

# COMUNE DI OZZERO

Città Metropolitana di Milano

prot. \_\_\_\_\_

Ozzero li 12/09/2019

## RELAZIONE SUI RISULTATI DELLA GESTIONE ANNO 2018

La Giunta comunale con atto n.75 del 25/06/2018 ha assegnato gli obiettivi P.E.G. con le schede dettaglio degli obiettivi di gestione; dall'analisi dei predetti si può notare che anche per il corrente anno è elevata la quantità di obiettivi specifici assegnati per i servizi gestiti ai quali corrisponde un unico dipendente; inoltre la dotazione organica rispetto all'anno precedente nei primi sei mesi dell'anno ha subito una riduzione a causa di una mobilità esterna, inerente il personale dei servizi demografici, effettuata a far tempo dal 01/01/2018. A questa situazione si è fatto fronte, inizialmente con un comando parziale (18 ore settimanali) in entrata, del Comune di Buccinasco e successivamente con la stessa modalità (36 ore settimanali) dal Comune di Abbiategrasso e solamente nel secondo semestre dell'anno si è riusciti a ricoprire il posto resosi vacante. Dall'esame delle schede obiettivo, si può rilevare che alcuni di essi risultano essere stati già assegnati nell'esercizio precedente, ma sono stati riconfermati per la necessaria prosecuzione, ai quali vanno aggiunti i numerosi ulteriori servizi offerti alla cittadinanza.

Si fa presente comunque che anche durante l'anno 2018 gli uffici hanno risentito pesantemente della vacanza del posto dei servizi demografici avvenuta a seguito di processo di mobilità esterna (della titolare dell'Ufficio) dal 01/01/2018. Conseguentemente per poter avere il tempo necessario per la copertura del posto vacante, senza ulteriori penalizzazioni anche degli altri uffici, si è ricorso in accordo con il Comune di Buccinasco, all'utilizzo della dipendente (alla quale era stata accordata la mobilità in uscita), al comando parziale per 18 ore settimanali nel primo semestre 2018. Purtroppo il previsto periodo di comando fino al 30/06/2018 si è risolto a metà marzo a seguito di revoca da parte del Comune di Buccinasco. Per far fronte a questa carenza si è ricorsi al comando in entrata di una dipendente del Comune di Abbiategrasso che successivamente dal 01/07/2018, a seguito di mobilità in entrata della stessa, è transitata nei ruoli dell'Ente. Tuttavia, considerato, che la dipendente non ricopriva nell'Ente di provenienza tutte le mansioni proprie degli uffici demografici, in special modo stato civile ed elettorale, si è dovuto ricorrere all'affiancamento da parte del sottoscritto per poterle fornire la formazione basilare e per il raggiungimento di un soddisfacente grado di autonomia, sia nella gestione delle pratiche che nell'utilizzo del software dedicato.

Non è inoltre da sottacere che l'orario di lavoro della dipendente dei servizi demografici-elettorale, assegnata in comando per 18 ore la settimana (50% dell'attività lavorativa) dal Comune di Buccinasco ha creato un aggravio di lavoro che è stato principalmente risentito dal personale impegnato in prima persona nella sostituzione (Segreteria- Servizi sociali- scolastici), per far fronte alle esigenze dello sportello front-office di detto servizio (scheda 3). Nonostante ciò detto personale ha dimostrato buone capacità organizzative e gestionali del lavoro, sia per quanto riguarda il proprio lavoro che nell'evasione delle pratiche dei servizi demografici e nel servizio di front-office.

Malgrado le problematiche relative alla discontinuità della presenza di una persona presso i servizi demografici, i servizi resi all'utenza sono stati soddisfacenti e l'operatività degli uffici, seppur con gran dispendio di energie da parte del personale interessato, è stata mantenuta ad un buon livello.

Non è da sottacere comunque che per alcuni adempimenti, inerenti in special modo, l'elettorale fra cui le elezioni politiche del 4 marzo 2018 e alcune pratiche di stato civile, il sottoscritto ha dovuto far fronte personalmente; per quanto riguarda gli altri obiettivi specifici si rinvia a quanto indicato nelle schede descrittive sotto riportate.

Per quanto riguarda gli obiettivi dei servizi finanziari sono stati definitivi 3 obiettivi prioritari:

- a) Contabilità economica patrimoniale-
- b) Avvio del sistema Siope+-
- c) Referto del controllo di gestione-

Per il primo obiettivo si è provveduto alla riclassificazione e alla rivalutazione delle singole voci dell'inventario 2017 secondo il piano dei conti integrato patrimoniale e secondo le voci dello stato

patrimoniale di cui al D.lgs n.118/2011e s.m.i. (Allegato A deliberazione C.C. n 18 del 30/4/2019), alla riclassificazione dello stato patrimoniale 2016, allo stato patrimoniale passivo e costi per missione.

Si è approvato il rendiconto anno 2018 entro il termine del 30/04/2019. Inoltre l'ufficio di Ragioneria ha provveduto all'elaborazione contabile per il collegamento telematico alla Tesoreria con il formato dei file XLM corrispondente ai dati della codifica Siope+, per la corretta imputazione e gestione degli stessi da parte della Tesoreria. La Tesoreria telematica consente la condivisione e la diffusione delle informazioni e dei servizi di pagamento di rete, ha provveduto ad elaborare i pagamenti informatici delle Pubbliche Amministrazioni, attraverso la piattaforma pago PA. In particolare SIOPE+ intermedia il flusso degli Ordinativi di Incasso e Pagamento (OPI) tra le Pubbliche Amministrazioni e le relative Banche Tesoriere.(scheda 2);

Il referto del controllo di gestione è stato predisposto dall'Ufficio Ragioneria l'Ufficio, attingendo i dati dal rendiconto, dalla relazione del conto consuntivo sullo stato di realizzo degli obiettivi programmati dal Consiglio Comunale dalla relazione alla Giunta sullo stato di realizzo degli obiettivi di gestione – Deliberazione G.C. n. 88 del 13/09/2019 avente ad oggetto: "presa d'atto del referto di controllo di gestione- esercizio finanziario 2017"- all'invio del referto del conto di Gestione anno 2017 alla Corte dei Conti , attraverso il portale dedicato in data 24/01/2019.

L'ufficio personale ha predisposto ed emanato il bando di mobilità esterna di cui all'art. 30 del Dlgs 165/2001 e s.m.i (determinazione n. 134 del 19/07/2018) nella tempistica programmata; successivamente, a seguito dell'esito negativo dello stesso, è stata attivata la procedura di cui all'art. 34 bis del 165/2001 presso la Regione Lombardia e la presidenza del Consiglio dei Ministri (richiesta prot. 4800 del 23/10/2018) entro la tempistica programmata del 31/12/2018 (vedasi scheda n.4); Inoltre ha provveduto a far fronte a tutti gli adempimenti per la sottoscrizione definitiva del CCI .2018, parte economica, recuperando quanto dettagliato dal nuovo contratto collettivo nazionale di lavoro Comparto Funzioni locali anni 2016-2018(obiettivo 13).

Per quanto riguarda l'Ufficio Tributi si è proseguita l'attività di supporto, di assistenza continua ai contribuenti, assicurando l'apertura straordinaria degli uffici nei sabati immediatamente precedenti le scadenze ed inoltre da parte dell'ufficio sono stati formalizzati gli atti inerenti i singoli tributi, per l'adozione da parte degli Organi competenti ed emessi gli F24 relativi ad imu e tasi per i contribuenti che ne abbiano fatto richiesta.(scheda 5).

Nell'anno 2018 con determinazione n. 35 del 08/02/2018 è stata aggiudicata l'appalto del servizio di Ristorazione scolastica alla Ditta Sodexo Spa per il periodo 1°marzo 2018 - 31 agosto 2022. La Stazione Appaltante ha assicurato all'Impresa aggiudicataria un dipendente comunale di ruolo per 36 ore settimanali inquadrato nella categoria professionale "B" livello economico 5, con la qualifica di cuoco. Detto personale opera presso l'Impresa Aggiudicataria. Il personale in questione dipende funzionalmente dall'Impresa Aggiudicataria, mentre qualsiasi rapporto di dipendenza contrattuale rimane confermato in capo all'Amministrazione Comunale, la quale, per il tramite della propria struttura operativa, provvede al riconoscimento di tutti gli aspetti contrattuali della Pubblica Amministrazione."

La presenza del Cuoco presso il Centro di cottura, assicura la preparazione "espressa" dei pasti, quindi una migliore qualità di servizio. Il cambiamento di gestione da "in economia" ad "appalto del servizio" ha comportato necessariamente un periodo di adeguamento del personale in servizio alle nuove procedure di rifornimento delle derrate alimentari, del sistema di autocontrollo sanitario "HACCP" e dei rapporti con il nuovo operatore economico, La società Sodexo ha effettuato un'indagine sul livello di soddisfazione per l'anno scolastico 2018-2019 avviata a febbraio 2019 sia per quanto riguarda gli insegnanti ed i bambini dalla quale è risultato che per quanto riguarda il grado complessivo di soddisfazione del personale insegnante a livello locale è del 100% contro un grado di soddisfazione complessivo delle mense in Italia gestite da Sodexo dell'83%;

Mentre per quanto riguarda il sondaggio effettuato nei confronti dei bambini risulta un grado di soddisfazione del 74% a livello nazionale e del 77% a livello locale; sommando il grado di soddisfazione complessivo insegnanti + Bambini a livello locale risulta una media del grado di soddisfazione complessivo dell'88,5  $(100+77):2= 88,5\%$  Per quanto riguarda il dettaglio dell'indagine si fa rinvio alla descrizione del risultato della scheda n.6.

Si segnala che l'indagine del grado di soddisfazione complessivo presso i bambini può essere influenzata dai gusti soggettivi (es. carni e pesci e contorni saranno preferibili fritti, come bastoncini di pesce, patatine fritte, anziché verdure cotte pesce al forno ecc.) per questo motivo si è data più attendibilità per alcune voci alla rilevazione riguardante gli insegnanti.

Per quanto riguarda l'obiettivo n.14 inerente l'applicazione delle norme di autocontrollo contenute nel manuale di Autocontrollo HACCP si fa rinvio a quanto descritto in dettaglio nella scheda di risultato n.14,

I servizi demografici sono stati interessati da un progetto innovativo e piuttosto impegnativo nel corso del 2018 l'emissione della carta d'identità elettronica.

Si è provveduto ad adempiere a quanto prescritto dalla Circolare n. 8/2017 del Ministero dell'Interno – Direzione centrale per i Servizi Demografici, che ha aveva fornito ulteriori chiarimenti in

merito al processo di attivazione del Servizio di emissione della nuova "Carta d'identità elettronica" (Cie) che il 2 ottobre 2017 vedeva l'avvio della terza e ultima fase che ha coinvolto gradualmente tutti i Comuni italiani. Come precisato dal Ministero, tutti i Comuni dotati di una infrastruttura costituita da postazioni di lavoro informatiche si collegano al Portale del Ministero dell'Interno ("Cie online") per acquisire tutti i dati del cittadino e, tramite un canale sicuro, si inviano, per la certificazione, al "Centro nazionale dei Servizi Demografici" (Cnsd), ubicato presso lo stesso Ministero dell'Interno, che a sua volta li attiverà all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (Ipsz), per la produzione, personalizzazione, stampa e consegna del documento elettronico all'indirizzo indicato dal richiedente.

Una volta installate la postazione di lavoro il Comune ha dovuto emettere solo carte elettroniche con la sola eccezione del mantenimento del formato cartaceo nei casi di reale e documentata urgenza (motivi di salute, viaggio, consultazione elettorale e partecipazione a concorsi o gare pubbliche) oppure nel caso in cui il cittadino sia iscritto nell'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (Aire). Il predetto cambio di gestione è avvenuta, assicurando la qualità del servizio offerto all'utenza.

Questa attività si è svolta in varie fasi meglio descritte nella sotto riportata scheda (n. 8) alla quale si fa rinvio.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto disabili si è svolto con regolarità senza pregiudizio del normale servizio istituzionale, grazie all'autonomia del personale e le relative piena conoscenze del contesto operativo di riferimento (scheda n 7). Il servizio è stato svolto per un numero di 161 trasporti. Vedasi dichiarazione .

### **OBIETTIVO N.1: CONTABILITA' ECONOMICA- FINANZIARIA**

<i>Servizio Finanziari Responsabile : BARONI Luigi Giuseppe</i>		<i>Personale addetto all'ufficio: MARELLI Chiara</i>			
<i>OBIETTIVO</i>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>Valore a consuntivo.</i>	<i>PESO 8</i>	
Gli Enti Locali con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, "che hanno esercitato la facoltà di rinviare l'adozione della contabilità economico-patrimoniale anche per l'esercizio 2017, interpretando in tal senso l'art. 232 del Tuel", pertanto, per potersi adeguare all'applicazione di detta normativa per l'anno 2018 devono attuare tutta una serie di scritture contabili che permettano, in sede di rendicontazione, l'elaborazione dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico.	Avvio contabilità economica	anno 2018	100% vedasi deliberazione di C.C. N. 18 DEL 30/04/2019		
	Approvazione rendiconto contabilità economica finanziaria	30/04/2019	100% vedasi deliberazione di C.C. n. 19 del 30/04/2019		
<b>INDICATORE</b>	<b>Modalità attuazione</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore atteso</b>	<b>Valore a consuntivo</b>	
Approvazione rendiconto 2018 entro i termini di legge			100%	100%	Vedasi Delibere di C.C. sopra indicate.

L'attuazione dell'obiettivo n.1 si è articolato in 2 azioni sopra indicate, l'avvio della contabilità economico-patrimoniale che si è realizzato con l'approvazione con delibera di C.C. n.18 del 30/04/2019 avente ad oggetto: "Avvio della contabilità economico-patrimoniale-approvazione prospetti dell'inventario dello stato patrimoniale al 01/01/2018. Riclassificati e rivalutati nel rispetto dei principi di cui al DLGS 118/2011 e S.M.I". (vedasi allegato).

La seconda azione riguardava l'approvazione rendiconto 2018 entro il termine di legge 30/04/2019 -vedasi deliberazione allegata n. 19 del 30/04/2019.

Si ritiene pertanto che l'obiettivo n. 1 sia stato raggiunto al 100%.

### **Obiettivo n.2 AVVIO DEL SISTEMA SIOPE+**

L'obiettivo approvato è stato articolato in tre fasi o attività come segue:

<i>Servizio Finanziario Responsabile 9 BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: MARELLI Chiara</i>			
<b>OBIETTIVO</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</b>	<b>peso</b>
Le prime applicazioni del progetto SIOPE+ sono disciplinate dal decreto MEF del 14 giugno 2017 e dal decreto MEF del 25 settembre 2017, riguardanti: •sperimentazione dal 1° luglio 2017 per n. 7 enti (1 regione, 1 provincia e 5 comuni), •sperimentazione dal 1°ottobre 2017 per ulteriori n. 23 enti (1 regione, 1 città metropolitana, 4 province, 17 comuni). Per un totale di 30 enti sperimentatori. •avvio a regime dal 1°gennaio 2018 per tutte le regioni e le Province autonome, le città metropolitane, le province; •avvio a regime dal 1° aprile 2018 per Comuni oltre 60.000 abitanti; •avvio a regime dal 1° luglio 2018 per Comuni da 10.001 a 60.000 abitanti; •avvio a regime dal 1° ottobre 2018 per Comuni fino a 10.000 abitanti; •avvio a regime dal 1° ottobre 2018 per le aziende sanitarie e ospedaliere.	Acquisto di apposito software per lo scambio gli ordinativi informatici con l'infrastruttura SIOPE+.	31/08/2018	100% determinazione n 126 del12/07/2018	8
	Fase di sperimentazione di trasmissione e autenticazione applicativa con certificati digitali.	30/09/2018	100% determinazione n. 141 del 26/07/2018 atti	
	avvio a regime	01/10/2018	100%	

INDICATORE	Modalità attuazione	Unità di misura	Valore atteso	Valore a consuntivo
avvio a regime entro il 01/10/2018		%	100%	100% vedasi dichiarazione ufficio ragioneria

L'ufficio di ragioneria ha provveduto con determinazione del Responsabile del Servizio n. 126 del 12/07/2018 all'acquisto del software SIOPE + e con determinazione n.141 del 26/07/2018 all'attivazione del canone annuale per il servizio di interconnessione e scambio dati in fase sperimentale con la piattaforma SIOPE + e dal 01/10/2018 ha assicurato l'avvio a regime con la Tesoreria telematica, consentendo la condivisione e la diffusione delle informazioni e dei servizi di pagamento di rete. Inoltre il servizio di Ragioneria ha continuato ad elaborare i pagamenti informatici delle Pubbliche Amministrazioni, attraverso la piattaforma pago PA. In particolare SIOPE+ intermedia il flusso degli Ordinativi di Incasso e Pagamento (OPI), tra le Pubbliche Amministrazioni e le relative Banche Tesoriere (scheda 2).

### **Obiettivo n. 3 ASSICURARE FRONT- OFFICE- SPORTELLI SERVIZI DEMOGRAFICI**

<i>Servizio Finanziari Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: CALATI Annalisa</i>			
<b>OBIETTIVO</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</b>	<b>peso</b>
L'obiettivo intende garantire l'apertura dello sportello al pubblico durante i periodi di assenza della titolare, garantendo un buon livello quantitativo e qualitativo del servizio offerto all'utenza; assicurare inoltre la protocollazione giornaliera degli atti indirizzati ai vari uffici ed il loro smistamento,	Formalizzazione di tutti gli atti inerenti i servizi demografici, protocollazione corrispondenza inviata nelle varie forme (cartacea, informatizzata ecc) all'Ente.	Annuale	100%	11

	sostituzione allo sportello dal 01/01/2018 al 13/03/2018 per i periodi di comando della titolare presso il Comune di Buccinasco	18 ore settimanali dal 01/01/2018 al 13/03/2018	100%	
--	---	---	------	--

INDICATORE	Modalità attuazione	Unità di misura	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
Rispetto tempistica e pronta disponibilità in caso di assenza non programmata	100% di espletamento del servizio	%	100% di copertura assenze non coperte da comando.	100% vedasi dichiarazione allegata.

Per quanto riguarda l'obiettivo n.3 si è provveduto alla sostituzione dell'addetta ai servizi demografici in comando in entrata per 18 ore la settimana dal Comune di Buccinasco. Il personale addetto ha dimostrato buone capacità nella gestione ordinaria dell'ufficio, non influenzando in modo negativo il proprio carico di lavoro, evadendo prontamente le richieste dell'utenza, con buona soddisfazione della stessa per il servizio svolto con il pubblico.

#### **Obiettivo n. 4 ASSUNZIONE DELL'AGENTE DI POLIZIA LOCALE.**

<i>Servizio Finanziari Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>		<i>Personale addetto all'ufficio: RIZZI Francesco</i>			
OBIETTIVO	Modalità di attuazione	Tempi	% grado di Attuazione Valore a consuntivo	peso 5	
copertura del posto vacante di agente di polizia locale. L'art. 6 del Dlgs 165/2001 impone alle amministrazioni, in ordine ai fabbisogni di personale di ricoprire i posti vacanti in organico prioritariamente mediante passaggio diretto di dipendenti con ricorso alla procedura di mobilità volontaria di cui al comma 1 dell'art.30 Dlgs165/2001 e solo poi, ove questa non vada a buon fine ,mediante reclutamento secondo le disposizioni di legge.	predisposizione ed emanazione bando di mobilità esterna di cui all'art.30 del dlgs165/2001 per agente di polizia locale cat. giuridica C-	30/09/2018	100% determina 134 del 19/07/2018 approvazione bando mobilita esterna art 30 dlgs 165/2001 .		
	mobilità volontaria di cui agli art. 34 e 34 bis dlgs165/2001	30/12/2018	100% invio comunicazioni alla Regione Lombardia e Consiglio dei ministri richiesta prot 4800 del 23/10/2018.		

INDICATORE	Modalità attuazione	Unità di misura	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
rispetto delle tempistiche programmate per l'attuazione delle procedure di reclutamento indicate agli artt. 30 -34— 34 bis Dlgs 165/2001.	emanazione bandi		rispetto tempistica programmata	100% atti vedasi allegati

Per quanto riguarda l'obiettivo n.4 l'obiettivo è stato raggiunto con l'emanazione del bando di mobilità esterna di cui all'art. 30 del DLGS e la richiesta agli Enti preposti (Regione Lombardia e Presidenza Consiglio dei Ministri- Dipartimento Funzione Pubblici) di personale collocato in mobilità per la copertura di un posto di agente di polizia locale .

**Obiettivo n.5 SPORTELLO IMU.-TASI.-**

<i>Servizio Finanziari Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: -RIZZI Francesco</i>			
<b>OBIETTIVO</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</b>	<b>peso 8</b>
Ampliamento delle misure atte a garantire l'acquisizione, l'utilizzo ottimale e completo delle risorse informatiche dell'Ente: gestione TASI ed IMU per gli utenti /contribuenti che ne facciano richiesta (compilazione F24 ed eventuale invio anche in modo telematico)	Predisposizione atti deliberativi in materia Tasi ed Imu	Entro i termini del bilancio di previsione.	100% deliberazione id C.C. n 6 del 26.03.2018 (aliquote IMU)-deliberazione di C.C. n 4 del 26.03.2018 (Aliquote Tasi)	
	predisposizione F24 ai cittadini che ne fanno richiesta per il pagamento dell'imposte IMU e TASI	Entro i termini previsti dalla legge (acc. 17/06/2018 saldo e 16/12/2018)	100%	
	Assistenza continua ai contribuenti, assicurando l'apertura straordinaria degli uffici nei due sabati precedenti le date di scadenza di pagamento	annuale	100%	

INDICATORE	Modalità attuazione	Unità di misura	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
Numero di richieste presente	Predisposizione F24	numero	n.100 richieste evase modelli F 24	100% n.102 richieste evase con la relativa emissione di F24. Al numero sopraindicato vanno aggiunti anche gli f24 inerenti la TASI .inerenti l'imu .VEDASI REPORT

Per quanto riguarda l'obiettivo n.5 visti gli indicatori fissati, si ritiene che l'obiettivo sia stato raggiunto in tutte le sue azioni programmate. Il servizio svolto anche negli anni precedenti, è stato apprezzato dall'utenza interessata, sono state evase 102 richieste con relativa emissione dei relativi mod .F24 (imu) è da evidenziare che per alcuni contribuenti, l'ufficio ha dovuto comunque effettuare i calcoli, in quanto l'importo dovuto non superava la franchigia; per i soggetti tenuti anche al pagamento dell'TASI è stato predisposto il relativo mod.F24, si ritiene che lo stesso sia stato raggiunto in tutte le azioni programmate con le tempistica indicata. Vedasi report.-

**Obiettivo n.6 MENSA SCOLASTICA- AVVIO APPALTO SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA.**

<i>Servizio Finanziari Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: -SERRA ALBERTO</i>			
<b>OBIETTIVO</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</b>	<b>peso 6</b>
Attività di coordinamento nell'approvvigionamento delle derrate alimentari e di gestione delle risorse umane messe a disposizione dalla Società appaltatrice al fine di assicurare	<i>verifica tramite indagine sulla soddisfazione del servizio offerto.</i>	31/12/2018		

all'utenza la qualità del servizio.				

INDICATORE	Modalità attuazione	Unità di misura	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
percentuale di soddisfazione del servizio offerto	verifica tramite indagine sulla soddisfazione del servizio offerto	%	>80 della soddisfazione tra il 70% e 79% tra il 60 %e 69% tra il 50% e 59% < del 50%	100%

La società appaltatrice del servizio ha effettuato un'indagine sulla soddisfazione complessiva del servizio offerto inerente l'anno scolastica 2018/2019 che è stata avviata a Febbrai 2019.

L'indagine si suddivide in due report.: a) Indagine degli utenti alunni b) indagine utenti insegnanti.

Per quanto riguarda l'indagine sugli utenti insegnanti si può fare un raffronto fra la rilevazione nazionale del servizio Sodexo in merito al grado di soddisfazione complessivo che è pari al 83% e quella eseguita a livello locale nel comune Ozzero che è pari al 100% .Analizzando le varie voci che sono riconducibili all'obiettivo inerente il coordinamento del personale da parte del cuoco si denotano le sotto riportate percentuali : preparazione del personale 100%, pulizia della sala piatti e posate100% velocità del servizio100% cortesia del personale 100%, atmosfera decorazioni ed ambiente.

Per riguarda l'indagine sugli utenti bambini occorre analizzare la tabella indicante la soddisfazione dei vari profili, estrapolando le sole voci inerente le attività riconducibili all'obiettivo indicato nella scheda.

Le voci da prendere in considerazione inerenti il coordinamento del personale messo a disposizione della società appaltatrice sono la velocità del servizio (80%,) la simpatia del personale (84%) che è da ritenersi una componente non trascurabile del servizio, in quanto gli utenti sono minori ed è essenziale che abbiamo un buon rapporto con il personale al fine di incentivare l'utilizzo del servizio messo a disposizione. Si ritiene pertanto che l'obiettivo inerente l'attività di coordinamento del personale sia stato pienamente raggiunto. Una componente del progetto riguarda il coordinamento nell'approvvigionamento delle derrate alimentari.

Le voci dell'indagine da prendere in considerazione inerenti al coordinamento nell'approvvigionamento delle derrate alimentari per analizzare la soddisfazione del servizio offerto, sono la varietà del menu (80%) la soddisfazione per le porzioni (89%) e la presentazione dei piatti (82%).

Complessivamente è da ritenere che l'obiettivo n.6 sia stato pienamente raggiunto, sia nella componente inerente il coordinamento nell'approvvigionamento delle derrate alimentari sia in quella della risorse umane messe a disposizione dalla Società appaltatrice per assicurare una buona qualità del servizio anche nella gestione del personale messo a disposizione della Società appaltatrice, coordinando il personale ai fini di migliorare il servizio offerto all'utenza.

### **Obiettivo n.7 TRASPORTO PERSONE DISABILI.**

Servizio Amministrativo Responsabile: <b>BARONI Luigi Giuseppe</b>	Personale addetto all'ufficio: <b>-CELARIO DANIELE</b>			
<b>OBIETTIVO</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</b>	<b>peso 7</b>
Incremento qualitativo e quantitativo del servizio socio assistenziali resi all'utenza.	trasporto di persone disabili presso strutture esterne al territorio	01/01/2018-31/12/2018	100%	

INDICATORE	Modalità attuazione	Unità di	Valore atteso	
------------	---------------------	----------	---------------	--

		misura		Grado di attuazione Valore a consuntivo
numero di accessi alle strutture	trasporto di persone disabili presso strutture esterne al territorio comunale	n	90	sono stati effettuati n.161 trasporti vedasi dichiarazione allegata

Il servizio si è svolto con regolarità senza pregiudizio del normale servizio istituzionale, grazie all'autonomia del personale e le relative piena conoscenze del contesto operativo di riferimento. Il servizio è stato svolto per un numero di 161 trasporti. Vedasi dichiarazione.

**Obiettivo N.8 CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA.**

<i>Servizi Demografici Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: -ALLUVI Silvia- MAZZOLA</i>	<i>TEMPI</i>	<i>ALLUVI</i>	<i>MAZZOLA</i>
<b>OBIETTIVO</b> Assicurare il servizio di emissione della carta d'identità elettronica	<i>Modalità di a Individuazione: Referente per le installazioni; Nomina:Security Officer; Nomina:Responsabile servizio CIE; Abilitazione al Portale:Monitora; Abilitazione al Servizio "Agenda CIE":Credenziali di accesso "Agenda CIE"; Abilitazione alla gestione della CIE:credenziali Security Officerattuazione</i>	15/05/2019	Peso 0	PESO 9
	Partecipazione ai corsi di formazione, organizzato dalla Prefettura di Milano per l'utilizzo della postazione fornita dal Ministero dell'Interno	15/06/2018		
	Assistenza all'installazione della postazione di lavoro informatica per il collegamento al Portale del Ministero dell'Interno ("Cie online).	19/06/2018		
	Acquisto software di collegamento tra anagrafe e procedura Ministeriale per l'emissione della CIE	25/06/2018		

INDICATORE	Modalità attuazione	valore attuale	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
Rispetto della tempistica programmata			100%	100%

Per quanto riguarda l'obiettivo n.8 è stato raggiunto dalla dipendente MAZZOLA Loredana che ha partecipato in data 06/06/2018 ai corsi di formazione presso la Prefettura di Milano per l'utilizzo della postazione di lavoro ed ha assistito all'installazione della stessa per il collegamento telematico al Portale del ministero dell'interno (Cie on-line) entro la tempistica programmata, in data 21/06/2018 con determinazione n. 113 si è provveduto all'acquisto del software per il collegamento anagrafe e procedura ministeriale per emissione CIE, si ritiene pertanto che l'obiettivo sia stato raggiunto nella sua interezza. Si evidenzia che la Sig.ra Alluvi non è stata coinvolta nel progetto previsto, in quanto il comando presso questo Ente fino al 30/6/2018 si è risolto anticipatamente in data 13/03/2018- Vedasi dichiarazione allegata.

**OBIETTIVO N. 9 CONSEGNA A DOMICILIO BOLLETTE ILLUMINAZIONE VOTIVA.**

<i>Servizio AMMINISTRATIVO Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: -CELARIO Daniele-</i>			
<b>OBIETTIVO</b>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</i>	<i>peso 7</i>
consegna agli utenti sul territorio delle bollette della luce votiva	recapito manuale delle bollette-	15/11/2018	100%	

INDICATORE	Modalità attuazione	valore	Valore atteso	

		attuale		Grado di attuazione Valore a consuntivo
percentuale di bollette luce votiva consegnate entro il 15/11/2018			> 90%	100% vedasi dichiarazione allegata.

Il messo Comunale ha effettuato la consegna di tutte le bollette inerenti l'illuminazione votiva nella tempistica programmata (vedasi dichiarazione) per cui si ritiene che l'obiettivo sia stato raggiunto nella sua interezza.

#### OBIETTIVO N. 10 TRASPARENZA LEGALITA' E BUONA AMMINISTRAZIONE.

<i>Servizio Amministrativo Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: CALATI ANNALISA</i>			
<b>OBIETTIVO</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</b>	<b>peso 8</b>
Alimentazione tempestiva sul sito istituzionale dei dati relativi alla trasparenza	inserimento documenti soggetti alla pubblicazione nella sezione trasparenza dell'Ente	1/01/2018 31/12/2018	100%	

INDICATORE	Modalità attuazione	unità di misura	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
Assolvimento alimentazione tempestiva anche attestata da assenza di segnalazioni informali e dalla rilevazione annuale del Nucleo di valutazione con riscontro della completezza del contenuto ed aggiornamento con un livello pari o superiore al 90%.	inserimento documenti soggetti alla pubblicazione nella sezione trasparenza del Sito dell'Ente.	%	> 90%	100% vedasi dichiarazione allegata

Per quanto riguarda l'obiettivo n. 10 si ritiene che lo stesso sia stato pienamente raggiunto in quanto tutti i documenti soggetti alla pubblicazione nella sezione trasparenza nel sito dell'Ente sono stati inseriti prontamente, in piena attuazione ai principi contenuti nel (PTPCT), vedasi dichiarazione allegata.

#### OBIETTIVO N. 11 REFERTO DEL CONTROLLO DI GESTIONE.

<i>Servizio Finanziari Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: MARELLI CHIARA</i>			
<b>OBIETTIVO</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</b>	<b>peso 3</b>
Gestione 2017 Referto del Controllo di	data inizio prevista	1/01/2018	100%	
	data fine prevista	30/11/2018	100%	
	invio alla Corte dei Conti del Referto del controllo Gestione 2017	nov. 2018	100%	

INDICATORE	Modalità attuazione	unità di misura	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
rispetto dei termini di invio alla Corte dei Conti		%	100%	100%

Per quanto riguarda il referto del controllo di gestione l'ufficio di Ragioneria ha attinto i dati dal rendiconto, dalla relazione del conto consuntivo sullo stato di realizzo degli obiettivi programmati dal Consiglio Comunale dalla relazione alla Giunta sullo stato di realizzo degli obiettivi di gestione – Deliberazione n.88 del 13/09/2019 avente ad oggetto: "presa d'atto del referto di controllo di gestione-esercizio finanziario 2017"- l'Ufficio poi ha provveduto all'invio del referto del conto di Gestione anno 2017 alla Corte dei Conti , attraverso il portale dedicato in data 24/01/2019.

**OBIETTIVO N. 12 MANTENIMENTO STANDARD QUALITATIVO DEL SERVIZIO.**

<i>Servizio Demografici Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: ALLUVI Silvia- MAZZOLA Loredana</i>			<i>ALLUVI</i>	<i>MAZZOLA</i>
<b>OBIETTIVO</b>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</i>	<i>peso 3</i>	<i>peso 4</i>
Servizio Demografico: mantenimento degli standard raggiunti, pur in presenza di carenza di personale a seguito di mobilità esterna tra enti del personale assegnato all'ufficio.		1/01/2018	100%		
		30/12/2018	100%		

INDICATORE	Modalità attuazione	Valore atteso	valore a consuntivo	Grado di attuazione Valore a consuntivo
mantenimento degli standard quantitativi variazioni anagrafiche di stato civile elettorale con evasione della richiesta.		100%		100% vedasi dichiarazioni e allegata
numero richieste pervenute al protocollo al protocollo in entrata ed in uscita		4300 1500	uguale o minore con scostamento negativo non superiore al 25%	4369 entrata 1568 uscita

Per quanto riguarda l'obiettivo n.12 sono stati effettuate 114 richieste di variazioni anagrafiche, n.46 atti di stato civile e 178 richieste per rilascio carte d'identità e 4 cambi di cittadinanza. Tutte le richieste sono state prontamente evase con buona soddisfazione dell'utenza., per cui si ritiene che gli standard Vedasi report e dichiarazione allegata. Dal confronto con l'anno 2017 si può notare una flessione delle richieste. Rispetto all'anno 2017 (dato indipendente dalla qualità del servizio svolto dal personale addetto)lo stato qualitativo del servizio svolto è stato molto buono, con pronta evasione delle richieste presentate, nonostante la carenza di personale già precedentemente segnalata. Inoltre le richieste di protocollazione atti in entrata ed uscita sono risultate superiori al valore atteso pertanto anche la componente relativa alla protocollazione atti è stata pienamente raggiunta. Si ritiene pertanto, che l'obiettivo sia stato raggiunto in tutte le sue componenti in quanto è stato mantenuto lo standard qualitativo dei servizi erogati evadendo prontamente le pratiche presentate dall'utenza. Si ribadisce che la flessione delle numero delle pratiche presentate rispetto all'anno precedente non è un dato influente sulla qualità del servizio in quanto non programmabile.

**OBIETTIVO N. 13 UFFICIO PERSONALE**

<i>Servizio Personale Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe</i>	<i>Personale addetto all'ufficio: MARELLI CHIARA</i>				
<b>OBIETTIVO</b>	<i>Modalità di attuazione</i>	<i>Tempi</i>	<i>% grado di Attuazione Valore a consuntivo</i>	<i>peso 6</i>	
adeguamento del contratto collettivo decentrato integrativo 2018 - (parte economica) alla luce del nuovo contratto nazionale di lavoro	ipotesi cci 2018 - parte economica -	30/11/2018	100% sottoscrizione in data 19/11/2018		
	predisposizione deliberazione di autorizzazione alla sottoscrizione	30/11/2018	100% delibera G.C.102 deò 29.11.2018		
	sottoscrizione definitiva	10/12/2018	100% 10/12/20018		
	invio a parti sindacali bozza nuovo CCI parte normativa per la successiva trattativa.	30/12/2018	100% prot.5267 del 19/112018		

INDICATORE	Modalità attuazione	unità di misura	Valore atteso	Grado di attuazione Valore a consuntivo
predisposizioni tutti gli atti relativi per la sottoscrizione definitiva con le parti sindacali del cci 2018 (parte economica). Predisposizione ed invio alle OO.SS. CCI parte normativa con adeguamento al nuovo CCNL 2016-2018 Funzioni Locali.		%	100%	100% vedasi allegati

Per quanto riguarda l'obiettivo n.13 è stato raggiunto in quanto l'ufficio personale ha provveduto nella tempistica prevista agli adempimenti indicati, vedasi allegati.

#### OBBIETTIVO N. 14 REFEZIONE SCOLASTICA – CONTROLLO SISTEMA HACCP

Servizio Amministrativo Responsabile: BARONI Luigi Giuseppe		Personale addetto all'ufficio: SERRA Alberto		
OBIETTIVO	Modalità di attuazione	Tempi	% grado di Attuazione Valore a consuntivo	peso 7
l'obiettivo fondamentale delle nuove norme d'igiene generali e specifiche è quello di garantire un elevato livello di tutela dei consumatori con riguardo alla sicurezza degli alimenti. Per garantire la sicurezza degli alimenti dal luogo di produzione primaria al punto di commercializzazione o esportazione occorre una strategia integrata.	Applicazione delle norme contenute nel Manuale di autocontrollo (HACCP)	01/01/2018- 31/12/2018		

INDICATORE	Modalità attuazione	unità di misura	Valore atteso	Valore consuntivo	grado di attuazione a consuntivo
Rilievi sulla tenuta delle schede di rilevazione del sistema HACCP	Rilievi da parte dell'Autorità di controllo Igienico Sanitario	n	Nessun rilievo non comp.sanz Rilievi comportanti sanzioni	100% 80% 0%	100% non sono pervenuti rilievi da parte dell'Autorità di controllo Igienico Sanitario .

Per quanto riguarda l'obiettivo sopraindicato in merito alla tenuta delle schede di rilevazione del sistema HACCP ed all'applicazione delle regole indicate per garantire la tutela dei consumatori con riguardo alla sicurezza degli alimenti, non si segnala alcun tipo di rilievo da parte dell'Autorità preposta al controllo, in quanto nell'anno 2018 l'autorità sanitaria preposta non ha effettuato controlli.

Si segnala comunque che sono stati effettuati controlli nell'anno 2017 in data 04/12/2017 ed in data 29/03/2019 e dai verbali di ispezioni non sono stati formulati rilievi (vedasi allegati). Si ritiene comunque l'obiettivo sia stato pienamente raggiunto, in quanto pur non avendo effettuati ispezioni nell'annualità indicata nel progetto, i controlli effettuati sono stati negli anni solari 2017 e 2019, ma possono essere riferiti agli anni scolastici 2017/2018 e 2018/2019, in quanto il calendario scolastico comprende due annualità.

Per quanto soprariportato, si ritiene che tutte le attività siano state eseguite nel rispetto della tempistica programmata e gli obiettivi siano stati raggiunti nella loro complessità con grado di attuazione del 100%.



IL RESPONSABILE DEI SERVIZI  
AMMINISTRATIVI/FINANZIARI  
(Luigi Giuseppe Baroni)