il flusso cartaceo della liquidazione delle fatture, in essere al **01/01/2012**, è sommariamente descritto nella tabella sotto indicata. Tutte le operazioni precedenti l'emissione del mandato informatico sono cartacee e non gestite da un software.

-
- *archiviazione (classificazione, ricerche, spazi per archivio)*
 - *richieste del fornitore-emittente (spiegazioni telefoniche, invio ricevute pagamenti)*
 - *dispute e controversie (richieste invio nuova fattura)*
 - *costo del personale amministrativo che gestisce le fasi di cui sopra*

| Fase | Descrizione delle operazioni |
|--|---|
| Ricezione delle fatture passive | <p>Le fatture sono emesse dai fornitori al momento prevalentemente con modalità cartacee e recapitate principalmente tramite servizio postale. L'utilizzo della posta elettronica non raggiunge al momento numeri significativi.</p> <p>L'ufficio protocollo e/o i singoli uffici ricevute le fatture le consegnano in formato cartaceo al servizio entrate che le registra.</p> <p>Le fatture non sono protocollate.</p> |
| Registrazione fatture | <p>Il servizio finanziario registra le fatture ai fini contabili e dell'IVA caricando sulla procedura il numero della fattura, la data e l'importo. Tale registrazione consente il collegamento della fattura all'impegno o a creare (nel caso di assenza di impegno specifico) l'impegno.</p> <p>Il servizio in caso di fatture prive dell'impegno di spesa opera la ricerca all'interno dell'Ente del servizio competente per l'integrazione degli elementi mancanti. La ricerca avviene mediante telefono.</p> <p>Per le fatture dell'economato, dopo la registrazione, il servizio non effettua l'impegno a bilancio ma trasmette la fattura direttamente al servizio economato che procede ad agganciare la fattura al buono d'ordine.</p> <p>In questa fase viene curata altresì la trasmissione delle fatture al servizio patrimonio per l'aggiornamento dell'inventario.</p> |
| Emissione atti di liquidazione Verifiche di legge | <p>Gli uffici che hanno effettuato l'ordinativo di spesa, una volta ricevute le fatture ed effettuati gli opportuni controlli, emettono il relativo atto di liquidazione. I controlli attengono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - all'intervenuta acquisizione da parte dell'Ente dell'utilità o bene richiesti nella qualità e quantità prefissata (liquidazione tecnica); - alla regolarità contributiva del fornitore, mediante richiesta e allegazione e verifica del Durc (documento unico di regolarità contributiva) emesso dagli istituti che gestiscono forme di previdenza o di assicurazioni obbligatoria, per il quale vengono richiesti tempi di emissione massima di 30 giorni; - alla tracciabilità dei pagamenti ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010, come modificato dal D.L. 12/11/2010 n. 187 convertito in legge, con modificazioni, dalla Legge 17/12/2010, n. 217; - ai controlli previsti dall'art. 48 bis e 72 bis del DPR. 602/1973, D.M. 40/2008, Circolare MEF n. 22 del 29.07.2008 e n. 29 del 08.10.2009 per i pagamenti superiori a 10.000,00 euro; - alla verifica dell'indicazione del codice identificativo di gara (Cig); attribuito dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture su richiesta della stazione appaltante nella figura del Responsabile unico di Procedimento e del codice unico di procedimento (Cup). <p>La cessione di credito è gestita dal proponente la liquidazione. L'ufficio che ha effettuato l'ordinativo di spesa riceve dall'ufficio protocollo la notificazione della cessione di credito. Qualora l'ufficio non rifiuti la cessione, i controlli previsti dall'art.48 bis DPR 602/73 in fase di liquidazione e le modalità di pagamento dovranno riferirsi al cessionario.</p> <p>La procedura viene gestita con modalità tradizionali.</p> |
| Registrazione atto liquidazione | <p>L'atto di liquidazione viene registrato manualmente su un registro cartaceo da un addetto dell'ufficio che ha effettuato l'ordinativo di spesa al momento della consegna all'ufficio Ragioneria</p> |
| Controllo atti di liquidazione. | <p>L'Ufficio Ragioneria provvede al controllo dell'atto di liquidazione e dei relativi documenti giustificativi.</p> |
| Emissione ordinativo di pagamento | <p>L'Ufficio Ragioneria, verificata la compatibilità ai fini del rispetto del patto di stabilità, emette il mandato con modalità informatiche.</p> <p>L'Ufficio nel caso di rinvio del pagamento per il rispetto del patto di stabilità, prima dell'emissione mandato per il pagamento ripeterà i controlli previsti dall'art. 48 bis e 72 bis del DPR. 602/1973</p> |
| Trasmissione al tesoriere | <p>I mandati vengono trasmessi al tesoriere con modalità informatiche che li</p> |

| | |
|----------------------|---|
| | prende in carico non appena apposta la firma digitale |
| Pagamento | Il tesoriere esegue i pagamenti derivanti dai mandati emessi, nei tempi di evasione dei pagamenti previsti dall'attuale convenzione di tesoreria di due giorni. |
| Archiviazione | Le fatture sono archiviate dalla Ragioneria, insieme all'atto di liquidazione, in base alla codificazione di bilancio e al numero di mandato. |

| | Dimensioni del contesto analizzato |
|---|---|
| Fatture | Circa 11.000 fatture su proiezione annua. Nel 2013 sono stati assegnati 5117 numeri di protocollo, perché alle fatture sui contratti di somministrazioni (per es. consumi energia elettrica) è assegnato un unico numero di protocollo per blocchi di fatture pervenute insieme |
| Fornitori | Al fine di una miglior gestione sarebbe opportuna un'analisi del numero dei fornitori movimentati annualmente |
| N. dipendenti impegnati nelle liquidazioni | Due dipendenti all'ufficio entrate per la registrazione e 4 dipendenti all'emissione degli ordinativi di pagamento |

✓ LA PROGETTAZIONE DEL FLUSSO VIRTUALE E AVVIO SPERIMENTAZIONE (Anno 2012)

La progettazione del flusso è avvenuta mediante il confronto, l'analisi delle criticità e la valutazione delle potenzialità del flusso digitale tra gli operatori del CSI⁸ ed i dipendenti dei servizi Protocollo, Ragioneria, Entrate (servizio registrazione fatture), a fronte del ruolo trainante del Ced del Comune di Pinerolo.

Riunioni di servizio si sono svolte in data 07/03/2012 con il caposervizio e i colleghi coinvolti nel procedimento di liquidazione del settore finanze ed il servizio CED per una prima analisi del flusso cartaceo delle liquidazioni. In data 20/03/2012 è seguito un incontro con gli operatori di Dedagroup e del CSI per un confronto sulla loro proposta ed in seguito uno in data 14/07/2012, uno con il caposervizio e Dirigente responsabile dell'ufficio protocollo il 25/07/2012, uno con il servizio Finanze ed il Dirigente responsabile il 03/10/2013 e a seguire il 26/09/2012, 22/11/2012, 06/12/2012⁹.

Le problematiche affrontate in fase di progettazione sono state sinteticamente le seguenti:

⁸ Il CSI-Piemonte è un Consorzio di Enti pubblici fondato nel 1977 da Regione Piemonte, Politecnico e Università degli Studi di Torino per creare un sistema informativo regionale coeso e portare nella Pubblica Amministrazione le competenze del mondo accademico. È istituito con Legge Regionale e si chiama "Consorzio Piemontese per il trattamento automatico dell'informazione". Il Comune di Pinerolo vi aderiva con deliberazione del Consiglio Comunale n. 38 del 21/4/1997. Con deliberazione della Giunta Comunale n. 387 in data 10/7/1997, fu affidato al C.S.I. Piemonte la redazione del piano di informatizzazione generale della Città di Pinerolo. In un'ottica di riduzione dei consumi di carta, tracciabilità e trasparenza dei procedimenti, a partire dal gennaio 2011, le determinazioni dirigenziali sono state 'dematerializzate' e sono gestite da una procedura informatica di work flow, (denominata "Civilia Web Atti") fornita, a suo tempo, e mantenuta da CSI Piemonte. CSI-Piemonte ha altresì fornito a questo ente le procedure informatizzate di gestione del protocollo informatico ("Folium") e dei dati finanziari/bilancio ("Civilia Web Finanziaria").

⁹ La riunione è stata convocata via e.mail alle ore 9,30 in saletta finanze.

- la scelta di ricorrere al software di gestione del protocollo per l'acquisizione in formato digitale delle fatture cartacee. Tale opzione comporta un incremento di lavoro dell'ufficio protocollo, quantificato su base annua in 11.000 ulteriori atti da scansionare e protocollare in entrata. Accanto al vantaggio dell'acquisizione automatica delle fatture pervenute via PEC o via mail, purtroppo la scelta presenta in questa prima fase lo svantaggio di generare ridondanza di dati (immagine registrata su entrambe le procedure "Folium" e "Atti amministrativi"), richiedere *upgrade* DB server e (forse) comportare una diminuzione delle prestazioni del sistema di *backup*;

- l'incremento di carico dell'ufficio protocollo è stato parzialmente compensato:

- ✓ dalla sostituzione degli scanner in dotazione all'ufficio con apparecchiature più performanti: i nuovi scanner acquistati permettono la scansione di 35 pagine al minuto, nonché scansione fronte retro non presidiata (acquisto con determinazione di impegno registrata al n.113 del 21/02/2012)
- ✓ dall'implementazione del modulo di "Acquisizione massiva dei documenti" di Folium;
- ✓ dall'implementazione del modulo di aggancio automatico delle ricevute Pec di Folium;
- ✓ dalla creazione di un apposito registro non ufficiale dedicato alle fatture in modo da averne una numerazione separata e progressiva;
- ✓ dalla protocollazione "standardizzata" per limitare l'inserimento manuale di dati;

- l'acquisizione di eventuali fatture in formato XML e dunque del caricamento automatico dei dati in contabilità è risultata al momento non compatibile con i software utilizzati;

- il modulo "liquidazione" della procedura Bilancio, viene utilizzato per creare la liquidazione sul bilancio ma è affiancato dal modulo della procedura "Atti amministrativi" per la gestione dell'autorizzazione amministrativa alla liquidazione: in questa prima fase sperimentale del nuovo flusso è stato concordato un livello di integrazione delle procedure minimo per contenere i costi di sviluppo software; l'integrazione tra le procedure andrà però successivamente incrementata allo scopo di ridurre l'inserimento manuale di dati e automatizzare il sistema dei controlli;

- è stata poi operata la scelta di implementare la firma digitale massiva dei dirigenti e dei responsabili nel nuovo flusso per permettere la riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche.

Il coinvolgimento del personale è avvenuto mediante: interventi di sensibilizzazione e formazione quali il seminario tenutosi in data 30/05/2012 su "Procedure di archiviazione: dematerializzazione e digitalizzazione" gestito da Archivium Srl di Torino (coinvolti n. 46 dipendenti); documentazione del seminario depositata in una directory su "condivisa" a disposizione di tutti i dipendenti dell'Ente; riunione di servizio per l'avvio della fase di sperimentazione in data 06/12/2012¹⁰.

La digitalizzazione del flusso di liquidazione delle fatture, per le sue caratteristiche di trasversalità, di coinvolgimento di tutti i settori e di entità della movimentazione di documenti (si stimano all'incirca 11.000 fatture annue), **comporta un lavoro di progettazione che va al di là della semplice 'traduzione' del procedimento cartaceo in informatico e richiede un attento ripensamento delle procedure al fine di snellire il flusso ed aumentarne realmente l'efficienza.**

Allo scopo di limitare l'impatto di questa fase di sperimentazione sui servizi dell'ente, la scelta operata è stata quella di **un'implementazione graduale all'interno**

¹⁰ La riunione è stata convocata via e.mail alle ore 14 in sala Giunta con i dipendenti interessati dall'avvio della sperimentazione.

dell'organizzazione, che ha comportato l'esistenza in parallelo di un flusso digitale di liquidazione per alcuni servizi e di un flusso cartaceo di liquidazione per altri servizi.

In data 06/12/2012 l'ufficio protocollo ha avviato la scansione e la protocollazione delle fatture. **La sperimentazione del flusso digitale ha avuto inizio il 13/12/2012 limitatamente ai servizi cultura, biblioteca, istruzione, CED, economato.** Il servizio CED in quella stessa data, dopo l'elaborazione, ha trasmesso¹¹ il manuale con la nuova procedura informatica per la liquidazione delle fatture.

✓ IL FLUSSO VIRTUALE E AVVIO SPERIMENTAZIONE AL 31/12/2012

Accanto al flusso cartaceo tradizionale, descritto in precedenza, operante all'interno dell'Ente per i settori non coinvolti nella sperimentazione, al 31/12/2012 il flusso virtuale presentava le caratteristiche sottoindicate.

| Fase | Descrizione delle operazioni |
|--|--|
| Ricezione delle fatture passive | L'ufficio protocollo riceve quotidianamente la posta pervenuta tramite servizio postale, agenzia di recapito, posta elettronica, smista le fatture ricevute via Pec, registra le fatture nel registro fatture ed acquisisce mediante scanner le fatture pervenute in formato cartaceo. Le fatture sono assegnate al servizio "Entrate". Tale operazione è resa per tutte le fatture, anche per quelle relative a servizi non interessati dalla sperimentazione. |
| Registrazione fatture | <p>Il servizio "Entrate", del settore Finanze, riceve le fatture attraverso la procedura del protocollo "Folium", registra le fatture ai fini contabili e dell'IVA, caricando sulla procedura "Bilancio", oltre al numero della fattura, alla data e all'importo, il numero del protocollo "in un campo libero". Tale registrazione consente il collegamento della fattura all'impegno.</p> <p>Il servizio in caso di fatture prive dell'impegno di spesa opera la ricerca all'interno dell'Ente del servizio competente per l'integrazione degli elementi mancanti. La ricerca avviene o mediante telefono o inserendo una nota in "Folium" per chiedere i dati mancanti.</p> <p>Il servizio "Entrate" riassegna, tramite la procedura "Folium" la fattura all'ufficio competente per la liquidazione.</p> |
| Emissione atti di liquidazione Verifiche di legge | <p>Gli uffici che hanno effettuato l'ordinativo di spesa, una volta ricevute le fatture ed effettuati gli opportuni controlli, emettono il relativo atto di liquidazione informatico. I controlli attengono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - all'intervenuta acquisizione da parte dell'Ente dell'utilità o bene richiesti nella qualità e quantità prefissata (liquidazione tecnica); - alla regolarità contributiva del fornitore, mediante richiesta e allegazione e verifica del Durc (documento unico di regolarità contributiva) emesso dagli istituti che gestiscono forme di previdenza o di assicurazioni obbligatoria, per il quale vengono richiesti tempi di emissione massima di 30 giorni; - alla tracciabilità dei pagamenti ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010, come modificato dal D.L. 12/11/2010 n. 187 convertito in legge, con modificazioni, dalla Legge 17/12/2010, n. 217; - ai controlli previsti dall'art. 48 bis e 72 bis del DPR. 602/1973, D.M. 40/2008, Circolare MEF n. 22 del 29.07.2008 e n. 29 del 08.10.2009 per i pagamenti superiori a 10.000,00 euro. - alla verifica dell'indicazione del codice identificativo di gara (Cig) attribuito dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e |

¹¹ E.mail inviata alle ore 10:56

| | |
|--|--|
| | <p>forniture su richiesta della stazione appaltante nella figura del Responsabile unico di Procedimento e del codice unico di procedimento (Cup).</p> <p>Gli uffici proponenti possono richiamare il documento di spesa mediante il numero di protocollo, e inserire o modificare i dati di pagamento (IBAN e istituto bancario).</p> <p>Ai fini della liquidazione amministrativa i dati devono essere nuovamente inseriti.</p> |
| Controllo atti di liquidazione. | L'Ufficio Ragioneria provvede al controllo dell'atto di liquidazione e dei relativi documenti giustificativi. |
| Emissione ordinativo di pagamento | <p>L'Ufficio Ragioneria, verificata la compatibilità ai fini del rispetto del patto di stabilità, emette il mandato con modalità informatiche.</p> <p>L'Ufficio nel caso debba emettere mandato per il pagamento di fatture rinviate per ottemperare all'obbligo del rispetto del patto di stabilità, ripete i controlli rinnova i controlli previsti dall'art. 48 bis e 72 bis del DPR. 602/1973.</p> |
| Trasmissione al tesoriere | I mandati vengono trasmessi al tesoriere con modalità informatiche che li prende in carico non appena apposta la firma digitale |
| Pagamento | Il tesoriere esegue i pagamenti derivanti dai mandati emessi, nei tempi di evasione dei pagamenti previsti dall'attuale convenzione di tesoreria di due giorni. |
| Archiviazione | Le fatture sono archiviate in allegato all'atto di liquidazione e mandate in conservazione sostitutiva insieme ai mandati di pagamento. |

✓ L'EVOLUZIONE DEL FLUSSO (ATTIVITA' 2013)

Nel corso del periodo di sperimentazione, da entrambi i settori interessati, è stato formulato il rilievo che il flusso de materializzato attivato comportasse un aggravamento della procedura, a causa della necessità di procedure a ripetuti caricamenti degli stessi dati.

In relazione a tale rilievo si è ritenuto di non estendere la sperimentazione ad altri settori dell'Ente. Contestualmente è stato richiesto al CSI (incontro del 12/04/2013) una maggior integrazione tra le procedure "Atti amministrativi", "Bilancio" e "Protocollo".

La riprogettazione è stata affrontata nel corso di ripetute riunioni di servizio, in data 28/02/2013, 05/03/2013 e 27/05/2013. L'affidamento di un incarico a CSI, effettuato con determinazione del Dirigente del settore n. mecc. 780/2013 del 10/09/2013, per l'importo complessivo con IVA di € 10.890,00, è stata preceduta da ripetuti contatti con i referenti Csi in data 08/03/2013, 10/06/2013, 13/06/2013, 14/06/2013, 24/07/2013.

La richiesta di miglioramento, affrontata in fase di "riprogettazione" è stata sinteticamente di una maggior integrazione delle procedure di gestione dell'atto amministrativo di liquidazione e del bilancio per raggiungere lo scopo di:

- rendere più efficiente l'iter;
- ottimizzare lo scambio informativo tra gli applicativi coinvolti;
- ridurre i tempi di imputazione dei dati e, di conseguenza, i potenziali errori di digitazione;
- aumentare l'affidabilità, automatizzando alcuni controlli sulla correttezza e congruità dei dati.

L'evoluzione del flusso ha comportato modifiche nella fase della liquidazione amministrativa e dei relativi controlli. In particolare:

Emissione atti di liquidazione Verifiche di legge

Gli uffici che hanno effettuato l'ordinativo di spesa, una volta ricevute le fatture ed effettuati gli opportuni controlli, emettono il relativo atto di liquidazione informatico.

A tal fine, gli uffici proponenti possono richiamare il documento di spesa mediante il numero di protocollo. Il file della fattura, acquisito attraverso la procedura "Folium", risulta visibile dalla procedura bilancio. Gli uffici caricano i dati di pagamento (IBAN e istituto bancario), la data di scadenza della fattura e la necessità (o meno) del DURC.

Ai fini della liquidazione amministrativa i dati non devono più essere inseriti. Il provvedimento di liquidazione è compilato automaticamente con i dati già importati dal sistema.

La procedura è stata aggiornata solo in data 15/01/2014.

✓ RISULTATI ATTESI

Dalla gestione informatica del ciclo della fattura passiva si attendono i seguenti risultati immediati:

- riduzione dei tempi di pagamento;
- riduzione dei tempi di "lavorazione" delle fatture;
- facilità di recupero della documentazione anche per non "utenti" del servizio ragioneria e condivisione informazioni (controlli interni, ufficio patrimonio, revisori, ecc...);
- incremento della qualità del servizio al fornitore (stato evasione fattura, consultazione fatture, riduzione dei tempi per evadere le richieste in merito allo stato dei pagamenti, ecc.);
- sicurezza e tracciabilità delle operazioni di liquidazione;
- riduzione della spesa per materiali di consumo e per la gestione dell'archivio.
- uniformità e aggiornamento "centralizzato" delle modalità e degli adempimenti relativi alla liquidazione delle fatture all'interno dell'ente (grazie alla possibilità di adeguamento/aggiornamento della procedura di liquidazione).

✓ RISULTATI CONSEGUITI AL 31/12/2013

Dalla gestione informatica del ciclo della fattura passiva, avviata sperimentalmente a dicembre 2012 e proseguita nel 2013, si sono già conseguiti i seguenti risultati immediati:

- **riduzione dei tempi di "lavorazione" delle fatture;**
- **facilità di recupero della documentazione anche per non "utenti" del servizio ragioneria e condivisione informazioni (controlli interni, ufficio patrimonio, revisori, ecc...);**
- **incremento della qualità del servizio al fornitore (stato evasione fattura, consultazione fatture, riduzione dei tempi per evadere le richieste in merito allo stato dei pagamenti, ecc.);**
- **sicurezza e tracciabilità delle operazioni di liquidazione;**
- **certezza della decorrenza dei tempi di pagamento dovuti alla registrazione a protocollo informativo della fattura;**
- **gestione della "scadenza" della fattura e della conseguente programmazione dei pagamenti (anche ai fini del rispetto del patto di stabilità);**

- uniformità e aggiornamento "centralizzato" delle modalità e degli adempimenti relativi alla liquidazione delle fatture all'interno dell'ente (grazie alla possibilità di adeguamento/aggiornamento della procedura di liquidazione).

✓ EVOLUZIONI, STANDARD DEL SERVIZIO E MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO

Dall'analisi che precede emergono alcune indicazioni organizzative e di riprogettazione del flusso rilevanti ai fini della determinazione degli obiettivi di dematerializzazione per il 2014 e degli anni successivi.

INDICAZIONI ORGANIZZATIVE:

- ✓ **INVENTARIO:** ridefinire il momento di acquisizione delle fatture da parte del servizio patrimonio ai fini dell'aggiornamento dell'inventario;
- ✓ **CONTO DEL PATRIMONIO:** definire l'acquisizione delle informazioni contenute nelle fatture da parte del servizio patrimonio ai fini dell'aggiornamento delle immobilizzazioni del conto del patrimonio;
- ✓ **BUONO D'ORDINE:** ricorrere ad una gestione informatizzata dei buoni d'ordine (procedura in uso per l'economato), almeno per alcuni settori o servizi;
- ✓ **GESTIONE SOSPESI:** migliorare la gestione interna delle fatture sospese (prive di elementi quali l'impegno di spesa, ecc...);
- ✓ **GESTIONE ESTERNA SOSPESI:** respingere le fatture non complete;
- ✓ **PEC:** invitare e/o imporre alle imprese la trasmissione della fattura via PEC (fino all'obbligatorietà della fattura elettronica);
- ✓ **ANAGRAFICA:** migliorare ed unificare l'anagrafica nei diversi software;
- ✓ **MODIFICHE REGOLAMENTARI:** proporre e sollecitare le modifiche del regolamento di contabilità necessarie ad una semplificazione del processo e/o ad una più chiara definizione delle responsabilità;
- ✓ **LIQUIDAZIONE TECNICA:** verificare la procedura di liquidazione tecnica;
- ✓ **CESSIONE DEI CREDITI:** migliorare e/o verificare la procedura per la cessioni dei crediti;
- ✓ **COINVOLGIMENTO PERSONALE:** migliorare la comunicazione interna sull'iniziativa;
- ✓ **TEMPESTIVITA' DEI PAGAMENTI:** testare il flusso al fine di un'analisi sui tempi;
- ✓ **DEFINIZIONE STANDARD DEL SERVIZIO:** definizione standard una volta stabilizzato il flusso.