



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

ANNO 2021

INDICE

1. Presentazione	3
2. Sintesi delle informazioni	3
2.1 Contesto.....	3
2.2 Organizzazione degli uffici (macrostruttura).....	4
2.3 L'albero della performance.....	6
2.4 Il SMVP 2021	7
2.5 Criticità e opportunità	8
3. Obiettivi raggiunti e scostamenti	9
3.1 Albero della performance	9
3.2 Obiettivi strategici di Ente.....	9
3.2.1 Valutazione sintetica della performance di Ente	11
3.3 Obiettivi Operativi del DUP	13
3.4 Obiettivi esecutivi del PEG	13
3.4.1 Performance di Struttura Organizzativa	13
3.4.2 Progetti innovativi.....	13
3.4.3 Contratti art. 43 L. 449/97	17
3.5 La performance individuale	17
3.5.1 Personale di categoria B, C e D	18
3.5.2 Personale titolare di Posizione Organizzativa	24
3.5.3 Personale Dirigente.....	25
4. Risorse, efficienza ed economicità	25
4.1 Risorse umane per struttura organizzativa	25
4.1.1 Indicatori di performance.....	27
4.1.2 Indicatori di efficacia.....	27
4.1.3 Indicatori di efficienza.....	28
4.1.4 Indicatori finanziari	29
4.2 Qualità dei servizi.....	31
4.3 Funzioni degli organismi partecipati.....	31
5. Pari opportunità.....	35
6. Il processo di redazione della Relazione sulla performance	35

1. Presentazione

La **Relazione sulla performance**, prevista dall'art. 10, comma 1, lett. b) del Decreto Legislativo 150/2009, conclude il ciclo di gestione della performance e costituisce lo strumento mediante il quale l'Amministrazione illustra ai cittadini e a tutti i portatori di interesse interni ed esterni i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse assegnate, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno.

La Relazione, che deve contenere la sintesi dei principali risultati raggiunti, l'analisi del contesto e delle risorse e gli elementi utilizzati per la misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, deve essere validata dal Nucleo di Valutazione entro il 30 giugno del 2022.

2. Sintesi delle informazioni

2.1 Contesto

Il ciclo della performance vede in prima linea i decisori politici e amministrativi e successivamente i responsabili gestionali. Nello specifico:

- L'organo di indirizzo politico-amministrativo, al quale compete l'esercizio della funzione di indirizzo e la definizione degli obiettivi da perseguire e dei programmi da attuare;
- I Direttori di Area, cui compete la responsabilità di coordinamento dei programmi assegnati ai servizi dell'Area;
- I Dirigenti, che partecipano al processo di programmazione contribuendo a definire risorse e obiettivi, al processo di monitoraggio e infine alla valutazione;
- I titolari di Posizioni Organizzative, che gestiscono e monitorano i processi lavorativi e contribuiscono alla valutazione.

Nella prima fase del ciclo (programmazione), l'amministrazione definisce gli obiettivi che si prefigge di raggiungere nel medio-lungo e nel breve periodo. La fase di programmazione serve a orientare le performance individuali in funzione della performance organizzativa attesa e quest'ultima in funzione della creazione di valore pubblico, ovvero del miglioramento del livello di benessere dei destinatari delle politiche e dei servizi.

L'output della fase di programmazione include diversi documenti di programmazione complementari. In particolare la programmazione si esplicita nelle Linee Programmatiche di Mandato, nel Documento Unico di Programmazione (DUP), nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG) e nelle schede di valutazione individuali. L'insieme di questi documenti costituisce il Piano della performance.

La fase di misurazione serve a quantificare i risultati raggiunti dall'amministrazione nel suo complesso (performance di Ente), dalle Strutture Organizzative (performance organizzativa) e dai singoli dipendenti (performance individuale).

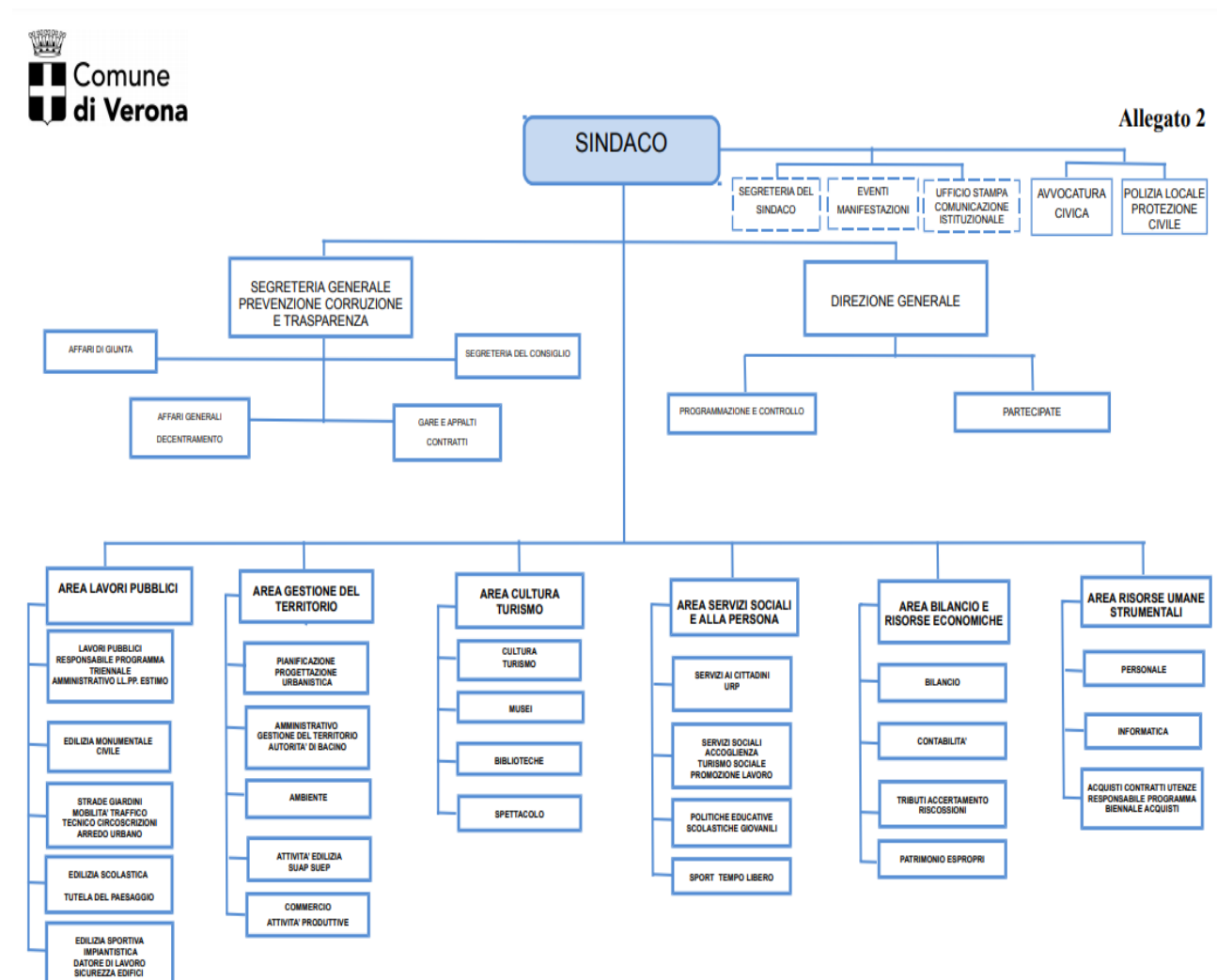
La fase di valutazione ha come output la Relazione annuale sulla Performance che illustra l'applicazione del SMVP ed evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance del Comune di Verona, adottato in attuazione del D.Lgs. n. 74/2017 che modifica e integra il D.Lgs. n. 150/2009, è stato aggiornato con deliberazione della Giunta Comunale n. 3 del 19 gennaio 2021 ed è pubblicato nella sezione Amministrazione trasparente / Performance del Portale istituzionale del Comune di Verona.

2.2 Organizzazione degli uffici (macrostruttura)

L'organizzazione degli uffici prevede un livello apicale di Area e un livello dirigenziale di Struttura Organizzativa. Le Strutture organizzative sono definite Direzioni.

Si riporta l'organigramma del Comune di Verona.



Questo l'elenco delle Strutture Organizzative al 31 dicembre 2021 suddivise per Area.

COD	AREA	COD	DIREZIONE
AREA00	AREA ISTITUZIONALE	A13	POLIZIA LOCALE PROTEZIONE CIVILE
		A20	SEGRETERIA SINDACO
		A29	AVVOCATURA CIVICA
		A56	EVENTI MANIFESTAZIONI
		A57	COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
AREA58	DIREZIONE GENERALE	A45	PARTECIPATE
		A58	DIREZIONE GENERALE
		A70	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
AREA59	SEGRETERIA GENERALE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA	A26	AFFARI DI GIUNTA
		A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO
		A53	GARE E APPALTI CONTRATTI
		A59	SEGRETERIA GENERALE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA
		A76	AFFARI GENERALI DECENTRAMENTO
AREA60	AREA LAVORI PUBBLICI	A41	EDILIZIA SCOLASTICA TUTELA DEL PAESAGGIO
		A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE
		A60	AREA LAVORI PUBBLICI
		A71	LAVORI PUBBLICI RESPONSABILE PROGRAMMA TRIENNALE AMMINISTRATIVO LL PP ESTIMO
		A72	EDILIZIA SPORTIVA IMPIANTISTICA DATORE DI LAVORO SICUREZZA EDIFICI
		A74	STRADE GIARDINI MOBILITA' TRAFFICO TECNICO CIRCOSCRIZIONI ARREDO URBANO
AREA62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE
		A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA
		A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP
		A28	AMBIENTE
		A37	AMMINISTRATIVO GESTIONE DEL TERRITORIO AUTORITA' DI BACINO
		A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO
AREA63	AREA CULTURA TURISMO	A17	MUSEI
		A19	BIBLIOTECHE
		A46	SPETTACOLO
		A63	AREA CULTURA TURISMO
		A73	CULTURA TURISMO
AREA64	AREA RISORSE UMANE STRUMENTALI	A21	PERSONALE
		A23	INFORMATICA
		A24	ACQUISTI CONTRATTI UTENZE RESPONSABILE PROGRAMMA BIENNALE ACQUISTI
		A64	AREA RISORSE UMANE STRUMENTALI
AREA65	AREA BILANCIO E RISORSE ECONOMICHE	A01	PATRIMONIO ESPROPRI
		A12	BILANCIO
		A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI

		A65	AREA BILANCIO E RISORSE ECONOMICHE
		A75	CONTABILITA'
AREA66	AREA SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA	A02	SERVIZI AI CITTADINI URP
		A03	SERVIZI SOCIALI ACCOGLIENZA TURISMO SOCIALE PROMOZIONE LAVORO
		A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI
		A31	SPORT TEMPO LIBERO
		A66	AREA SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA

2.3 L'albero della performance

Al fine di garantire il corretto flusso del ciclo della performance, l'intera filiera degli obiettivi è stata gestita informaticamente tramite l'applicativo jEnte che consente di definire livelli a piacere di obiettivi tramite legami padre/figlio utilizzando le medesime maschere di scheda per semplificare le procedure di inserimento.

I livelli attualmente implementati su jEnte sono:

- Strutture Organizzative
- Servizi
- Obiettivi operativi del DUP (approvati con delibera del Consiglio e inseriti nella Nota di aggiornamento del DUP)
- Obiettivi esecutivi del PEG (approvati con delibera di Giunta)
- Processi operativi
- Schede di valutazione individuali

Gli obiettivi strategici individuati dal DUP al fine della misurazione della performance di Ente non sono esplicitamente collegati nella filiera in quanto trasversali rispetto alle specifiche attività dei servizi.

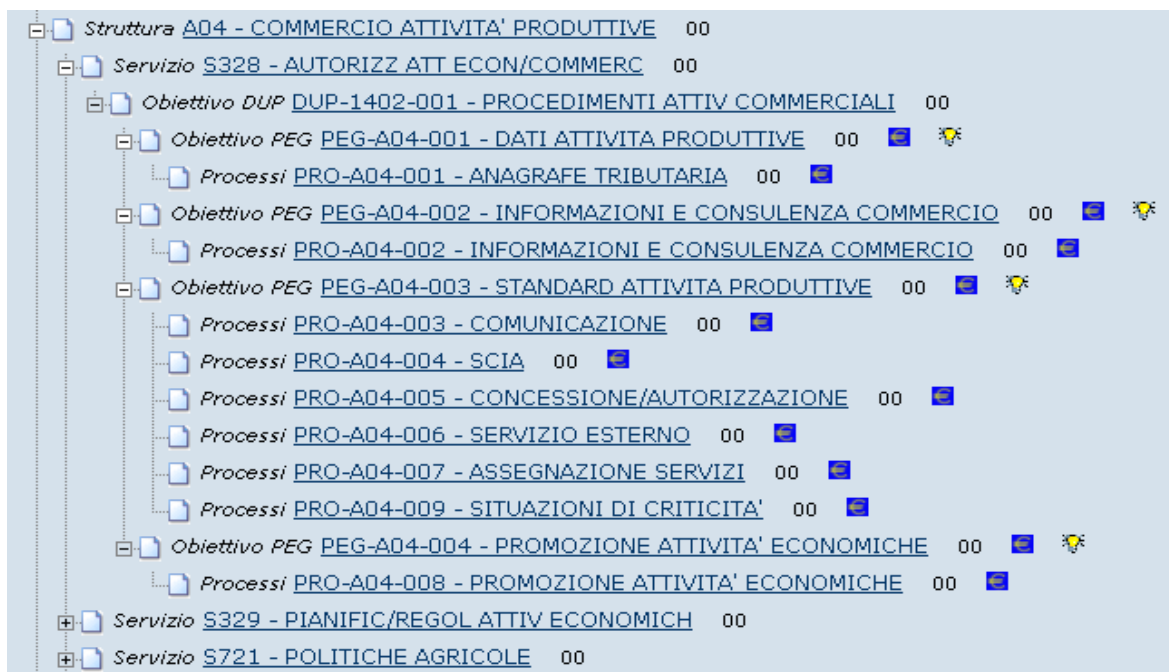
L'albero della performance, come successivamente verrà meglio esplicitato, connette con legami padre figlio (uno a molti) in una specifica Vista denominata DUP2021-2023 i seguenti livelli:

Strutture Organizzative / Servizi / Obiettivi DUP / Obiettivi PEG / Processi.

Gli obiettivi individuali sono collegati direttamente alla Struttura Organizzativa tramite una Vista dedicata.

Le schede obiettivo sono costituite da numerose sezioni (Anagrafica, Indicatori, Soggetti assegnati, Bilancio, Stakeholder, Dipendenze, ecc.) che consentono di ottenere un elevato livello di dettaglio programmatico e informativo che consentirà progressivamente di conseguire la piena armonizzazione dei diversi livelli di programmazione.

Lo schema sotto riportato esemplifica l'organizzazione della struttura ad albero.



Per gli obiettivi del 2021 sono state utilizzate una o più delle seguenti sezioni disponibili sulla piattaforma jEnte, in base alle specificità della scheda:

- Anagrafica (contiene tutti i dati base dell'obiettivo e alcune informazioni ulteriori utili per il corretto inserimento nei documenti di programmazione);
- Fasi / Attività (contiene le informazioni relative allo sviluppo di processi e procedimenti)
- Indicatori (contiene tutti i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei target per la misurazione dei risultati raggiunti);
- Soggetti (contiene l'elenco del personale assegnato all'obiettivo con % di partecipazione. La funzione è stata attivata nel 2020 per il PEG 2021);
- Dipendenze (consente di inserire l'obiettivo nella corretta collocazione dell'albero della performance legandolo a monte e/o a valle con gli altri livelli).

2.4 II SMVP 2021

Il SMVP 2021 ha introdotto solo alcune modifiche al SMVP 2020 in quanto il precedente Sistema ha dimostrato una soddisfacente funzionalità.

Le variazioni più significative sono le seguenti:

- integrazione del POLA e degli obiettivi individuali fra i documenti che costituiscono il Piano della performance (di fatto il POLA non è stato adottato dalla Giunta nel corso del 2021);
- maggior dettaglio nella descrizione dei procedimenti da seguire in fase di valutazione (art.2);
- introduzione degli obiettivi DUP nella descrizione delle tipologie di obiettivo;
- eliminazione del valore 0 nella pesatura degli obiettivi individuali.

2.5 Criticità e opportunità

L'applicazione del SMVP 2021 ha evidenziato il costante sviluppo nella cultura della performance, con un maggior coinvolgimento non solo dei Dirigenti ma anche delle Posizioni Organizzative e dei dipendenti. In tal senso ha pesato in particolare una progressiva maggiore attenzione agli obiettivi individuali, con conseguente maggiore responsabilizzazione e maggiore consapevolezza del proprio ruolo rispetto alla performance del gruppo di lavoro e della Struttura Organizzativa.

Per quanto riguarda la programmazione, nella fase di stesura degli obiettivi operativi del DUP sono stati coinvolti in prima persona gli assessori di riferimento con incontri di programmazione, presenti il Direttore Generale, i Direttori di Area e il responsabile del Controllo di Gestione. E' stata effettuata in tale sede una rivisitazione degli obiettivi dell'anno precedente per rimuovere gli obiettivi già conseguiti, aggiornare quelli in corso ed eliminare eventuali ripetizioni e ridondanze.

Gli obiettivi Operativi sono stati inseriti nella sezione operativa del DUP organizzandoli per Missione/Programma.

La Nota di aggiornamento al DUP 2021-2023 è stata approvata dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 18 del 4 maggio 2021.

Per quanto riguarda la stesura degli obiettivi PEG, sono state organizzate riunioni di Area presenti il Direttore Generale, il Direttore di Area, i Dirigenti e il Responsabile del Controllo di Gestione.

Gli Obiettivi PEG sono stati approvati dalla Giunta comunale con deliberazione n. 178 del 19 maggio 2021.

In merito alla compilazione delle schede individuali, il SMVP 2021 prevede una procedura dettagliata gestita tramite l'applicativo jEnte: ciascun Dirigente ha predisposto specifiche schede di obiettivo individuale con relativi indicatori ed elenco dei soggetti ai quali l'obiettivo è stato assegnato. Codice e descrizione dell'obiettivo sono stati successivamente riportati sulle schede di valutazione.

E' possibile assegnare lo stesso obiettivo a più dipendenti.

L'utilizzo della procedura informatica ha confermato le seguenti criticità tecniche:

- Gestione delle abilitazioni in lettura e scrittura. In particolare, il sovrapporsi dei cicli della performance comporta la necessità di gestire gli accessi in modo da ridurre il rischio di errore nella compilazione e di visualizzazione delle schede 2020 – 2021 - 2022;
- Impossibilità di accedere in lettura alla scheda individuale da dispositivi privati o da computer aziendali non collegati in rete.

Indicativamente il livello di confidenza nell'utilizzo dell'applicativo si attesta su un livello molto elevato per gli amministratori (due dipendenti della Direzione Programmazione e Controllo e uno della Direzione Generale); buono e in alcuni casi ottimo per i referenti di Strutture Organizzative con numeroso personale che, dovendo lavorare su numerosi obiettivi e schede di valutazione, hanno avuto modo di reiterare i procedimenti facilitando l'apprendimento e la pratica; medio basso per gli operatori occasionali, ovvero per chi ha inserito poche schede obiettivo e non ha avuto modo di sviluppare familiarità con il programma.

Tutti i dipendenti dell'Ente sono stati abilitati all'accesso in sola lettura della propria scheda personale sia in fase di consegna preventiva che in fase di consegna consuntiva.

Gli operatori della Direzione Programmazione e Controllo e della Direzione Generale hanno fornito supporto tramite consulenza on line e in presenza, hanno curato la stesura e l'aggiornamento di manuali e linee guida, hanno collaborato all'attività di creazione, aggiornamento e caricamento sulla piattaforma jEnte degli obiettivi con relativi indicatori, intervenendo spesso in prima persona in tutti i livelli di attività.

Il Nucleo di Valutazione non ha espresso suggerimenti sulla Relazione sulla Performance 2020 tramite la Relazione di sintesi allegabile al documento di validazione.

3. Obiettivi raggiunti e scostamenti

3.1 Albero della performance

Livello	Raggiungimento medio
Obiettivi strategici di Ente	100%
Obiettivi operativi di DUP	98%
Obiettivi esecutivi del PEG	99%

3.2 Obiettivi strategici di Ente

Gli obiettivi strategici di Ente, approvati dal Consiglio comunale, sono riportati nella Sezione strategica della Nota di aggiornamento al DUP 2021-2023.

La tabella seguente riporta i risultati raggiunti degli indicatori strategici con relativi pesi assoluti e ponderati (il peso ponderato riporta il raggiungimento percentuale in centesimi). Due voci non vengono considerate per le motivazioni riportate in tabella.

Voce	Indicatori	Target	Peso %	Raggiungimento valori assoluti	Raggiungimento su peso
a) Grado di realizzazione dei Processi operativi e degli Obiettivi di mandato dell'Amministrazione definiti nel DUP 2021-2023	Regolare svolgimento degli obiettivi DUP	> 3,5 su 4	30	3,92	30
b) Raggiungimento di risultati di stabilità finanziaria e di contenimento e razionalizzazione della spesa	Incidenza della spesa di personale sulla spesa corrente	In media con il triennio precedente	5	27,06 2020=29,04 2019=29,07 2018=30,18	5

	Spesa di personale procapite	In media con il triennio precedente	5	300,34 2020 = 302,09 2019 = 308,43 2018 = 327,21	5
	Ammontare dell'indebitamento verso il sistema bancario al 31/12	In media con il triennio precedente	5	126.586.598,54 2020 = 146.658.150,74 2019 = 167.689.829,15 2018 = 191.141.219,56	5
	Indicatore annuale di tempestività dei pagamenti (di cui al Comma 1, dell'articolo 9, DPCM del 22 settembre 2014)	Sopra la media degli enti in benchmarking	5	-22 giorni -13,06 media benchmarking (BS, TN, PD, VE, VI)	5
	Rispetto degli obiettivi Piano triennale di razionalizzazione (art.2 comma 594 Legge 244/2007)	Rispetto degli obiettivi >90%	5	Non attuato per decadenza dell'obbligo	-
c) Attuazione del Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT 2021 – 2023)	Relazione RPCT positiva	Esito positivo	5	Esito positivo	5
	% adempimenti PTPCT inerenti la trasparenza compiuti su previsti	>= 95%	5	>95%	5
	% azioni PTPCT effettuate su previste	>= 95%	5	>95%	5
	Valutazione elevata Bussola della Trasparenza del Ministero per la Pubblica Amministrazione	Valutazione >= 75/80 in Sezione trasparenza; >= 4/5 in Altre Sezioni e >= 5/6 su Sezione Altri contenuti	5	Non più attiva	-
d) Esito positivo dei controlli interni attivati presso l'ente	Risultanze del controllo successivo di regolarità sulle determinazioni dirigenziali	> 98%	5	100%	5
e) Rispetto dei termini di legge per l'approvazione di documenti di pianificazione, programmazione e rendicontazione	Pubblicazione aggiornamento Carta dei Servizi 2021	entro 31/12/2021	5	29 carte dei servizi aggiornate	5
	Attivazione questionari di Customer Satisfaction per servizi al cittadino	Almeno 5	5	12 questionari di customer somministrati	5

	Pubblicazione dei documenti di pianificazione, programmazione e rendicontazione nei tempi di legge (Bilancio, DUP, PEG, Rendiconto, Referto Controlli interni, Relazione RPCT)	100%	10	Tutti i documenti pubblicati nei termini di legge	10
				Risultato	90/90

Gli obiettivi strategici risultano complessivamente conseguiti.

3.2.1 Valutazione sintetica della performance di Ente

Sebbene non più richiesto dal SMVP 2021, si riporta, sulla base del modello applicato negli scorsi anni, lo schema riassuntivo di valutazione degli items strategici trasversali.

La valutazione si basa sull'analisi complessiva delle indicazioni rilevabili dalla documentazione e dai dati in possesso del Controllo di Gestione e ha valenza solo orientativa.

ITEMS	Misurazione	Valutazione sintetica				Motivazione della valutazione
		insuff	suff	buono	ottimo	
		1	2	3	4	
a) l'attuazione di politiche e il conseguimento di obiettivi collegati ai bisogni e alle esigenze della collettività	Stato di avanzamento degli obiettivi operativi DUP			X		<p>Gli obiettivi operativi riportati nel DUP sono stati, nella maggior parte dei casi, conseguiti. Il 98% degli obiettivi risulta Regolare nello stato di avanzamento. La valutazione positiva tiene conto del fatto che, a fronte di un numero preponderante di obiettivi di processo rispetto a obiettivi di progetto, il mantenimento di adeguati standard di servizio è stato conservato a fronte di una progressiva e costante riduzione delle risorse economiche e umane, pur nel contesto della pandemia. Si deve inoltre considerare che in fase di predisposizione del DUP sono stati rivisti con gli assessori di riferimento tutti gli obiettivi al fine di eliminare le ridondanze e gli obiettivi già raggiunti.</p> <p>Si rileva comunque che la valutazione del raggiungimento degli obiettivi DUP si basa su misurazioni di tipo proxy in quanto gli obiettivi non sono collegati a espliciti indicatori. Si assegna una valutazione di 3 punti su 4 per evidenziare tale limite.</p>
b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel	Raggiungimento obiettivi PEG			X		<p>Gli Obiettivi PEG sono stati tutti conseguiti ed evidenziano una sostanziale tenuta dei servizi erogati a fronte di una progressiva e costante riduzione delle risorse economiche e umane e nonostante la pandemia in atto. Il PEG mantiene un'eccessiva prevalenza di obiettivi poco sfidanti, talvolta replicati di anno</p>

rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse						in anno senza un'effettiva valutazione di contesto. Si rileva inoltre la carenza in numerosi obiettivi di indicatori di efficienza e di qualità.
c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive	Customer servizi diretti Monitoraggio Carta dei Servizi		X			Sul portale del Comune di Verona e sulle rispettive pagine istituzionali sono state pubblicate le Carte dei Servizi della maggior parte dei servizi erogati dall'Ente. E' stato rilevato il conseguimento degli standard di servizio previsti dalle Carte. Le rilevazioni di customer satisfaction sono state incrementate, sebbene coprano ancora una limitata quantità di servizi. E' stata svolta la rilevazione del clima organizzativo interno.
d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi	Innovazione/ sviluppo / formazione				X	Sono stati attivati i corsi di formazione obbligatoria per tutto il personale e numerosi corsi di formazione specifica. In particolare si è completato il corso di formazione sullo Smart Working che ha coinvolto tutto il personale dirigente e 36 posizioni organizzative. Nella sezione 3.4.2 viene riportato l'elenco dei principali progetti di sviluppo e innovativi attuati nel 2021
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	Allargamento della platea degli stakeholder accreditati		X			Il coinvolgimento degli stakeholders nel corso del 2021 è stato ancora ostacolato dalle norme sanitarie per il contrasto del COvid-19: non è stato quindi possibile sviluppare in modo significativo la partecipazione diretta alle iniziative dell'Amministrazione. Sono proseguite le attività inerenti i patti di sussidiarietà e le attività delle consulte e sono stati avviati nuovi progetti.
f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi	Indicatori finanziari Costi medi dei servizi Tempi medi dei procedimenti				X	Il Comune di Verona presenta un rendiconto di bilancio in cui tutti gli indicatori finanziari risultano positivi. E' uno dei Comuni italiani con la maggiore tempestività nei pagamenti ed eroga una consistente quantità di servizi tramite sistemi informativi facilmente accessibili, con relativa riduzione dei tempi di accesso e di procedura.
g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati	Parametri PEG, misurazione della qualità tramite Customer			X		Il Comune di Verona eroga i propri servizi sia direttamente che tramite organismi partecipati o soggetti terzi. La quantità del servizio erogato si è mantenuta costante anche in presenza dell'emergenza Covid. L'assenza di regolari rilevazioni di performance non consente però di rilevare e di monitorare nel tempo la percezione della qualità da parte degli utenti finali.

h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità	Indicatori di pari opportunità				X	Nella sezione 5 di questa Relazione si riportano le statistiche relative alle politiche di pari opportunità concretamente attuate nell'Ente, da cui si evince che l'accesso alle posizioni di maggiore responsabilità e reddito è equamente garantito a uomini e donne.
---	--------------------------------	--	--	--	---	---

3.3 Obiettivi Operativi del DUP

Il più rilevante indicatore per la misurazione del raggiungimento degli obiettivi strategici di Ente si riferisce al raggiungimento degli obiettivi operativi presenti nel DUP.

Tali obiettivi si distinguono in:

- Processi operativi, che comprendono le attività ordinarie di mantenimento;
- Obiettivi di mandato, che fanno riferimento alle Linee Programmatiche dell'attuale Amministrazione.

Lo stato di avanzamento degli obiettivi operativi viene monitorato al 30 giugno (i risultati vengono riportati sul DUP dell'esercizio successivo) e rilevato al 31 dicembre.

Lo stato di avanzamento al 31 dicembre 2021 (consultabile in allegato) è stato riportato anche nell'allegato 2 del Rendiconto al bilancio 2020.

3.4 Obiettivi esecutivi del PEG

3.4.1 Performance di Struttura Organizzativa

Gli Obiettivi PEG 2021 sono stati tutti raggiunti.

In fase di programmazione si è ritenuto opportuno assegnare i target in un'ottica prudentiale e realistica, essendo improbabile, nel contesto pandemico, prevedere significativi miglioramenti nella performance basati sul confronto con gli anni precedenti.

Molti indicatori, inoltre, sono stati riallineati in corso d'anno a seguito di norme e DPCM che intervenivano a modificare le modalità di fruizione dei servizi.

3.4.2 Progetti innovativi

Si riporta l'elenco dei principali progetti di sviluppo e innovativi attuati nel corso del 2021.

miss/prog	Codice	Titolo
0101-Organismi istituzionali	PEG21-A57-003	Attuata la campagna informativa per l'emergenza sanitaria Covid19, con coordinamento della comunicazione, implementazione canali multimediali e social, codificate procedure per l'informazione d'urgenza alla cittadinanza dell'Amministrazione
0102-Segreteria generale	PEG21-A76-007	Reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi documentali

	PEG21-A76-008	Consolidamento e ampliamento dell'utilizzo della piattaforma gestione istanze on line
	PEG21-A76-020	Avviata l'attività della rete Dafne Verona per la tutela delle vittime di reato
	PEG21-A76-023	Monitoraggio del data base procedimenti in funzione semplificazione forme e accessibilità
0103-Gestione econ/finan/programm/provveditorato	PEG21-A24-019	Adezione alla nuova convenzione di energia elettrica previa valutazione del sistema tariffario
	PEG21-A45-008	Adeguamento dello Statuto di So.Lo.Ri. S.p.A. al fine di garantire l'effettivo esercizio del controllo analogo congiunto da parte di tutti i Soci
	PEG21-A65-031	Proseguito il processo di migrazione della gestione delle fatture dal sistema Sicra al sistema Jente
0104-Gestione entrate tributarie/servizi fiscali	PEG21-A14-008	Aggiornato il nuovo regolamento per la Nuova IMU
	PEG21-A14-011	Implementazione di PAGOPA con il ravvedimento operoso per riduzioni sanzioni (art. 13 D.Lgs. 471 e 472 del 1997) per versamenti tardivi dell'imposta di soggiorno
	PEG21-A14-014	Adeguate regolamento imposta di soggiorno con nuova normativa art.180 D.L.34/2020
	PEG21-A14-015	Predisposte modifiche a Regolamento TARI per nuova classificazione dei rifiuti
	PEG21-A14-024	Bonifica delle banche dati dei tributi minori, finalizzata all'istituzione del canone unico di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e relativi coefficienti
	PEG21-A14-031_TR	Completata la digitalizzazione della gestione documentale Tributi
0107-Elezioni e consultaz popolari/anag/st civile	PEG21-A02-012	Incrementata l'erogazione di certificati online
0108-Statistica e sistemi informativi	PEG21-A10-A23-019	Attivata la nuova piattaforma impresa in un giorno (IUG) e GPE/GAP per la Direzione Commercio e la Direzione Attività Edilizia SUAP-SUEP
	PEG21-A23-008	Attivati i nuovi servizi di pagamenti spontanei sulla piattaforma PAGOPA (modello 1 e modello 2)
	PEG21-A23-009	Integrati nuovi servizi nel sistema di autenticazione IDM
	PEG21-A23-013	Sviluppati nuovi moduli per SIGI
	PEG21-A23-014	Aggiornato il sistema di webcam turistiche in città
	PEG21-A23-015	Attivato il nuovo sistema per il riconoscimento e la lettura delle targhe degli autoveicoli presso la P.L., integrato con il sistema Gianogà esistente
	PEG21-A23-017	Completamento e integrazione della migrazione del sistema di posta elettronica dell'Ente in cloud
	PEG21-A23-018	Dismissione portale pagamenti intesys a favore del nuovo portale
	PEG21-A23-019	Informatizzazione degli accertamenti anagrafici fatta dalla Polizia Locale che consenta una diminuzione dei tempi dovuti alle comunicazioni cartacee e tramite posta elettronica
	PEG21-A23-021	Definizione e analisi del nuovo sistema in riuso per la prenotazione di eventi e risorse
	PEG21-A23-022	Completata la nuova gestione informatizzata delle cancellazioni anagrafiche presso i Servizi Demografici mediante l'integrazione applicativa con il sistema di gestione documentale VistaWeb

	PEG21-A23-023	Attivazione presso la P.L. del nuovo software per la verbalizzazione delle contravvenzioni da dispositivi palmari android integrato con il sistema GIANO
	PEG21-A23-024	Adeguamento dei restanti siti di derivazione istituzionale alle raccomandazioni Agid secondo le linee guida di design per i servizi digitali della PA
	PEG21-A23-025	Attivazione e implementazione dei pagamenti sulla piattaforma PAGOPA per avvisi di pagamento emessi dal Comune di Verona (modello 3)
	PEG21-A23-030	Adeguamento del portale servizi on line
	PEG21-A23-031	Adeguamento a nuove modalità accesso banca dati catastali e creazione di webservice per rendere disponibili i dati catastali ad altri applicativi.
	PEG21-A23-032	Completata la realizzazione del nuovo portale informatico presso la PL per la gestione informatizzata del processo di gestione della decurtazione punti dalla patente, mediante l'implementazione applicativa utilizzando VistaWeb.
	PEG21-A23-033	Miglioramento dello sportello zero dei Servizi Demografici per la richiesta di certificati anagrafici e di Stato Civile
	PEG21-A23-034	Attivazione di un nuovo portale comunale per il pagamento delle contravvenzioni
	PEG21-A23-035	Realizzazione nuova implementazione della gestione informatizzata delle ricevute della CIE mediante l'utilizzo di gestione documentale VistaWeb
	PEG21-A23-039	Sviluppo progetto "Agire per la cittadinanza digitale" con le aggregazione provinciale per le azioni del POR FESR
	PEG21-A23-041	Migrazione degli atti di giunta e consiglio da lotus notes ad una piattaforma più accessibile
	PEG21-A23-042	Switch off delle utenze rilasciate dal Comune agli utenti per l'accesso dei servizi online a favore di SPID e CIE
	PEG21-A23-043	Sviluppo progetto "MY CITY" nell'ambito dei fondi POR FESR
0301-Polizia locale e amministrativa	PEG21-A13-007	Realizzazione del fascicolo digitale dei verbali e dell'archivio GdP
	PEG21-A13-010	Aggiornato il sito WEB istituzionale della Polizia Locale con nuovi contenuti
	PEG21-A13-066	Estensione della modalità di rilevamento digitale del sinistro tramite tablet al reparto Territoriale ed alle Delegazioni
	PEG21-A13-067	Gestione di tutte le attività del NIS con il gestionale Verbatel rapporti di servizio
0401-Istruzione prescolastica	PEG21-A05-049	Creazione di fascicoli informatizzati relativi agli utenti nuovi iscritti alle scuole infanzia comunali per l'univoca archiviazione documentale
	PEG21-A66-003	Potenziato lo scambio informativo e documentale attraverso la piattaforma informatica e il forum tra il personale insegnante e coordinatore centrale e le famiglie
0406-Servizi ausiliari all'istruzione	PEG21-A05-040	Attivato il servizio di Contact Center e di prenotazione degli appuntamenti per una prima informazione agli utenti sul pagamento delle rette dei servizi della Direzione garantendo una maggiore soddisfazione delle richieste di informazioni degli utenti
0501-Valorizzazione dei beni di interesse storico	PEG21-A17-013	Valorizzazione e rinnovo del percorso di visita dell'Arena nel contesto del cantiere di restauro in corso
0601-Sport e tempo libero	PEG21-A31-003	Pubblicazione sul portale della Direzione Sport tempo libero le schede di ciascun impianto sportivo corredate dai riferimenti per richiederne l'utilizzo e completare le informazioni fruibili nella mappa 256 Strutture - Impianti Sportivi
0801-Urbanistica e assetto del territorio	PEG21-A07-003	Seguire la progettazione e la realizzazione della Variante n. 29

	PEG21-A07-006	Adeguamento delle NTO del Piano degli Interventi alla nuova classificazione del Comune in classe 2 ai sensi della DGRV n. 244 del 9 marzo 2021
	PEG21-A07-012	Attuazione degli stati di avanzamento del Protocollo di intesa tra Comune e Ferrovie dello Stato per la realizzazione del Central Park
0802-Edilizia residenziale pubbl e locale e PEEP	PEG21-A37-001	Eliminazione dei vincoli relativi alla determinazione del prezzo massimo di cessione di un immobile e del canone di locazione
0902-Tutela, valorizzazione e recupero ambientale	PEG21-A28-005	Promozione di campagne di sensibilizzazione della cittadinanza contro l'abbandono degli animali e per favorire la loro adozione
	PEG21-A28-008	Realizzazione delle attività previste per il 2021 all'interno del Progetto Europeo "LOOPER - Learning Loops in the Public Realm", favorendo la partecipazione dei portatori di interesse
	PEG21-A28-013	Adozione del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima (PAESC) e avvio della procedura di verifica VAS
	PEG21-A28-016	Avvio della procedura finalizzata alla predisposizione degli atti di gara per il piano di classificazione acustica
	PEG21-A76-028	Avvio del progetto Habitat
1201-Interventi per l'infanzia/minori/asili nido	PEG21-A03-011	Redazione Accordo formalizzato sull'Affido familiare con associazioni che si occupano di affido per migliorare il sistema dell'affido familiare
	PEG21-A05-050	Creazione dei fascicoli informatizzati relativi agli utenti nuovi iscritti ai nidi comunali per l'univoca archiviazione documentale
1203-Interventi per gli anziani	PEG21-A03-025	Riprogettazione dei Centri Anziani Protagonisti nel Quartiere in collaborazione con la Direzione Affari Generali/Decentramento
	PEG21-A03-077	Organizzazione di nuove tipologie di soggiorno adeguati alla terza età, diversificate per località e periodo e rispondenti alle richieste degli utenti e all'attuale situazione sanitaria
1204-Interventi sogg a rischio esclusione sociale	PEG21-A03-085	Realizzazione del progetto "Verona Solidale" – "Verona Solidale under"
	PEG21-A03-086	Adesione al progetto N.A.V.E.
	PEG21-A66-022	Incremento degli interventi di formazione e prevenzione nelle scuole, incontri con la cittadinanza di informazione e sensibilizzazione sulla tematica della violenza di genere
1205-Interventi per le famiglie	PEG21-A03-069	Attivazione nuovo spazio Famiglie in VII presso la 7a Circoscrizione con finanziamento regionale
	PEG21-A03-072	Gestione sperimentazione Bonus regionale prenatale per nuovi nati a sostegno della natalità
1206-Interventi per il diritto alla casa	PEG21-A03-070	Attuazione delle politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso iniziative regionali, tra cui la nuova iniziativa regionale SoA e il nuovo bando per il contributo affitto FSA, e la struttura "Casa per un po"
1207-Programm/governo rete servizi sociosanit/soc	PEG21-A03-044	Digitalizzazione/informatizzazione delle modalità di accesso per domande e bonus sociali, in particolare ANF/AMB, Buoni spesa Covid19, SAD, Pasti a Domicilio, PAGO PA
	PEG21-A03-047	Creazione bando, procedure di selezione e assegnazione nuova borsa di studio intitolata a Stefano Bertacco, ex Assessore ai Servizi Sociali
	PEG21-A03-066	Aggiornamento della Nuova Guida ai Servizi dei Servizi Sociali
1404-Reti e altri servizi di pubblica utilità	PEG21-A14-020	Adozione del Regolamento Canone unico

1503-Sostegno all'occupazione	PEG21-A03-035	Gestione dei i nuovi Servizi di Orientamento e Accompagnamento al lavoro Sportello pronto CV e Sportello Eurodesk funzionali alle esigenze del territorio e alle nuove modalità di candidatura on-line per ricerca di lavoro e per mobilità internazionale
-------------------------------	---------------	--

3.4.3 Contratti art. 43 L. 449/97

Contratti di sponsorizzazione ed accordi di collaborazione, convenzioni con soggetti pubblici o privati, contributi dell'utenza per i servizi pubblici non essenziali e misure di incentivazione della produttività (art. 43 L.449/97)

Con Delibera di Giunta n. 352/2021 è stata autorizzata la prosecuzione del progetto relativo alla fornitura di servizi resi a terzi denominato *Sposami a Verona*.

Sulla base della relazione presentate dal Dirigente della Struttura Organizzativa relazioni con i Cittadini, gli obiettivi riportati nei progetti risultano i seguenti:

- 149 matrimoni nell'ambito del progetto, su 470 matrimoni civili celebrati nel 2021 (32%);
- 19 cerimonie simboliche in sedi di prestigio;
- 7 unioni civili

per un totale di 175 cerimonie, delle quali 55 con entrambi i coniugi non residenti nel Comune di Verona.

Il numero delle celebrazioni risulta in forte aumento rispetto al 2020 (175 su 121) anche a causa della necessità di celebrare matrimoni, cerimonie simboliche e unioni civili sospese nel 2020 per l'emergenza Covid.

Gli obiettivi risultano quindi pienamente raggiunti.

3.5 La performance individuale

Relativamente alla misurazione e valutazione della performance individuale il SMVP 2021 prevede che vengano svolte le seguenti fasi:

- fase iniziale di comunicazione e confronto;
- fase intermedia di monitoraggio ed eventuale riallineamento;
- fase finale di valutazione.

La scheda di valutazione include il risultato di raggiungimento sia della performance organizzativa che di quella individuale, con le voci e i relativi pesi previsti dalle schede allegate al SMVP 2021.

Il processo di assegnazione, distribuzione, condivisione, raccolta, valutazione e validazione delle schede individuali è stato rispettato, con alcune difficoltà nelle strutture organizzative con numerosi dipendenti.

Sulle schede di valutazione si sono mantenuti gli otto items sui comportamenti individuali previsti nelle schede dell'anno precedente.

Sono stati caricati a sistema e collegati alle singole schede 875 obiettivi individuali, circa 100 più dello scorso anno.

3.5.1 Personale di categoria B, C e D

Il punteggio complessivo della scheda di valutazione delle categorie B, C e D somma i risultati di tre sezioni:

- Performance organizzativa (max 400 punti)
- Comportamenti individuali (max 320 punti)
- Raggiungimento obiettivi individuali (max 280 punti)

Il budget viene calcolato sulla base del personale equivalente dell'anno e assegnato per Struttura Organizzativa. Tutto il budget viene assegnato, tranne in caso di non pieno raggiungimento (almeno il 95%) degli obiettivi PEG assegnati.

Nella seguente tabella vengono riportate, per ciascuna Struttura Organizzativa dalla più alta alla più bassa, le medie dei risultati complessivi delle schede.

COD	AREA / DIREZIONE	MEDIA
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	1000
A12	BILANCIO	988
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	983
A29	AVVOCATURA CIVICA	983
A75	CONTABILITA'	979
A56	MANIFESTAZIONI	973
A59	SEGRETERIA GENERALE	970
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	953
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	949
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	943
A21	PERSONALE	942
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	942
A20	SEGRETERIA SINDACO	937
A02	SERVIZI AI CITTADINI	931
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	921
A70	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	920
A28	AMBIENTE	919
A60	AREA LAVORI PUBBLICI	917
A74	STRADE GIARDINI MOBILITA'	912
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	905
A26	AFFARI DI GIUNTA	905
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	902
A71	LAVORI PUBBLICI PROGRAMMA TRIENNALE	901
A72	EDILIZIA SPORTIVA IMPIANTISTICA DATORE DI LAVORO	901
A46	SPETTACOLO	900
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	900
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	898
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	898

A01	PATRIMONIO ESPROPRI	893
A66	AREA SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA	892
A53	GARE APPALTI	886
A58	DIREZIONE GENERALE	886
A17	MUSEI D'ARTE MONUMENTI	883
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	877
A73	CULTURA E TURISMO	868
A63	AREA CULTURA E TURISMO	867
A31	SPORT TEMPO LIBERO	866
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	855
A13	POLIZIA LOCALE	846
A19	BIBLIOTECA CIVICA	838
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE	837
A14	TRIBUTI	834
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	830
A76	AFFARI GENERALI DECENTRAMENTO	824

3.5.1.1 Performance organizzativa

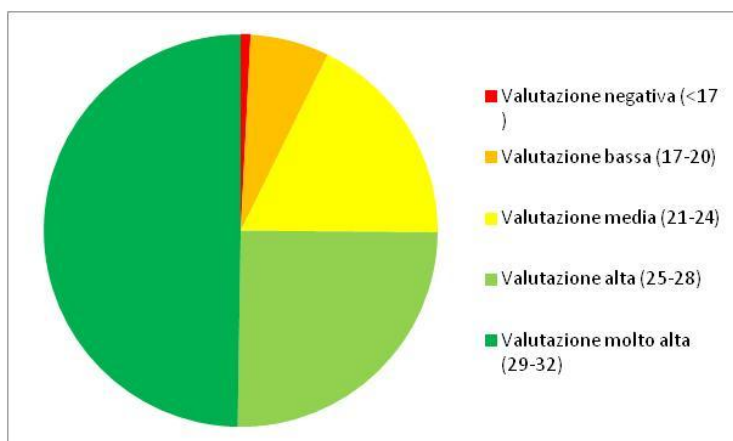
Tutte le Strutture organizzative hanno raggiunto gli obiettivi PEG assegnati in misura superiore al 95%, quindi, a norma di SMVP, a tutti i dipendenti viene attribuito il massimo punteggio (400 punti).

3.5.1.2 Comportamenti individuali

Si riportano alcune tabelle riassuntive relative ai risultati di valutazione dei comportamenti dei dipendenti di Categoria B, C e D.

Media per categoria		
Categoria	2020	2021
B	26,42	26,85
C	26,58	26,96
D	28,60	28,96
PO	30,90	31,05

Sintesi valutazioni comportamenti		
	Numero	%
Valutazione negativa (<17)	15	0,8%
Valutazione bassa (17-20)	117	6,5%
Valutazione media (21-24)	321	17,8%
Valutazione alta (25-28)	451	25,1%
Valutazione molto alta (29-32)	895	49,7%
TOTALE	1799	100,0%



Dettaglio ricorrenze valutazioni comportamenti	
Risultato	Numero di ricorrenze
13	1
14	3
15	2
16	9
17	32
18	14
19	31
20	40
21	36
22	59
23	79
24	147
25	111
26	107
27	101
28	132
29	212
30	241
31	223
32	219



Si rileva una spiccata tendenza della dirigenza ad attribuire valutazioni piuttosto alte.

Si riporta una tabella sintetica relativa all'attribuzione dei punti da parte di ciascuna Struttura Organizzativa. I valori sono ordinati dalla media più alta alla più bassa.

COD	AREA / DIREZIONE	Media
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	32,0
A59	SEGRETERIA GENERALE	31,3
A56	MANIFESTAZIONI	31,3
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	31,1
A12	BILANCIO	30,8
A74	STRADE GIARDINI MOBILITA'	30,7
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	30,5
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	30,3
A29	AVVOCATURA CIVICA	30,3
A75	CONTABILITA'	29,9
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	29,9
A20	SEGRETERIA SINDACO	29,8
A21	PERSONALE	29,5
A26	AFFARI DI GIUNTA	29,5
A60	AREA LAVORI PUBBLICI	29,3
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	29,2
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	29,0
A72	EDILIZIA SPORTIVA IMPIANTISTICA DATORE DI LAVORO	28,9
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	28,8
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	28,8
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	28,7
A02	SERVIZI AI CITTADINI	28,6
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	28,5
A71	LAVORI PUBBLICI PROGRAMMA TRIENNALE	28,5
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	28,3
A73	CULTURA E TURISMO	28,2
A53	GARE APPALTI	28,2
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	28,1
A63	AREA CULTURA E TURISMO	27,8
A58	DIREZIONE GENERALE	27,6
A70	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	27,5
A31	SPORT TEMPO LIBERO	27,4
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	27,3
A46	SPETTACOLO	27,3
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	27,2
A14	TRIBUTI	27,1
A66	AREA SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA	27,0
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	26,8
A76	AFFARI GENERALI DECENTRAMENTO	26,4
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE	26,1
A17	MUSEI D'ARTE MONUMENTI	25,7
A13	POLIZIA LOCALE	25,2
A28	AMBIENTE	25,1
A19	BIBLIOTECA CIVICA	25,0

3.5.1.3 Differenziazione dei giudizi

Ai fini della compilazione della scheda di valutazione dei Dirigenti è stata inoltre rilevata la differenziazione dei giudizi utilizzando come unico parametro lo scarto quadratico medio (funzione excel DEV.ST.POP). In questo contesto la rilevazione ha lo scopo di evidenziare la propensione dei dirigenti a differenziare la valutazione. Una maggiore differenziazione consente di aumentare il compenso incentivante dei dipendenti con punteggio elevato.

La tabella è ordinata in base al valore decrescente dello Scarto quadratico medio.

U.O.	Descrizione U.O.	Scarto
A58	DIREZIONE GENERALE	6,07
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA	5,77
A17	MUSEI	5,60
A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA	5,02
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	4,83
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	4,73
A60	AREA LAVORI PUBBLICI	4,62
A76	AFFARI GENERALI DECENTRAMENTO	4,58
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	4,50
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	4,29
A46	SPETTACOLO	4,27
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	4,20
A13	POLIZIA MUNICIPALE	4,19
A53	GARE APPALTI	3,93
A19	BIBLIOTECHE	3,91
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	3,73
A63	AREA CULTURA E TURISMO	3,68
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	3,66
A29	AVVOCATURA CIVICA	3,50
A66	AREA SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA	3,44
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	3,19
A71	LAV PUBBLICI/RESP PROGR TRIENN/AMMIN LL PP/ESTIMO	3,15
A21	PERSONALE	2,71
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	2,62
A28	AMBIENTE	2,62
A02	SERVIZI AI CITTADINI	2,50
A73	DIREZIONE CULTURA E TURISMO	2,44
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	2,21
A20	SEGRETERIA SINDACO	2,19
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	2,15
A07	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	2,13
A72	EDILIZIA SPORTIVA IMPIANTISTICA DATORE LAVORO	1,96
A75	CONTABILITA'	1,92
A74	STRADE/GIARDINI/MOBIL TRAFF/TEC CIRC/ARREDO URBANO	1,77
A26	AFFARI DI GIUNTA	1,52
A59	SEGRETERIA GENERALE PREVENZIONE CORRUZ TRASPARENZA	1,15
A12	BILANCIO	0,92
A56	MANIFESTAZIONI	0,76
A70	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	0,71
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	0,64

A57	UFFICIO STAMPA E WEB	0,58
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	0,58
A64	PERSONALE	0,00
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	0,00

3.5.1.4 Raggiungimento Obiettivi individuali

Si riportano, per ciascuna Struttura Organizzativa, le medie dei pesi assegnati e raggiunti.

COD	AREA/DIREZIONE	Schede	Media Punti ob individuali		
			assegnati	attribuiti	% raggiungimento
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	12	2,92	2,92	100,0%
A02	SERVIZI AI CITTADINI	100	3,50	3,49	99,8%
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	109	3,07	3,07	99,9%
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	19	3,79	3,73	98,3%
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	52	2,98	2,98	100,0%
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	23	3,04	3,04	100,0%
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	60	3,52	3,48	98,9%
A12	BILANCIO	10	4,00	4,00	100,0%
A13	POLIZIA LOCALE	322	2,82	2,77	98,1%
A14	TRIBUTI	29	2,34	2,32	98,8%
A17	MUSEI D'ARTE MONUMENTI	75	3,47	3,22	92,8%
A19	BIBLIOTECA CIVICA	49	2,69	2,69	100,0%
A20	SEGRETERIA SINDACO	8	3,50	3,43	97,9%
A21	PERSONALE	34	3,53	3,53	100,0%
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	15	3,13	3,07	97,9%
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	34	3,79	3,75	98,8%
A26	AFFARI DI GIUNTA	6	3,00	3,00	100,0%
A28	AMBIENTE	17	3,82	3,82	100,0%
A29	AVVOCATURA CIVICA	4	4,00	4,00	100,0%
A31	SPORT TEMPO LIBERO	20	2,80	2,74	97,9%
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	6	3,83	3,83	100,0%
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	6	2,33	2,27	97,1%
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	22	3,00	3,00	100,0%
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	6	2,67	2,60	97,5%
A46	SPETTACOLO	4	3,25	3,25	100,0%
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE	22	2,77	2,51	90,5%
A53	GARE APPALTI	13	2,92	2,92	100,0%
A56	MANIFESTAZIONI	7	3,71	3,71	100,0%
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	4	2,75	2,75	100,0%
A58	DIREZIONE GENERALE	5	3,00	3,00	100,0%
A59	SEGRETERIA GENERALE	3	3,67	3,67	100,0%
A60	AREA LAVORI PUBBLICI	3	3,33	3,20	96,0%
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	2	4,00	4,00	100,0%
A63	AREA CULTURA E TURISMO	10	2,70	2,70	100,0%
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	1	3,00	3,00	100,0%

A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	3	4,00	4,00	100,0%
A66	AREA SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA	463	3,18	3,18	100,0%
A70	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	2	3,50	3,50	100,0%
A71	LAVORI PUBBLICI PROGRAMMA TRIENNALE	19	3,68	3,08	83,7%
A72	EDILIZIA SPORTIVA IMPIANTISTICA DATORE DI LAVORO	14	3,07	3,03	98,6%
A73	CULTURA E TURISMO	12	2,67	2,67	100,0%
A74	STRADE GIARDINI MOBILITA'	69	2,94	2,93	99,7%
A75	CONTABILITA'	11	4,00	4,00	100,0%
A76	AFFARI GENERALI DECENTRAMENTO	94	2,36	2,27	96,2%

L'analisi del dato evidenzia la necessità di valorizzare maggiormente la differenziazione nella pesatura degli obiettivi individuali, anche in considerazione del significativo impatto sul risultato finale della scheda (280 punti su 1.000). La pesatura andrebbe calibrata con più cura nel rispetto dei descrittori riportati nel SMVP e più attenzione andrebbe posta nella definizione degli indicatori.

3.5.2 Personale titolare di Posizione Organizzativa

Rispetto alla scheda del personale di Categoria B, C e D, la scheda delle Posizioni Organizzative aggiunge la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di PEG assegnati e il risultato di Clima organizzativo. Come verrà meglio specificato al punto 3.5.2.2, quest'ultimo item non viene considerato per la valutazione dell'anno 2021.

3.5.2.1 Obiettivi PEG di servizio

Tutti gli obiettivi PEG sono stati conseguiti almeno al 95%. A norma di SMVP a tutte le Posizioni organizzative è stato quindi attribuito il raggiungimento al 100% degli obiettivi assegnati.

3.5.2.2 Clima organizzativo

Il questionario online sul Clima organizzativo è stato inviato a tutti i dipendenti a tempo indeterminato del Comune di Verona, escluso il personale con qualifica di Dirigente e Posizione Organizzativa, il 7 ottobre 2021. Il tasso di risposta è stato pari al 59%, con un incremento di 11 punti rispetto al 2020 (1006 questionari compilati nel 2021 rispetto a 834 del 2020).

Il valore medio conseguito dalle strutture organizzative è compreso fra 2,11 e 3,29 punti su un massimo di 4.

Nella riunione dell'8 marzo 2022 il Nucleo di Valutazione, in considerazione delle diverse modifiche organizzative intervenute nella macrostruttura (nuova macrostruttura operativa da giugno 2022, spostamento di Dirigenti, incarichi ad interim, ecc.) si è espresso ritenendo di valutare la non applicabilità dei risultati dell'indagine di Clima organizzativo alla valutazione di cui allo specifico item della scheda dei Dirigenti e dei titolari di Posizione Organizzativa.

Per tale ragione, per il 2021 il punteggio massimo conseguibile nella scheda dei Dirigenti è di 900 punti mentre per i titolari di Posizione Organizzativa è di 950.

3.5.2.3 Raggiungimento Obiettivi individuali

Tranne per un singolo caso, a tutte le Posizioni Organizzative sono stati assegnati obiettivi individuali con pesatura 3 o 4.

L'elevato peso degli obiettivi individuali assegnati al personale titolare di posizione organizzativa deriva sia dal fatto che più facilmente obiettivi individuali di elevata complessità vengano affidati e dipendenti di maggiore esperienza e strutturalmente più vicini al dirigente, sia dal numero di obiettivi assegnati, in quanto la P.O. ha comunque responsabilità nel coordinare i gruppi di lavoro orientati al medesimo obiettivo individuale (si ricorda che gli obiettivi individuali possono essere assegnati a più dipendenti quando l'obiettivo non è già compreso fra gli obiettivi PEG).

Per le considerazioni sulla rilevanza degli obiettivi individuali si rimanda a quanto scritto al punto 3.5.1.4.

3.5.3 Personale Dirigente

Rispetto alla scheda delle Posizioni Organizzative, la scheda Dirigenti aggiunge la differenziazione dei giudizi (vedi punto 3.5.1.3).

3.5.3.1 Obiettivi PEG di servizio

Tutti gli obiettivi PEG sono stati conseguiti almeno al 95%. A norma di SMVP a tutti i Dirigenti è stato attribuito il raggiungimento al 100% degli obiettivi assegnati.

3.5.3.2 Clima organizzativo

Si rimanda a quanto riportato al punto 3.5.2.2.

4. Risorse, efficienza ed economicità

4.1 Risorse umane per struttura organizzativa

A causa della revisione della macrostruttura intervenuta a giugno 2021, una tabella riassuntiva della spesa corrente impegnata nell'anno per ciascuna Area/Direzione risulterebbe irrilevante rispetto all'effettivo impatto sulla performance: 15 strutture organizzative sono state soppresse e i relativi servizi riaggregati ad altre. Inoltre sono state create 7 nuove Direzioni, mentre l'Area Servizi Sociali è stata integrata nella più ampia Area Servizi sociali e alla persona.

Si riporta quindi solo il personale equivalente assegnato alle Strutture organizzative al 31/12/2021.

Cod	Struttura Organizzativa	Personale Equivalente
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	16,17
A02	SERVIZI AI CITTADINI URP	91,99
A03	SERVIZI SOCIALI ACCOGLIENZA TURISMO SOCIALE PROMOZIONE LAVORO	112,52

A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	22,17
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE GIOVANILI	43,53
A07	PIANIFICAZIONE PROGETTAZIONE URBANISTICA	24,50
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP SUEP	63,22
A12	BILANCIO	10,67
A13	POLIZIA LOCALE PROTEZIONE CIVILE	303,85
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	32,49
A17	MUSEI	71,82
A19	BIBLIOTECHE	39,81
A20	SEGRETERIA SINDACO	7,00
A21	PERSONALE	35,50
A23	INFORMATICA	17,67
A24	ACQUISTI CONTRATTI UTENZE RESPONSABILE PROGRAMMA BIENNALE ACQUISTI	33,50
A26	AFFARI DI GIUNTA	8,28
A28	AMBIENTE	18,50
A29	AVVOCATURA CIVICA	8,33
A31	SPORT TEMPO LIBERO	18,69
A37	AMMINISTRATIVO GESTIONE DEL TERRITORIO AUTORITA' DI BACINO	7,83
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	7,00
A41	EDILIZIA SCOLASTICA TUTELA DEL PAESAGGIO	19,36
A45	PARTECIPATE	5,08
A46	SPETTACOLO	5,83
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE	21,83
A53	GARE APPALTI CONTRATTI	13,17
A56	EVENTI MANIFESTAZIONI	7,00
A57	UFFICIO STAMPA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	4,83
A58	DIREZIONE GENERALE	6,83
A59	SEGRETERIA GENERALE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA	2,83
A60	AREA LAVORI PUBBLICI	3,00
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	3,00
A63	AREA CULTURA TURISMO	9,83
A64	AREA RISORSE UMANE STRUMENTALI	2,00
A65	AREA BILANCIO E RISORSE ECONOMICHE	5,00
A66	AREA SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA	492,53
A70	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	4,00
A71	LAVORI PUBBLICI RESPONSABILE PROGRAMMA TRIENNALE AMMINISTRATIVO LL PP ESTIMO	17,67
A72	EDILIZIA SPORTIVA IMPIANTISTICA DATORE DI LAVORO SICUREZZA EDIFICI	18,67
A73	CULTURA TURISMO	13,83
A74	STRADE GIARDINI MOBILITA' TRAFFICO TECNICO CIRCOSCRIZIONI ARREDO URBANO	73,01
A75	CONTABILITA'	15,69
A76	AFFARI GENERALI DECENTRAMENTO	92,52

Personale dirigente a tempo determinato e indeterminato, posizioni organizzative, personale dipendente a tempo determinato e indeterminato, contratti formazione lavoro

4.1.1 Indicatori di performance

Gli indicatori utilizzati per la misurazione della *performance* organizzativa, che coprono tutti gli ambiti riportati dall'art.8, comma 1, del d.lgs. 150/2009 come modificato dal d.lgs. 74/2017, si distinguono in tre tipologie:

- di efficacia, che misurano il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati;
- di efficienza, che misurano il rapporto costo/beneficio
- di qualità, che misurano accessibilità, trasparenza, rassicurazione e ogni altro valore aggiunto rilevabile tramite procedure di customer satisfaction.

4.1.2 Indicatori di efficacia

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati viene rilevato tramite lo Stato di avanzamento degli obiettivi PEG 2021 al 31/12/2021, riportato nella Relazione al Rendiconto 2021 Volume 2, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale del 5 maggio 2022.

La grande maggioranza degli indicatori utilizzati dal PEG per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi è di efficacia: tali indicatori costituiscono una buona base per misurare il raggiungimento degli obiettivi, ma non rilevano se essi sono stati conseguiti con criteri di risparmio, efficienza, tempestività.

Per un obiettivo che viene individuato come di puro mantenimento e rispetto al quale non si prevede di intervenire con dei cambiamenti nelle procedure, nell'assegnazione di personale, nell'espansione o riduzione, un indicatore di efficacia può essere sufficiente. Quando invece si tratta dell'erogazione di prodotti rivolti al cittadino, a tale indicatore di efficacia si dovrà in prospettiva accostare almeno un indicatore di qualità, possibilmente inerente la misurazione della customer satisfaction.

La consultazione dei risultati riportati nel PEG 2021 rende immediatamente evidente la varietà e la quantità dei prodotti gestiti da un Ente Locale, la grande maggioranza dei quali ha carattere di continuità di processo ed è relativamente costante nella quantità di prodotto richiesto e fornito.

Il modello di misurazione e valutazione della performance adottato dal Comune di Verona si basa sulla convinzione che il successo di un'Amministrazione si deve misurare non sulla base del raggiungimento di pochi specifici obiettivi caratterizzanti, ma in relazione alla capacità di conservare la regolarità dell'erogazione dei servizi essenziali garantendo i principi fondamentali di legalità, eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, accessibilità.

Questo principio spiega perché la quasi totalità degli obiettivi presenti nel PEG risulta pienamente raggiunta: poiché il PEG del Comune di Verona copre l'intero arco dei servizi erogati, la maggior parte degli obiettivi sono di mantenimento e i target sono calibrati su criteri orientati all'andamento storico e alla prudenza, in particolare in un anno segnato da forte imprevedibilità a causa della pandemia da Covid19.

In estrema sintesi si rileva che anche nel 2021 l'Ente è riuscito a garantire il mantenimento dei servizi istituzionali continuando a offrire alla cittadinanza uno standard regolare di erogazione pur a fronte della costante riduzione delle risorse umane e finanziarie e, soprattutto, dell'impatto della pandemia.

I target previsti a inizio anno e non raggiungibili a causa di normative nazionali e regionali o ordinanze sindacali sono stati rimodulati quando possibile in fase di revisione PEG. In alcuni casi si è considerato lo stato di avanzamento alla data in cui il servizio è cessato a causa di imposizioni normative (per esempio impossibilità di completare le stagioni teatrali, di erogare servizi in presenza, di garantire i normali orari di apertura, ecc.). Tutti i casi di non pieno raggiungimento dei target sono stati monitorati dal Controllo di Gestione al fine di valutare quali dovessero essere rimodulati in quanto oggettivamente non raggiungibili per le cause sopra esposte o quando invece costituissero effettivo non pieno raggiungimento.

4.1.3 Indicatori di efficienza

L'efficienza consiste nella capacità di erogare un servizio ottimizzando il rapporto fra costo, qualità, tempistica in modo da garantire la sostenibilità nel tempo del servizio stesso e il migliore utilizzo delle risorse finanziarie, umane e strumentali.

Fra gli indicatori di efficienza utili per monitorare l'efficienza dei servizi si riporta in primo luogo il confronto dei risultati degli ultimi cinque anni delle seguenti voci:

- Costo medio per ora dovuta
- Costo medio per ora lavorata
- % Ore dovute su ore lavorate
- Costo medio per dipendente

Le procedure di attribuzione dei costi viene effettuata dall'Ufficio Controllo Strategico della Direzione Programmazione e Controllo sulla base di:

- numero di dipendenti per testa. Sono esclusi i dipendenti in comando o distacco in entrata o uscita;
- ore lavorate e dovute;
- stipendi erogati (da bilancio).

Anno	Costo complessivo di personale	Ore Dovute	Ore Lavorate	Personale Equivalente Annuo	Costo Medio Ore Dovute (euro)	Costo Medio Ore Lavorate (euro)	Ore Lavorate su Ore Dovute (%)	Costo medio per dipendente equivalente
2015	83.789.883	3.764.089	3.107.233	2.142	22,26	26,97	82,55%	€ 39.118
2016	82.758.936	3.667.818	3.033.615	2.090	22,56	27,28	82,71%	€ 39.598
2017	81.291.256	3.534.321	2.891.323	2.031	23,00	28,12	81,81%	€ 40.025
2018	83.882.943	3.453.366	2.806.634	1.977	24,29	29,89	81,27%	€ 42.429
2019	79.111.223	3.323.679	2.727.961	1.902	23,80	29,00	82,08%	€ 41.594
2020	76.845.154	3.238.503	2.638.634	1.848	23,73	29,12	81,48%	€ 41.583
2021	77.765.265	3.155.736	2.577.850	1.834	24,64	30,17	81,69%	€ 42.402

I dati in tabella derivano dai database del Controllo di Gestione. I criteri di calcolo adottati mantengono coerenza di anno in anno per garantire la confrontabilità. Per questo motivo i dati riportati possono essere leggermente discostanti rispetto a quelli

della Relazione precedente. Si considerano il personale dirigente a tempo determinato e indeterminato, le posizioni organizzative, il personale dipendente di cat. B, C e D e con contratto scuola a tempo indeterminato e determinato, i contratti di formazione lavoro. Le voci economiche considerate comprendono voci stipendiali, indennità, straordinari, buoni pasto, contributi obbligatori e previdenziali, TFR, IRAP.

I dati riportati hanno valore solo orientativo in quanto la grande varietà di contratti presenti nell'Ente non consente di applicare criteri di confronto omogenei, se non aumentando il livello di dettaglio dell'informazione che renderebbe poco leggibile il dato. Si tenga conto che, oltre a contratti di tempo pieno a 36 ore e part time orizzontali e verticali di varia articolazione (30 ore, 27, 18, ecc.), è rilevante la presenza dei contratti scuola con orari a tempo pieno di 25 ore e relativi part time.

Continua ad aumentare il costo medio per ora dovuta e lavorata.

Il rapporto fra ore lavorate e ore dovute resta stabile nei sei anni, con scostamenti rispetto alla media sempre inferiori allo 0,8%.

4.1.4 Indicatori finanziari

Si riporta un elenco di indicatori finanziari estratti dai Piani degli Indicatori 2017 - 2021.

Il Piano integrale è reperibile come allegato al rendiconto di gestione.

TIPOLOGIA INDICATORE	DEFINIZIONE	ANNO					
		2017	2018	2019	2020	2021	
1.1	Incidenza spese rigide (ripiano disavanzo, personale e debito) su entrate correnti	[ripiano disavanzo a carico dell'esercizio + Impegni (Macroaggregati 1.1 "Redditi di lavoro dipendente" + pdc 1.02.01.01.000 "IRAP" – FPV entrata concernente il Macroaggregato 1.1 + FPV personale in uscita 1.1 + 1.7 "Interessi passivi" + Titolo 4 Rimborso prestiti)] / (Accertamenti primi tre titoli Entrate + Utilizzo Fondo Anticipazione DL 35/2013)	32,75	33,14	29,02	26,54	26,59
2.2	Incidenza degli accertamenti di parte corrente sulle previsioni definitive di parte corrente	Totale accertamenti primi tre titoli di entrata / Stanziamenti definitivi di competenza dei primi tre titoli delle Entrate	101,29	100,23	99,63	104,58	101,68
2.4	Incidenza degli accertamenti delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte	Totale accertamenti (pdc E.1.01.00.00.000 "Tributi" – "Compartecipazioni di tributi" E.1.01.04.00.000 + E.3.00.00.00.000 "Entrate extratributarie") / Stanziamenti definitivi di competenza dei primi tre	78,48	78,63	78,23	71,32	72,83

	corrente	titoli delle Entrate					
2.6	Incidenza degli incassi correnti sulle previsioni definitive di parte corrente	Totale incassi c/competenza e c/residui primi tre titoli di entrata / Stanziamenti definitivi di cassa dei primi tre titoli delle Entrate	74,43	71,49	73,05	86,17	75,13
2.8	Incidenza degli incassi delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte corrente	Totale incassi c/competenza e c/residui (pdc E.1.01.00.00.000 "Tributi" – "Compartecipazioni di tributi" E.1.01.04.00.000 + E.3.00.00.00.000 "Entrate extratributarie") / Stanziamenti definitivi di cassa dei primi tre titoli delle Entrate	56,81	53,46	57,27	59,76	52,00
4.1	Incidenza della spesa di personale sulla spesa corrente	Impegni (Macroaggregato 1.1 "Redditi di lavoro dipendente" + pdc 1.02.01.01.000 "IRAP" + FPV personale in uscita 1.1 – FPV personale in entrata concernente il Macroaggregato 1.1) / Impegni (Spesa corrente – FCDE corrente + FPV concernente il Macroaggregato 1.1 – FPV di entrata concernente il Macroaggregato 1.1)	30,28	30,18	29,07	29,21	27,06
4.2	Incidenza del salario accessorio ed incentivante rispetto al totale della spesa di personale	Impegni (pdc 1.01.01.004 + 1.01.01.008 "indennità e altri compensi al personale a tempo indeterminato e determinato"+ pdc 1.01.01.003 + 1.01.01.007 "straordinario al personale a tempo indeterminato e determinato" + FPV in uscita concernente il Macroaggregato 1.1 – FPV di entrata concernente il Macroaggregato 1.1) / Impegni (Macroaggregato 1.1 "Redditi di lavoro dipendente" + pdc U.1.02.01.01.000 "IRAP" + FPV in uscita concernente il Macroaggregato 1.1 – FPV in entrata concernente il Macroaggregato 1.1)	16,04	14,94	6,83	8,09	6,43
4.4	Spesa di personale procapite (Indicatore di equilibrio dimensionale in	Impegni (Macroaggregato 1.1 "Redditi di lavoro dipendente" + pdc 1.02.01.01.000 "IRAP" + FPV personale in uscita 1.1 – FPV personale in entrata concernente il Macroaggregato 1.1) / popolazione	317,42	327,21	308,43	302,09	300,34

	valore assoluto)	residente al 1° gennaio (al 1° gennaio dell'esercizio di riferimento o, se non disponibile, al 1° gennaio dell'ultimo anno disponibile)					
5.1	Indicatore di esternalizzazione dei servizi	Impegni (pdc U.1.03.02.15.000 "Contratti di servizio pubblico" + pdc U.1.04.03.01.000 "Trasferimenti correnti a imprese controllate" + pdc U.1.04.03.02.000 "Trasferimenti correnti a altre imprese partecipate") / totale spese impegnate al Titolo I	30,77	29,04	30,45	30,13	30,17
6.1	Incidenza degli interessi passivi sulle entrate correnti	Impegni Macroaggregato 1.7 "Interessi passivi" / Accertamenti primi tre titoli delle Entrate ("Entrate correnti")	2,91	2,91	2,14	1,88	1,88

4.2 Qualità dei servizi

Si riportano in allegato i risultati di qualità definiti sulla base degli standard previsti dalla Carta dei servizi comunali.

Per ciascun servizio la Carta riporta gli standard di qualità che l'Ente si impegna a garantire al cittadino in termini di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e rassicurazione.

4.3 Funzioni degli organismi partecipati

Si riporta una breve descrizione dell'attività svolta dalle società direttamente partecipate dal Comune e dalle società indirettamente controllate anche unitamente ad altre P.A. affidatarie di servizi pubblici locali, e dagli enti strumentali controllati o partecipati.

COD	MISSIONE/PROGRAMMA	SERVIZIO AL CITTADINO	ORGANISMO PARTECIPATO	DURATA DEL CONTRATTO
01.04	SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE <i>Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali</i>	Gestione del servizio di riscossione coattiva dei tributi comunali, delle entrate patrimoniali ed assimilate, delle sanzioni amministrative, nonché gestione, liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi TIA/TARES/TARI.	So.Lo.Ri. S.p.A.	fino al 31/12/2021 È stato avviato l'iter per un nuovo affidamento <i>in house providing</i> alla stessa Società.
01.05	SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE <i>Gestione dei beni demaniali e patrimoniali</i>	Gestione del patrimonio immobiliare.	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2036

01.08	SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE <i>Statistica e sistemi informativi</i>	Gestione dei servizi telematici a supporto del sistema informatico comunale, integrato con contratto di videosorveglianza.	AGSM Lighting S.r.l.	fino al 30/06/2022
04.06	ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO <i>Servizi ausiliari all'istruzione</i>	Gestione del servizio di refezione scolastica.	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2036
05.01	TUTELA E VALORIZZAZIONE DEI BENI E ATTIVITÀ CULTURALI <i>Valorizzazione dei beni di interesse storico</i>	Servizio di custodia e guardiana degli spazi presso le strutture sportive comunali .	Azienda Speciale AGECE	Affidati <i>in house</i> dal 01/07/2021 al 31/12/2025 con D.C.C. n. 31 del 24/06/2021.
		Vendita di biglietti comunali d'accesso a Torre dei Lamberti e Galleria d'Arte Moderna.	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2020 La Direzione Musei, con nota P.G. n. 170066 del 20/05/2021, ha segnalato che è in corso una proroga sino al 30/11/2021 per consentire la corretta gestione della mostra " <i>Tra Dante e Shakespeare: il mito di Verona</i> ".
		Servizio di gestione dell'impianto e delle operazioni di primo soccorso per l'esercizio dell'ascensore inclinato di Castel S. Pietro.	Azienda Speciale AGECE	Affidato <i>in house</i> dal 01/01/2021 al 31/12/2025 con D.G.C. n. 474 del 22/12/2020.
06.01	POLITICHE GIOVANILI, SPORT E TEMPO LIBERO <i>Sport e Tempo Libero</i>	Servizio di custodia e guardiana degli spazi presso le strutture sportive comunali e attività di supporto amministrativo agli Uffici della Direzione Sport Tempo Libero – Edilizia Sportiva.	Azienda Speciale AGECE	Affidati <i>in house</i> dal 01/07/2021 al 31/12/2025 con D.C.C. n. 31 del 24/06/2021.
09.02	SVILUPPO SOSTENIBILE E TUTELA DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE <i>Tutela, valorizzazione e recupero ambientale</i>	Manutenzione del verde pubblico.	AMIA Verona S.p.A.	Servizio previsto nel <i>project financing</i> dichiarato di pubblico interesse con D.G.C. n. 225/2015 e posto a base della gara a procedura ristretta con D.C.C. n. 65/2015. Nelle more dell'espletamento della gara, è stato affidato con D.G.C. n. 537/2016 e n. 445/2017 all'attuale gestore AMIA Verona S.p.A. fino al 31/12/2018. Il procedimento è stato temporaneamente sospeso con D.G.C. n. 216/2018 e il servizio è stato mantenuto ad AMIA Verona S.p.A. con successive proroghe tecniche. Con D.C.C. n. 58 del 14/10/2021 è stata parzialmente revocata la D.C.C. n. 65/2015 e stabilito che AMIA Verona S.p.A. continui a gestire il servizio nelle more della procedura per un nuovo affidamento.
09.03	SVILUPPO SOSTENIBILE E TUTELA DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE <i>Rifiuti</i>	Gestione integrata dei rifiuti urbani.	AMIA Verona S.p.A.	Servizio previsto nel <i>project financing</i> dichiarato di pubblico interesse con D.G.C. n. 225/2015 e posto a base della gara a procedura ristretta con D.C.C. n. 65/2015. Nelle more dell'espletamento della gara,

				<p>è stato affidato con D.G.C. n. 537/2016 e n. 445/2017 all'attuale gestore AMIA Verona S.p.A. fino al 31/12/2018.</p> <p>Il procedimento è stato temporaneamente sospeso con D.G.C. n. 216/2018 e il servizio è stato mantenuto ad AMIA Verona S.p.A. con successive proroghe tecniche.</p> <p>Con D.C.C. n. 58 del 14/10/2021 è stata parzialmente revocata la D.C.C. n. 65/2015 e stabilito che AMIA Verona S.p.A. continui a gestire il servizio in applicazione dell'art. 204 (Gestioni esistenti) del D. Lgs. 03/04/2006, n. 152 - "Norme in materia ambientale", nelle more dell'affidamento del nuovo servizio ai sensi dell'art. 202 del predetto Decreto.</p> <p>Con la medesima deliberazione il Consiglio di Bacino è stato incaricato di avviare il procedimento di riprogettazione del servizio integrato dei rifiuti del Bacino Verona Città (Piano del servizio) in conformità con le disposizioni nazionali e regionali di recepimento delle direttive e delle disposizioni regolatorie ARERA. Contestualmente il Comune di Verona ha avviato con AGSM AIM S.p.A. il procedimento per la predisposizione di un Piano Industriale (estensibile anche in altri Comuni e/o bacini provinciali) e un processo di riorganizzazione societaria, che valuti anche la gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani ed assimilabili del Bacino Verona Città secondo un modello <i>in house providing</i>, salvaguardando così le competenze e le professionalità acquisite dall'attuale gestore.</p>
09.04	SVILUPPO SOSTENIBILE E TUTELA DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE <i>Servizio idrico integrato</i>	Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti per la raccolta e lo smaltimento delle acque meteoriche e degli idranti antincendi.	Acque Veronesi S.c. a r.l.	Affidato dal 01/04/2021 al 31/12/2025 con D.G.C. n. 94 del 09/03/2021.
10.05	TRASPORTI E DIRITTO ALLA MOBILITÀ <i>Viabilità e infrastrutture stradali</i>	Gestione del servizio di spazzamento strade extraurbane, sgombero neve e trattamento antighiaccio su strade extraurbane, pulizia aree verdi e pulizia e manutenzione fontane.	AMIA Verona S.p.A.	<p>Servizio previsto nel <i>project financing</i> dichiarato di pubblico interesse con D.G.C. n. 225/2015 e posto a base della gara a procedura ristretta con D.C.C. n. 65/2015.</p> <p>Nelle more dell'espletamento della gara, è stato affidato con D.G.C. n. 537/2016 e n. 445/2017 all'attuale gestore AMIA Verona S.p.A. fino al 31/12/2018.</p> <p>Il procedimento è stato temporaneamente sospeso con D.G.C. n. 216/2018 e il servizio è stato mantenuto ad AMIA Verona S.p.A. con successive proroghe tecniche.</p> <p>Con D.C.C. n. 58 del 14/10/2021 è stata parzialmente revocata la D.C.C. n. 65/2015 e stabilito che AMIA Verona</p>

				S.p.A. continui a gestire il servizio in applicazione dell'art. 204 (Gestioni esistenti) del D. Lgs. 03/04/2006, n. 152 - "Norme in materia ambientale", nelle more dell'affidamento del nuovo servizio ai sensi dell'art. 202 del predetto Decreto.
		Gestione della sosta a pagamento e delle aree comunali destinate a parcheggio.	AMT S.p.A.	fino al 31/12/2024
12.09	SERVIZIO NECROSCOPICO E CIMITERIALE	Gestione del servizio cimiteriale.	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2036
14.04	SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITÀ <i>Reti e altri servizi di pubblica utilità</i>	Gestione del servizio farmaceutico comunale.	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2036
		Gestione impianti di teleriscaldamento.	AGSM AIM S.p.A.	fino al 13/05/2031
		Distribuzione del gas naturale.	Megareti S.p.A.	Contratto di servizio cessato ai sensi di legge, con obbligo per l'affidatario di proseguire l'attività fino alla data di individuazione del gestore unico dell'Ambito Territoriale Minimo "VERONA 1 - Città di Verona e Nord". Il servizio permane quindi in capo a Megareti S.p.A.. Il bando di gara per il nuovo affidamento, in fase di predisposizione, è subordinato alla conclusione dei sub-procedimenti connessi ai pareri obbligatori di competenza dell'Autorità, dovuti nei casi in cui la differenza tra VIR (Valore Industriale Residuo) e RAB (valore attribuito agli impianti in sede di determinazione tariffaria) superi il 20%.
		Progettazione esecutiva, realizzazione e gestione del parcheggio interrato e di superficie dell'area "ex Gasometro".	Parcheggio Ponte Aleardi S.r.l. (società controllata da AMT S.p.A.)	fino al 06/09/2042, ma la Capogruppo AMT S.p.A. ha avviato l'iter per la sua fusione per incorporazione, che si concluderà entro il 31/12/2022 (come da Piano di razionalizzazione 2021).
		Gestione del servizio di illuminazione pubblica.	AGSM Lighting S.r.l.	fino al 31/03/2037

Fonte: Nota di aggiornamento DUP 2022-2024

5. Pari opportunità

Si riportano alcuni dati statistici relativi alla percentuale di personale femminile nelle categorie stipendiali più alte. Viene utilizzato il criterio del personale equivalente.

	Dipendenti		Categoria D		Posizioni Organizzative		Dirigenti		Tempo parziale	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Femmine	72,2%	72,5%	64,7%	69,3%	56,8%	56,3%	35,1%	46,4%	95,7%	96,0%
Maschi	27,8%	27,5%	35,3%	30,7%	43,2%	43,7%	64,9%	53,6%	4,3%	4,0%

Le dipendenti di sesso femminile rappresentano nel 2020 il 72,5% del personale equivalente.

La percentuale di donne di Categoria D (la più elevata fra il personale non titolare di Posizione Organizzativa o Dirigenza) è al 69,3%, con un incremento di quasi 5 punti rispetto all'anno precedente.

La percentuale di donne titolari di posizione organizzativa è del 56,3%, in linea con l'anno precedente, mentre le donne dirigenti continuano ad aumentare avvicinandosi alla parità di genere.

Sebbene tutte tre le categorie stipendiali più alte sembrano risultare di più difficile accesso alle donne, di fatto si deve considerare che il dato statistico è significativamente influenzato dalla presenza di personale insegnante ed educativo di categoria C costituito per la quasi totalità di donne (quasi 600 persone).

Escludendo dal conteggio questa porzione del personale, la percentuale di donne rispetto al totale scende al 62%. Di conseguenza la percentuale di categorie D e Posizioni Organizzative evidenzia un sostanziale equilibrio di genere.

Si sta colmando il disequilibrio nelle posizioni dirigenziali, anche presso strutture tecniche.

Estremamente rilevante il fatto che il 96% del personale in part time sia costituito da donne.

6. Il processo di redazione della Relazione sulla performance

Responsabile della redazione della Relazione sulla performance è l'ufficio Controllo Strategico della Direzione Programmazione e Controllo (Area Direzione Generale).

Per la compilazione della Relazione vengono utilizzati i dati presenti nei documenti di rendicontazione (PEG consuntivo e Rendiconto di gestione) e i numerosi dati presenti nel datawarehouse del Controllo di Gestione.

Il documento viene sottoposto preventivamente all'attenzione del Direttore Generale e successivamente trasmesso alla Giunta per l'adozione.

Il Nucleo di Valutazione procede infine alla validazione e alla stesura della relazione di sintesi. Il Nucleo può validare la Relazione, validarla con osservazioni o non validarla qualora la Relazione presentasse eccessivi elementi di criticità.

Se il Nucleo di Valutazione valida la Relazione, si provvede infine alla pubblicazione.