



**Comune
di Verona**

Direzione Generale

Controllo Interno Strategico Direzionale

Comune di Verona Relazione sulla performance 2020

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 2020	7
2.4 Criticità e opportunità	8
3. Obiettivi raggiunti e scostamenti	10
3.1 Albero della performance	10
3.2 Obiettivi strategici di Ente.....	10
3.2.1 Valutazione sintetica della performance di Ente	12
3.3 Obiettivi Operativi del DUP	14
3.4 Obiettivi esecutivi del PEG	14
3.4.1 Performance di Struttura Organizzativa	14
3.4.2 Progetti innovativi.....	16
3.4.3 Contratti art. 43 L. 449/97	19
3.5 La performance individuale	19
3.5.1 Personale di categoria B, C e D	20
3.5.2 Personale titolare di Posizione Organizzativa	27
4. Risorse, efficienza ed economicità	29
4.1 Risorse umane e finanziarie per struttura organizzativa	29
4.1.1 Indicatori di performance.....	30
4.1.2 Indicatori di efficacia.....	30
4.1.3 Indicatori di efficienza.....	31
4.1.4 Indicatori finanziari	32
4.2 Qualità dei servizi.....	34
4.3 Funzioni degli organismi partecipati.....	34
5. Pari opportunità.....	37
6. Il processo di redazione della Relazione sulla performance	37

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 2020.

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 di bilancio 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 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).

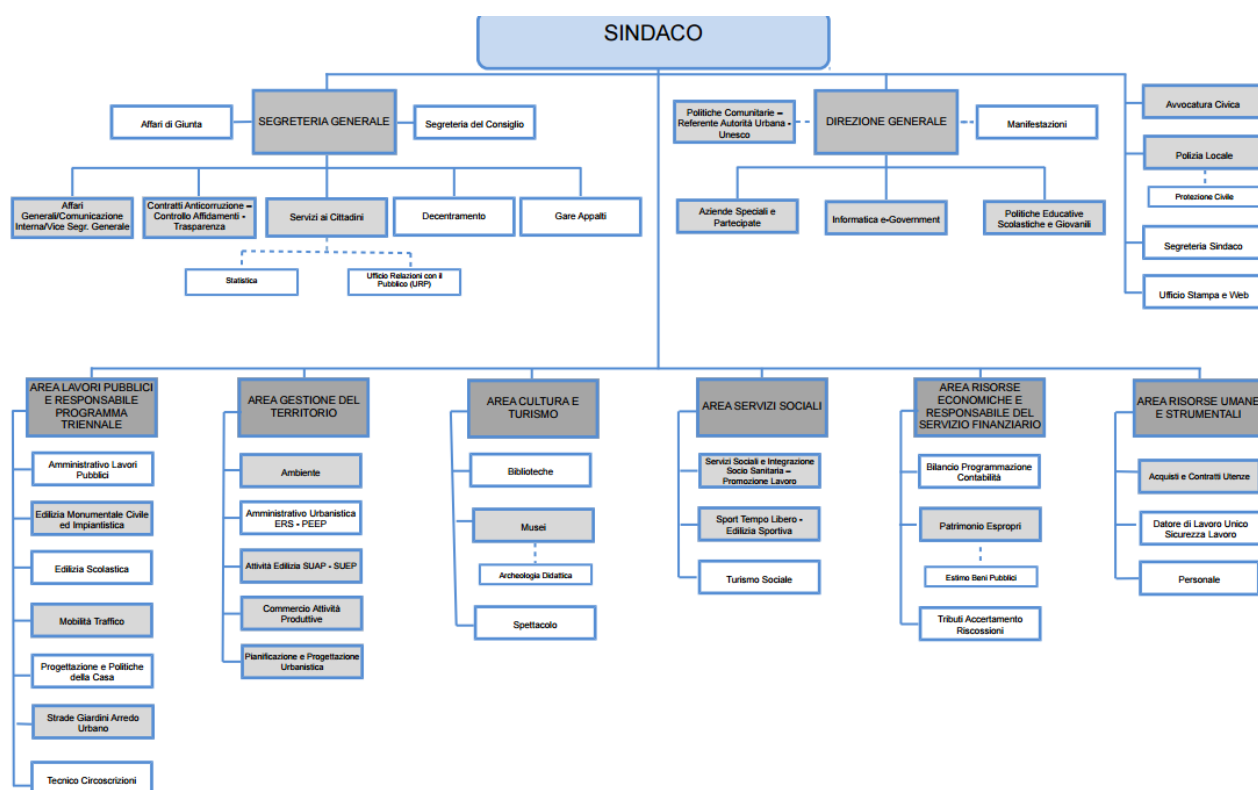
La fase di valutazione ha come output la Relazione annuale sulla Performance che illustra l'applicazione del SMVP ed evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati.

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. 95 del 9 marzo 2020 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. Alcune delle Strutture organizzative sono definite Direzioni.

Si riporta l'organigramma del Comune di Verona inserito nella Nota di Aggiornamento al DUP 2020-2023, dove le Aree sono identificate con colore grigio scuro e le strutture organizzative di Direzione in grigio chiaro.



Questo l'elenco delle Strutture Organizzative attive nel 2020 suddivise per Area.

Area	COD	Struttura Organizzativa
Area istituzionale	A13	POLIZIA LOCALE
	A20	SEGRETARIA SINDACO
	A29	AVVOCATURA CIVICA
	A49	PROTEZIONE CIVILE
	A57	UFFICIO STAMPA E WEB
Direzione Generale	A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI

	A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT
	A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE
	A55	POLITICHE COMUNITARIE - REFERENTE AUTORITA' URBANA - UNESCO
	A56	MANIFESTAZIONI
	A58	DIREZIONE GENERALE
Segreteria Generale	A02	SERVIZI AI CITTADINI
	A16	DECENTRAMENTO
	A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA
	A26	AFFARI DI GIUNTA
	A27	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
	A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEGR. GENERALE
	A34	STATISTICA
	A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO
	A53	GARE APPALTI
	A59	SEGRETERIA GENERALE
Area Lavori Pubblici	A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO
	A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI
	A41	EDILIZIA SCOLASTICA
	A43	MOBILITA' TRAFFICO
	A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA
	A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA
	A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI
	A60	AREA LAVORI PUBBLICI
Area Servizi sociali	A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO
	A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA
	A36	TURISMO SOCIALE
	A61	AREA SERVIZI SOCIALI
Area Gestione del Territorio	A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE
	A07	PIANIFICAZIONE TERRITORIO - AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE
	A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP
	A28	AMBIENTE
	A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP
	A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO
Area Cultura e turismo	A17	MUSEI D'ARTE MONUMENTI
	A19	BIBLIOTECA CIVICA
	A32	ARCHEOLOGIA DIDATTICA
	A46	SPETTACOLO
	A63	AREA CULTURA E TURISMO
Area risorse umane e strumentali	A15	DATORE DI LAVORO UNICO – SICUREZZA LAVORO
	A21	PERSONALE
	A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE
	A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI
Area risorse finanziarie	A01	PATRIMONIO ESPROPRI
	A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'
	A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI
	A39	ESTIMO BENI PUBBLICI
	A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO

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 DUP2020-2022-PEG 2020 i seguenti livelli:

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

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.



Gli obiettivi individuali sono collegati direttamente alla Struttura Organizzativa. Dal 2021 saranno gestiti tramite una Vista dedicata.

Per gli obiettivi del 2020 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 2020

Il SMVP 2020 ha introdotto solo alcune modifiche al SMVP 2019 in quanto il precedente Sistema ha dimostrato una soddisfacente funzionalità.

Le variazioni più significative sono le seguenti:

- Integrazione del SMVP, delle Linee guida e delle schede di valutazione in un unico documento definito SMVP 2020;
- Eliminazione della sezione e della scheda relativa alla valutazione dei Direttori di Area, che ai fini della valutazione vengono equiparati ai Dirigenti;

- Modifica del processo di valutazione dei Dirigenti, la cui competenza è assegnata non più ai Direttori di Area ma al Direttore Generale;
- Precisazioni nella descrizione dei contenuti della scheda di valutazione;
- Modifiche nella scheda di valutazione dei Dirigenti (tolta la sezione relativa alla performance di Area, spostato nell'ambito della performance organizzativa il contributo al clima organizzativo, modificati i pesi relativi delle diverse voci per mantenere un rapporto di 700 punti nella sezione organizzativa e 300 punti in quella individuale);
- Modifiche nella scheda di valutazione delle Posizioni Organizzative (tolta la sezione relativa alla performance di Ente, spostato nell'ambito della performance organizzativa il contributo al clima organizzativo, modificati i pesi relativi delle diverse voci, portato a 600 il punteggio massimo relativo alla performance organizzativa);
- Modifica della scheda di valutazione delle categorie B, C e D (accorpate in un'unica voce le sezioni obiettivi individuali e obiettivi di gruppo, tolto il peso relativo delle diverse sezioni, con delega alla contrattazione decentrata).

2.4 Criticità e opportunità

L'applicazione del SMVP 2020 ha evidenziato un lento ma 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 l'introduzione degli obiettivi individuali (che nel 2019 era stata sospesa), 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 2020-2022 è stata approvata dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 10 del 16 aprile 2020.

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. 132 del 6 maggio 2020.

In merito alla compilazione delle schede individuali, il SMVP 2020 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 che lo stesso obiettivo possa essere assegnato a più dipendenti.

E' stata infine effettuata la mappatura dei processi per definire con maggiore chiarezza anche le fasi e i segmenti di attività sottesi alla realizzazione degli obiettivi e individuare le attività che possono essere svolte in modalità agile.

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

- Emergenza di carenze dell'applicativo via via che se ne incrementava l'utilizzo, risolte tramite interventi interni e, quando necessario, della ditta fornitrice. Permangono la necessità di intervenire per ulteriori miglioramenti della Suite, che ha comunque dimostrato un elevato livello di affidabilità e semplicità di utilizzo;
- Necessità di formare nuovi operatori a seguito di pensionamenti o variazioni di incarico;
- Necessità di aggiornare continuamente i manuali di utilizzo per adattarli alle variazioni intervenute nel SMVP e nelle procedure pratiche di attuazione;
- Gestione delle abilitazioni in lettura e scrittura. In particolare, il sovrapporsi dei cicli della performance ha comportato la necessità di gestire gli accessi in modo da ridurre il rischio di errore nella compilazione e di visualizzazione delle schede 2019 – 2020 – 2021;
- 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 del Controllo di Gestione, 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 del Controllo di Gestione 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.

Si riportano infine i suggerimenti del NdV riportati al punto 5 della Relazione di sintesi allegata al documento di validazione della Relazione sulla Performance 2019, con esplicitazione delle attività intraprese.

Suggerimento NdV	Attività di allineamento
Valorizzare la prospettiva della valutazione della performance organizzativa da parte dei cittadini e degli altri stakeholder come indicato dall'art. 19-bis del	A tal fine è stata consolidata la rilevazione di customer interna di clima organizzativo, con conseguente avvio di azioni finalizzate a migliorare le criticità emerse (in particolare sono stati attivati numerosi corsi di formazione in quanto dall'indagine risultava come elemento fortemente critico la carenza di formazione). Le indagini di customer rivolte al cittadino sono state ostacolate

D.Lgs 150/2009	dalla pandemia in corso e non è stato possibile incrementarle utilizzando le modalità consuete.
Evidenziare nel Piano della performance e nella relativa Relazione l'albero della performance e quindi la "filiera" obiettivi strategici, operativi ed esecutivi, raccordandola sempre meglio con gli indicatori già oggi presenti e di strutturare i sistemi di reporting in modo correlato a tale alberatura.	<p>L'albero della performance è stato evidenziato nella sezione 2.3 della presente Relazione sulla performance.</p> <p>I documenti di programmazione e rendicontazione sono sempre organizzati in relazione alla struttura dell'albero della performance e riportano, quando opportuno, le dipendenze a monte e a valle.</p> <p>Nell'ambito delle Strutture Organizzative sono identificati i Servizi, collegati univocamente a una Missione/ Programma, tramite i quali vengono erogati i servizi di supporto e finali.</p> <p>Gli Obiettivi DUP sono collegati univocamente a un Servizio.</p> <p>I Servizi rappresentano quindi il punto di contatto fra organizzazione e programmazione.</p> <p>Tale modello consente tra l'altro una immediata e semplice riallocazione di attività e obiettivi nel caso di modifiche nella macrostruttura.</p>

3. Obiettivi raggiunti e scostamenti

3.1 Albero della performance

Livello	Raggiungimento medio
Obiettivi strategici di Ente	100%
Obiettivi operativi di DUP	96%
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 2020-2022.

La tabella seguente riporta i risultati raggiunti degli indicatori strategici con relativi pesi assoluti e ponderati (il peso ponderato riporta il raggiungimento percentuale in noventesimi).

Voce	Indicatori	Target	Risultato	Peso	Peso ponderato
a) Grado di realizzazione dei Processi operativi e degli Obiettivi di mandato	Regolare svolgimento degli obiettivi DUP	> 85%	96%	30%	30/90

dell'Amministrazione definiti nel DUP 2020-2022					
b) Raggiungimento di risultati di stabilità finanziaria e di contenimento e razionalizzazione della spesa	Incidenza della spesa di personale sulla spesa corrente	Sotto la media degli enti in benchmarking	Benchmarking Padova, Vicenza, Venezia, Trento, Brescia, Mantova: ancora non pubblicati. Benchmarking non rilevabile. Si adotta come criterio sostitutivo la riduzione della spesa di personale procapite rispetto all'anno precedente (308,43 nel 2019; 302,09 nel 2020)	5%	5/90
	Spesa di personale procapite	< anno precedente	2018 = 327,21 2019 = 308,43 2020 = 302,09	5%	5/90
	Ammontare dell'indebitamento verso il sistema bancario al 31/12	< anno precedente	2018 = 191.141.219,56 2019 = 167.689.829,15 2020 = 146.658.150,74	5%	5/90
	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	[Benchmarking Padova (-12,22), Vicenza (-4), Venezia (-13,94), Trento (-21,68), Brescia (-11,67), Mantova (-11,30)] Media Benchmarking - 12,47 Verona - 23	5%	5/90
	Rispetto degli obiettivi Piano triennale di razionalizzazione (art.2 comma 594 Legge 244/2007)	Rispetto degli obiettivi >90%	L'Amministrazione ha deciso di avvalersi del beneficio della non applicazione della norma di legge che rende obbligatorio il Piano di Razionalizzazione della spesa	5%	Non applicabile
c) Attuazione del Piano triennale di Prevenzione alla Corruzione e del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (PTPC 2020 – 2022)	Relazione RPCT positiva	Esito positivo	Esito positivo	5%	5/90
	% adempimenti PTPC inerenti la trasparenza compiuti su previsti	>= 95%	99%	5%	5/90
	% azioni PTPC effettuate su previste	>= 95%	99%	5%	5/90
	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	La Bussola della Trasparenza non è più attiva (ultima rilevazione 09/02/2020)	5%	Non applicabile
d) Esito positivo dei controlli interni attivati presso l'ente	Risultanze del controllo successivo di regolarità sulle determinazioni dirigenziali	> 98%	100%	10%	10/90

e) Rispetto dei termini di legge per l'approvazione di documenti di pianificazione, programmazione e rendicontazione	Publicazione aggiornamento Carta dei Servizi 2021	entro 31/12/2020	Approvato l'aggiornamento con DG 476 del 22/12/2020	5%	5/90
	Publicazione dei documenti di pianificazione, programmazione e rendicontazione nei tempi di legge	100%	Publicati entro i termini di legge DUP e Bilancio di previsione (DC 10 del 16/04/2020), PEG (DG 132 del 06/05/2020), Relazione sulla performance (DG 203 del 29/06/2020), Rendiconto 2020 (DC 29 del 30/04/2021)	10%	10/90
RAGGIUNGIMENTO COMPLESSIVO					90/90

Criteria applicati per la misurazione del raggiungimento degli obiettivi	Risultato
Obiettivo raggiunto dal 95 al 100%	100%
Obiettivo raggiunto sotto il 95%	proporzionale

Gli obiettivi strategici risultano complessivamente conseguiti.

3.2.1 Valutazione sintetica della performance di Ente

Sebbene non più richiesto dal SMVP 2020, 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 96% 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 in atto.</p> <p>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. In sede di approvazione non sono stati inseriti emendamenti consiliari.</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	Raggiungimento obiettivi			X		Gli Obiettivi PEG sono stati complessivamente conseguiti ed evidenziano una sostanziale tenuta

misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse	PEG					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 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. L'aggiornamento viene effettuato ogni anno. Le rilevazioni di customer satisfaction sono state ostacolate dalla pandemia in corso e non si è potuto procedere a incrementare le indagini. E' stata svolta la prima 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	E' stata completata la migrazione dell'intero ciclo della performance sull'applicativo jEnte, includendo la mappatura dei processi per fasi e attività e gli obiettivi individuali. Sono stati attivati i corsi di formazione obbligatoria per tutto il personale e numerosi corsi di formazione specifica. In particolare è stato avviato il corso di formazione sullo Smart Working che coinvolgerà fra 2020 e 2021 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 2020.
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 2020 è stato profondamente 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. Per quanto possibile sono proseguite le attività inerenti i patti di sussidiarietà e le attività delle consulte.
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 (nel corso del 2020 non è stato possibile, causa Covid, attivare nuove procedure di customer).
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.

Nel 2020 è stata effettuata dalla Direzione Generale con il coinvolgimento degli assessorati e dei Direttori di Area una revisione dell'elenco degli obiettivi DUP che, a seguito di emendamenti e modifiche introdotte nel corso dei primi tre anni di mandato, presentavano alcune ridondanze. Sono inoltre stati rimossi gli obiettivi già raggiunti.

Ciò ha portato a una riduzione del numero di obiettivi da 339 a 250. Di questi, solo 6 non sono stati collegati a obiettivi PEG rispetto ai 52 dello scorso anno.

In fase di valutazione si è tenuto conto del contesto straordinario della pandemia in atto. In tal senso si è ritenuto corretto indicare come "regolare" lo stato di avanzamento degli obiettivi rispetto alla realistica fattibilità nel rispetto delle norme e delle ordinanze. Dove opportuno si è riportata una nota esplicativa.

Lo stato di avanzamento al 31 dicembre 2020 (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

La seguente tabella riporta il raggiungimento medio degli Obiettivi PEG per Area e per Struttura Organizzativa. La rendicontazione completa viene allegata come parte integrante della presente relazione.

Area	COD	Struttura Organizzativa	% AREA	% S.O.
Area istituzionale	A13	POLIZIA MUNICIPALE	99,67	98,37
	A20	SEGRETERIA SINDACO		100
	A29	AVVOCATURA CIVICA		100
	A49	PROTEZIONE CIVILE		100
	A57	UFFICIO STAMPA E WEB		100
Direzione Generale	A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	99,84	99,06

	A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT		100
	A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE		100
	A55	POLITICHE COMUNITARIE - REFERENTE AUTORITA' URBANA - UNESCO		100
	A56	MANIFESTAZIONI		100
	A58	DIREZIONE GENERALE		100
Segreteria Generale	A02	SERVIZI AI CITTADINI	99,30	95,21
	A16	DECENTRAMENTO		97,79
	A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA		100
	A26	AFFARI DI GIUNTA		100
	A27	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)		100
	A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEGR. GENERALE		100
	A34	STATISTICA		100
	A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO		100
	A53	GARE APPALTI		100
	A59	SEGRETERIA GENERALE		100
Area Lavori Pubblici	A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO	99,88	100
	A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI		100
	A41	EDILIZIA SCOLASTICA		100
	A43	MOBILITA' TRAFFICO		99,17
	A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA		n.d.
	A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA		100
	A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI		100
	A60	AREA LAVORI PUBBLICI		100
Area Servizi sociali	A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	99,74	98,96
	A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA		100
	A36	TURISMO SOCIALE		100
	A61	AREA SERVIZI SOCIALI		100
Area Gestione del Territorio	A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	99,71	100

	A07	PIANIFICAZIONE TERRITORIO - AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE		98,25
	A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP		100
	A28	AMBIENTE		100
	A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP		100
	A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO		100
Area Cultura e turismo	A17	MUSEI	98,14	100
	A19	BIBLIOTECHE		98,60
	A32	ARCHEOLOGIA DIDATTICA		100
	A46	SPETTACOLO		95,57
	A63	AREA CULTURA E TURISMO		96,55
Area risorse umane e strumentali	A21	PERSONALE	98,99	100
	A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE		96,97
	A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI		100
Area risorse finanziarie	A01	PATRIMONIO ESPROPRI	100	100
	A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'		100
	A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI		100
	A39	ESTIMO BENI PUBBLICI		n.d.
	A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO		100

In merito ai consuntivi non caricati formalmente dalle Strutture Organizzative A39 e A51 sul portale jEnte, il Controllo di Gestione ha provveduto ad effettuare accertamenti sullo stato di avanzamento degli obiettivi presso le Posizioni Organizzative ai fini della compilazione delle schede di valutazione.

3.4.2 Progetti innovativi

Si riporta l'elenco dei progetti di sviluppo e innovativi attuati nel corso del 2020.

Servizi ai cittadini	Sportello Zero - Incremento dell'erogazione di certificati online
	Integrazione dei software per il rilascio dei prodotti di sportello
	Partecipazione all'istituzione del registro nazionale DAT
	Attuazione della nuova gestione informatica degli elettori residenti all'estero in ambiente ANPR/ASCOT

	Sviluppo dell'applicativo per la prenotazione dei servizi
Servizi sociali	Realizzazione del Progetto Vivere e Invecchiare in una Comunità amica in continuità con il Progetto 2019 Invecchiamento Attivo
	Attuazione delle politiche sociali per il sostegno abitativo attraverso gli interventi per la morosità incolpevole e le iniziative regionali, tra cui la nuova iniziativa regionale SoA il nuovo bando per il contributo affitto, e la struttura "Casa per un po"
	Collaborazione con l'Ulss 9 per la promozione delle possibilità previste dalla legge "Dopo di Noi", finanziata con Delibera Giunta Regionale n. 2141 del 19/12/2017
	Progettazione, coordinamento e gestione delle attività di politica attiva del lavoro relative all'intervento RIA, progetto Nuovi laboratori e progetto Lavoro ad impatto sociale (LIS)
	Messa a disposizione di Buoni Spesa per sostenere i cittadini privi delle risorse necessarie all'acquisto dei beni di prima necessità e in particolari condizioni di difficoltà per l'emergenza COVID 19
	Sviluppo di un protocollo d'intesa per i servizi a distanza nelle scuole in relazione all'Emergenza Covid19
	Realizzazione del nuovo progetto "La famiglia si rigenera" finanziato da Fondazione CariVerona in collaborazione con il Terzo Settore
	Sviluppo di misure urgenti di solidarietà alimentare per i cittadini - bonus spesa Covid19
	Programmazione e gestione delle misure Nazionali, Regionali e locali di contrasto alla Povertà: RIA, REI, Reddito di Cittadinanza, Nuove Povertà, Povertà Educativa; Programmare e gestire Progetto Neo Maggiorenni e Progetto CareLeavers
	Gestione della Quota Servizi Fondo Povertà per interventi di rafforzamento di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale professionale e interventi di sostegno per favorire occupabilità e inclusione sociale
	Accesso al finanziamento PON Inclusione, misure e servizi innovativi contro la povertà e la marginalità sociale
	Quota Servizi Fondo Povertà per interventi di rafforzamento di Segretariato Sociale e del Servizio Sociale professionale e interventi di sostegno per favorire occupabilità e inclusione sociale
Programmazione e coordinamento delle attività dei progetti "Genera-Lab" ed "Erasmus - nuovo progetto GIFT di accompagnamento ed educazione alla genitorialità - crescere oggi in famiglia"	
Strade, giardini, arredo urbano	Attivazione del piano di monitoraggio delle condizioni dei ponti, attraverso incontri di formazione teorico-pratica
Pianificazione e progettazione urbanistica	Implementazione dell'attività di coinvolgimento della cittadinanza attraverso lo spazio di condivisione ArsLab
Edilizia privata - SUAP	Attivazione della nuova piattaforma impresa in un giorno (IUG) e GPE/GAP per la Direzione Commercio e la Direzione Attività Edilizia SUAP-SUEP su indicazione degli uffici fruitori
Bilancio	Adeguamento del regolamento delle entrate
	Prosecuzione del processo di migrazione della gestione delle fatture dal sistema Sicra

	al sistema Jente
Polizia locale	Estensione della modalità di rilevamento digitale del sinistro tramite tablet al reparto Territoriale ed alle Delegazioni
	Consolidamento del nucleo cinofilo antidroga della Polizia Locale
	Realizzazione del fascicolo digitale dei verbali e realizzazione archivio GdP
	Revisione del capitolato di servizio con SOLORI SPA relativo alla riscossione coattiva in attuazione di quanto previsto dalla L. 160/2019
Musei	Museo di Castelvecchio: attivazione della nuova control room rendendo indipendente la sala macchine dall'Ufficio accoglienza
	Adeguamento del sito dei musei del Comune di Verona alle raccomandazioni Agid secondo le linee guida di design per i servizi digitali della PA
Biblioteche	Adeguamento del sito delle Biblioteche del Comune di Verona alle raccomandazioni Agid secondo le linee guida di design per i servizi digitali della PA
Personale	Gestione dell'emergenza Covid-19 relativamente al lavoro agile e all'esenzione dal servizio
Informatica	Accesso al pagamento tramite circuito PAGOPA
	Integrazione dei nuovi servizi nel sistema di autenticazione IDM
	Migrazione del sistema di posta elettronica dell'Ente in cloud
	Completamento dell'adeguamento dei siti internet di derivazione istituzionale alle raccomandazioni dell'AGID
	Completamento della nuova gestione informatizzata delle richieste di iscrizione anagrafica presso i Servizi Demografici mediante l'integrazione applicativa con il sistema di gestione documentale VistaWeb
	Attivazione della nuova modalità informatizzata degli accertamenti anagrafici
	Aggiornamento della componente centrale Server e Storage del sistema di VideoSorveglianza per incrementarne le potenzialità
	Aggiornamento del sistema di Backup VEEAM
	Razionalizzazione del sistema di gestione documentale SICRA; migrazione alla gestione documentale comunale (SICRA) da AEDILIS da parte di tutti i servizi eccetto Direzione Commercio e Direzione Attività Edilizia SUAP-SUEP
	Analisi dettagliata per migrazione MyPortal3
	Smart Working - Gestione delle licenze VPN e del relativo impatto sulla sicurezza del sistema informatico comunale
	Smart Working - Attivazione del sistema videoconferenza per dipendenti e Organi Istituzionali
	Completamento della nuova gestione informatizzata delle richieste di rilascio credenziali presso l'ufficio del traffico ad utenti esterni all'Ente, realizzando le implementazioni su sistema di gestione documentale VISTAWEB

	Adeguamento del sito dei musei del Comune di Verona alle raccomandazioni Agid secondo le linee guida di design per i servizi digitali della PA
Affari di Giunta	Sperimentazione del sistema informatico elixForms per la raccolta online delle candidature dei rappresentanti comunali in enti, società, aziende e istituzioni
Ambiente	Aggiornamento del vigente Regolamento Comunale per la Tutela degli animali
	Realizzazione delle attività previste per il 2020 all'interno del Progetto Europeo "LOOPER - Learning Loops in the Public Realm", favorendo la partecipazione dei portatori di interesse
	Predisposizione del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima (PAESC)
Affari generali	Revisione del regolamento di sussidiarietà attraverso la partecipazione e il confronto con cittadini, enti e istituzioni
Mobilità Traffico	Incremento delle bici stazioni del bike sharing
Politiche comunitarie UNESCO	Coordinamento e gestione del progetto "Palestre Digitali"

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. 389/2020 è stato approvato il progetto relativo alla fornitura di servizi resi a terzi denominato *Sposami a Verona*.

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

- 104 matrimoni nell'ambito del progetto, su 358 complessivamente celebrati (29%);
- 11 cerimonie simboliche in sedi di prestigio;
- 6 unioni civili

per un totale di 121 cerimonie, delle quali 37 di non residenti nel Comune di Verona.

Il numero delle celebrazioni risulta drasticamente inferiore a quello dell'anno precedente a causa dell'emergenza Covid. Si rileva comunque una sostanziale tenuta in percentuale dei matrimoni celebrati nell'ambito di Sposami a Verona (29% rispetto al 34% dell'anno precedente) rispetto ai matrimoni civili complessivamente celebrati in città (358).

Gli obiettivi risultano quindi raggiunti al 100%.

3.5 La performance individuale

Relativamente alla misurazione e valutazione della performance individuale il SMVP 2020 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 2020.

Il processo di assegnazione, distribuzione, condivisione, raccolta, valutazione e validazione delle schede individuali è stato rispettato, ma avviato in ritardo a causa dello slittamento dei termini di approvazione del bilancio e del PEG e con alcuni successivi rallentamenti nelle procedure dovuti all'utilizzo del nuovo applicativo e al carattere sperimentale di avvio del nuovo procedimento.

Per avviare nel 2021 il processo nel rispetto dei tempi, a dicembre 2020 è stata approvata in Giunta una revisione del PEG con decorrenza dal 1 gennaio 2021. Ciò ha consentito di completare entro febbraio la consegna ai dipendenti delle schede preventive.

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 771 obiettivi individuali.

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 300 punti)
- Raggiungimento obiettivi individuali (max 300 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, le medie dei risultati complessivi delle schede.

Cod	Struttura Organizzativa	Media
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	1000
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	997
A59	SEGRETERIA GENERALE	995
A43	MOBILITA' TRAFFICO	987
A02	SERVIZI AI CITTADINI	964
A20	SEGRETERIA SINDACO	953
A28	AMBIENTE	952
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	947
A53	GARE APPALTI	944
A21	PERSONALE	944
A29	AVVOCATURA CIVICA	939
A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI	931
A36	TURISMO SOCIALE	925

A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	925
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	924
A60	AREA LAVORI PUBBLICI E RESPONSABILE PROGRAMMA TRIENNALE	916
A39	ESTIMO BENI PUBBLICI	915
A46	SPETTACOLO	909
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA	908
A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'	906
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	902
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	902
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	901
A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO	900
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	899
A26	AFFARI DI GIUNTA	898
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	897
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	897
A63	AREA CULTURA E TURISMO	893
A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA	891
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	888
A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI	883
A58	DIREZIONE GENERALE	879
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	877
A61	AREA SERVIZI SOCIALI	877
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	877
A55	POLITICHE COMUNITARIE - REFERENTE AUTORITA' URBANA	876
A19	BIBLIOTECHE	872
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	866
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	866
A34	STATISTICA	852
A49	PROTEZIONE CIVILE	850
A27	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	839
A17	MUSEI	835
A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA	832
A13	POLIZIA MUNICIPALE	831
A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEG	828
A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA	827
A56	MANIFESTAZIONI	820
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	798
A16	DECENTRAMENTO	793
	MEDIA DELL'ENTE	872

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).

Per un'analisi più puntuale si rimanda al punto 3.4.1 della presente Relazione.

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 (art. 3.7 del SMVP 2020).

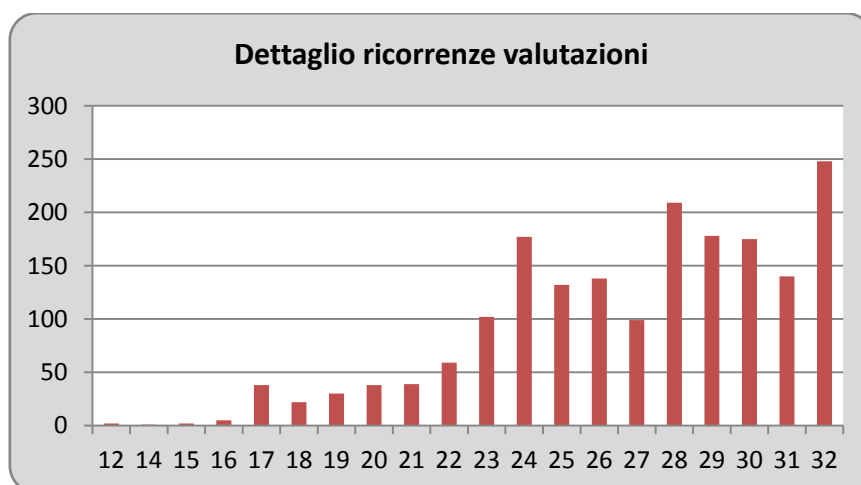
Media per categoria	
B	26,42
C	26,58
D	28,60
PO	30,90

Sintesi valutazioni comportamenti		
	Numero	%
Valutazione negativa (<17)	10	0,5%
Valutazione bassa (17-20)	128	7,0%
Valutazione media (21-24)	377	20,6%
Valutazione alta (25-28)	578	31,5%
Valutazione molto alta (29-32)	741	40,4%
TOTALE	1950	100,0%



Dettaglio ricorrenze valutazioni comportamenti	
Risultato	Numero di ricorrenze
12	2
14	1
15	2
16	5
17	38
18	22
19	30
20	38
21	39
22	59
23	102

24	177
25	132
26	138
27	99
28	209
29	178
30	175
31	140
32	248



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	Struttura Organizzativa	Media comportamenti	Numero di schede
A21	PERSONALE	32,00	32
A36	TURISMO SOCIALE	32,00	3
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	32,00	2
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	32,00	1
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	31,67	3
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	31,67	6
A59	SEGRETERIA GENERALE	31,50	2
A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI	31,23	22
A43	MOBILITA' TRAFFICO	30,64	22
A28	AMBIENTE	30,44	18
A46	SPETTACOLO	30,33	3
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA	30,29	21
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	30,06	17
A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'	30,00	22
A60	AREA LAVORI PUBBLICI E RESPONSABILE PROGRAMMA TRIENNALE	30,00	3
A20	SEGRETERIA SINDACO	29,67	6
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	29,57	60
A39	ESTIMO BENI PUBBLICI	29,38	13
A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO	29,29	24
A53	GARE APPALTI	29,20	5
A26	AFFARI DI GIUNTA	29,14	7
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	29,00	4

A56	MANIFESTAZIONI	28,75	8
A02	SERVIZI AI CITTADINI	28,71	106
A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA	28,40	10
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	28,40	30
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	28,19	16
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	28,17	12
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	28,00	6
A63	AREA CULTURA E TURISMO	27,87	23
A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA	27,75	8
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	27,70	98
A27	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	27,67	9
A61	AREA SERVIZI SOCIALI	27,65	20
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	27,59	34
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	27,40	5
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	27,39	23
A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEG	27,38	40
A49	PROTEZIONE CIVILE	27,20	5
A19	BIBLIOTECHE	26,53	53
A55	POLITICHE COMUNITARIE - REFERENTE AUTORITA' URBANA	26,50	6
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	26,30	516
A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA	26,27	22
A58	DIREZIONE GENERALE	26,00	7
A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI	25,50	4
A29	AVVOCATURA CIVICA	25,50	4
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	25,18	34
A16	DECENTRAMENTO	24,96	46
A17	MUSEI	24,84	73
A13	POLIZIA MUNICIPALE	24,31	315
A34	STATISTICA	22,00	5

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.

COD	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	Dev. Stand.
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	5,35
A17	MUSEI	5,31
A55	POLITICHE COMUNITARIE - REFERENTE AUTORITA' URBANA	4,92
A58	DIREZIONE GENERALE	4,69
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	4,68
A19	BIBLIOTECHE	4,68
A34	STATISTICA	4,52
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	4,18
A16	DECENTRAMENTO	4,06
A61	AREA SERVIZI SOCIALI	3,93
A27	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	3,86
A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO	3,82

A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI	3,77
A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA	3,74
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	3,74
A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA	3,70
A13	POLIZIA MUNICIPALE	3,69
A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEG	3,67
A53	GARE APPALTI	3,65
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	3,37
A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA	3,26
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	3,23
A63	AREA CULTURA E TURISMO	2,86
A60	AREA LAVORI PUBBLICI E RESPONSABILE PROGRAMMA TRIENNALE	2,83
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	2,74
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	2,73
A56	MANIFESTAZIONI	2,68
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	2,64
A39	ESTIMO BENI PUBBLICI	2,62
A28	AMBIENTE	2,61
A02	SERVIZI AI CITTADINI	2,46
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	2,45
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	2,29
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA	2,14
A26	AFFARI DI GIUNTA	1,88
A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'	1,88
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	1,75
A43	MOBILITA' TRAFFICO	1,64
A20	SEGRETERIA SINDACO	1,25
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	1,22
A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI	1,08
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	0,75
A29	AVVOCATURA CIVICA	0,50
A59	SEGRETERIA GENERALE	0,50
A46	SPETTACOLO	0,47
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	0,47
A49	PROTEZIONE CIVILE	0,40
A21	PERSONALE	0,00
A36	TURISMO SOCIALE	0,00
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	0,00
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	0,00

3.5.1.3 Raggiungimento Obiettivi individuali

Si riportano, per ciascuna Struttura Organizzativa, le medie dei pesi assegnati e raggiunti in ordine decrescente di peso assegnato.

Cod	Struttura Organizzativa	Media peso assegnato	Media peso raggiunto	Numero di schede
A29	AVVOCATURA CIVICA	4,00	4,00	4
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	4,00	4,00	6
A39	ESTIMO BENI PUBBLICI	4,00	3,20	13
A43	MOBILITA' TRAFFICO	4,00	4,00	22
A59	SEGRETERIA GENERALE	4,00	4,00	2

A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	4,00	4,00	2
A02	SERVIZI AI CITTADINI	3,97	3,94	106
A20	SEGRETERIA SINDACO	3,67	3,67	6
A34	STATISTICA	3,60	3,28	5
A53	GARE APPALTI	3,60	3,60	5
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	3,56	3,54	34
A28	AMBIENTE	3,56	3,56	18
A60	AREA LAVORI PUBBLICI E RESPONSABILE PROGRAMMA TRIENNALE	3,33	3,13	3
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	3,33	3,33	3
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	3,30	3,23	23
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA	3,29	2,98	21
A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI	3,25	3,25	4
A21	PERSONALE	3,25	3,25	32
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	3,20	3,20	5
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	3,19	3,16	16
A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI	3,18	3,18	22
A55	POLITICHE COMUNITARIE - REFERENTE AUTORITA' URBANA	3,17	3,03	6
A58	DIREZIONE GENERALE	3,14	3,14	7
A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'	3,09	3,09	22
A63	AREA CULTURA E TURISMO	3,09	3,09	23
A19	BIBLIOTECHE	3,02	2,97	53
A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO	3,00	3,00	24
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	3,00	3,00	60
A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA	3,00	3,00	10
A26	AFFARI DI GIUNTA	3,00	3,00	7
A36	TURISMO SOCIALE	3,00	3,00	3
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	3,00	3,00	6
A46	SPETTACOLO	3,00	3,00	3
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	3,00	3,00	4
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	3,00	3,00	1
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	2,94	2,94	17
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	2,93	2,81	30
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	2,92	2,92	516
A61	AREA SERVIZI SOCIALI	2,90	2,90	20
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	2,83	2,83	12
A13	POLIZIA MUNICIPALE	2,83	2,71	315
A17	MUSEI	2,77	2,70	73
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	2,76	2,76	98
A49	PROTEZIONE CIVILE	2,60	2,60	5
A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA	2,50	2,48	22
A27	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	2,44	2,40	9
A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA	2,38	2,23	8
A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEG	2,33	2,29	40
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	2,26	2,16	34
A16	DECENTRAMENTO	2,24	2,12	46
A56	MANIFESTAZIONI	2,00	2,00	8
Media Ente		2,98	2,94	35,96

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 (300 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.

Considerando che il 2020 è stato il primo anno in cui è stata introdotta questa sezione, assolutamente innovativa rispetto ai precedenti sistemi di misurazione e valutazione, in considerazione anche dell'eccezionalità della situazione causata dall'emergenza Covid-19 e dei numerosi cambiamenti intervenuti in corso d'anno nelle posizioni dirigenziali, si ritiene che l'esito dell'esperienza sia positivo e che una sempre maggiore attenzione a questa sezione della scheda potrà produrre un significativo impatto sull'apporto individuale al miglioramento dei servizi.

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 del Clima organizzativo del macroaggregato di appartenenza.

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 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 27 ottobre 2020. Il tasso di risposta è stato pari al 48% (834 questionari compilati).

Il valore medio conseguito dalle macrostrutture è compreso fra 2,36 e 3,12 punti su un massimo di 4. Tutti i valori, tranne quello della Polizia Locale, si situano al di sopra di 2,8 punti e sotto i 3,5. A norma di SMVP, alle Posizioni organizzative della Polizia Locale sono stati attribuiti 0 punti, a tutte le altre 25 punti su 50.

3.5.2.3 Comportamenti individuali

Si riporta la media delle valutazioni sui comportamenti individuali, struttura per struttura.

Cod	Struttura Organizzativa	Media comportamenti
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	32,00
A02	SERVIZI AI CITTADINI	32,00
A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO	32,00
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	32,00
A21	PERSONALE	32,00
A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA	32,00
A26	AFFARI DI GIUNTA	32,00
A28	AMBIENTE	32,00
A34	STATISTICA	32,00

A36	TURISMO SOCIALE	32,00
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	32,00
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	32,00
A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA	32,00
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	32,00
A61	AREA SERVIZI SOCIALI	32,00
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	32,00
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	32,00
A13	POLIZIA MUNICIPALE	31,86
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	31,75
A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI	31,67
A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA	31,60
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	31,50
A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'	31,43
A43	MOBILITA' TRAFFICO	31,33
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	31,25
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	31,00
A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI	31,00
A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEG	31,00
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	31,00
A46	SPETTACOLO	31,00
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	30,67
A63	AREA CULTURA E TURISMO	30,67
A39	ESTIMO BENI PUBBLICI	30,50
A58	DIREZIONE GENERALE	30,33
A17	MUSEI	30,00
A53	GARE APPALTI	30,00
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	29,75
A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA	29,67
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	29,00
A16	DECENTRAMENTO	28,33
A29	AVVOCATURA CIVICA	27,00
	MEDIA DELL'ENTE	30,90

3.5.2.4 Raggiungimento Obiettivi individuali

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

Su 143 schede, solo una ha peso 1, con raggiungimento all'80% dell'obiettivo; 20 hanno peso 3, tutte con raggiungimento al 100%; le restanti 122 hanno peso 4, tutte tranne una con raggiungimento al 100%.

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 3.5.1.3.

4. Risorse, efficienza ed economicità

4.1 Risorse umane e finanziarie per struttura organizzativa

Cod	Struttura Organizzativa	Personale equivalente	Impegnato
A01	PATRIMONIO ESPROPRI	10,49	4.229.828,96
A02	SERVIZI AI CITTADINI	95,06	932.174,06
A03	SERVIZI SOCIALI E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - PROMOZIONE LAVORO	86,15	33.655.067,19
A04	COMMERCIO ATTIVITA' PRODUTTIVE	20,53	22.296,20
A05	POLITICHE EDUCATIVE SCOLASTICHE E GIOVANILI	388,63	28.368.146,80
A06	STRADE GIARDINI ARREDO URBANO	20,20	4.728.169,15
A07	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE URBANISTICA	25,08	162.136,94
A08	AMMINISTRATIVO LAVORI PUBBLICI	4,00	1.691,80
A10	ATTIVITA' EDILIZIA SUAP-SUEP	55,73	44.706,98
A12	BILANCIO PROGRAMMAZIONE CONTABILITA'	20,15	9.265.651,04
A13	POLIZIA MUNICIPALE	282,56	5.324.362,51
A14	TRIBUTI ACCERTAMENTO RISCOSSIONI	29,32	8.197.284,85
A16	DECENTRAMENTO	36,02	394.362,28
A17	MUSEI D'ARTE MONUMENTI	65,17	1.941.609,30
A19	BIBLIOTECA CIVICA	46,89	433.539,67
A20	SEGRETERIA SINDACO	5,62	91.701,73
A21	PERSONALE	28,52	77.118.115,64
A23	INFORMATICA E-GOVERNMENT	15,67	2.470.328,17
A24	ACQUISTI E CONTRATTI UTENZE	31,96	18.524.359,10
A25	CONTRATTI ANTICORRUZIONE - CONTROLLO AFFIDAMENTI - TRASPARENZA	8,76	12.728,29
A26	AFFARI DI GIUNTA	5,27	630.662,52
A27	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	8,22	189,99
A28	AMBIENTE	16,41	408.239,28
A29	AVVOCATURA CIVICA	3,17	220.900,02
A31	SPORT TEMPO LIBERO - EDILIZIA SPORTIVA	21,36	1.587.020,25
A32	ARCHEOLOGIA DIDATTICA	0,00	22.999,14
A33	AFFARI GENERALI / COMUNICAZIONE INTERNA / VICE SEGR. GENERALE	35,92	883.173,88
A34	STATISTICA	3,76	10.600,00
A36	TURISMO SOCIALE	3,00	115.270,80
A37	AMMINISTRATIVO URBANISTICA ERS-PEEP	5,16	43.585.414,40
A38	SEGRETERIA DEL CONSIGLIO	6,00	410.059,90
A41	EDILIZIA SCOLASTICA	13,22	498.001,19
A43	MOBILITA' TRAFFICO	18,03	24.264.320,64
A45	AZIENDE SPECIALI E PARTECIPATE	4,08	147,40
A46	SPETTACOLO	2,60	963.071,93
A49	PROTEZIONE CIVILE	3,75	75.689,95
A51	PROGETTAZIONE E POLITICHE DELLA CASA	6,75	25.363,68

A52	EDILIZIA MONUMENTALE CIVILE ED IMPIANTISTICA	19,64	9.645.728,14
A53	GARE APPALTI	4,98	75.095,93
A54	TECNICO CIRCOSCRIZIONI	19,20	944.304,46
A55	POLITICHE COMUNITARIE - REFERENTE AUTORITA' URBANA - UNESCO	4,58	151.784,91
A56	MANIFESTAZIONI	6,03	215.330,05
A57	UFFICIO STAMPA E WEB	3,33	33.772,57
A58	DIREZIONE GENERALE	5,42	1.708.253,62
A59	SEGRETERIA GENERALE	1,04	889,99
A60	AREA LAVORI PUBBLICI	2,11	500,00
A61	AREA SERVIZI SOCIALI	16,60	2.657.349,82
A62	AREA GESTIONE DEL TERRITORIO	2,00	500,00
A63	AREA CULTURA E TURISMO	21,46	1.245.014,77
A64	AREA RISORSE UMANE E STRUMENTALI	1,00	17.599,99
A65	AREA RISORSE ECONOMICHE E RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO	3,00	1.120,88
Totale complessivo		1.543,61	286.316.630,76

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, assicurazione 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 2020 al 31/12/2020, riportato nella Relazione al Rendiconto 2020 Volume 2, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale del 30 aprile 2021.

La grande maggioranza degli indicatori utilizzati dal PEG per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi è in 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 2020 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 estrema sintesi si rileva che nel 2020 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 in corso.

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 stralciati dalla valutazione complessiva 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 equivalente

Le procedure di attribuzione dei costi viene effettuata dall'Ufficio Controllo Interno Strategico Direzionale della Direzione Generale sulla base di:

- numero di dipendenti equivalenti (il dipendente equivalente corrisponde a un dipendente in servizio a tempo pieno per 365 giorni). Sono esclusi i dipendenti in comando o distacco in entrata o uscita.
- ore lavorate e dovute

- stipendi erogati (cedolino paga)

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	83.384.309,39	3.769.543	3.113.175	2.144,60	22,12	26,78	82,59%	€ 38.881
2016	80.772.608,64	3.673.263	3.039.518	2.093,25	21,99	26,57	82,75%	€ 38.587
2017	80.813.506,78	3.538.809	2.895.706	2.033,11	22,84	27,91	81,83%	€ 39.749
2018	81.847.529,60	3.456.996	2.810.328	1.979,32	23,68	29,12	81,29%	€ 41.351
2019	81.100.415,54	3.327.303	2.731.626	1.904,16	24,37	29,69	82,10%	€ 42.591
2020	74.686.693,23	3.239.763	2.640.949	1.849,82	23,05	28,28	81,52%	€ 40.375

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 segnala però un errore nel costo complessivo del personale riportato nel 2019 in quanto non era stata calcolata la quota IRAP. Il dato è corretto nella presente tabella.

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 rendendo 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 piuttosto 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 2016 - 2020.

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

TIPOLOGIA INDICATORE		DEFINIZIONE	VALORE INDICATORE (percentuale)				
			2016	2017	2018	2019	2020
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)	34,01	32,75	33,14	29,02	26,54
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	98,78	101,29	100,23	99,63	104,58
2.4	Incidenza degli accertamenti delle entrate proprie sulle	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	77,07	78,48	78,63	78,23	71,32

	previsioni definitive di parte corrente	extratributarie") / Stanziamenti definitivi di competenza dei primi tre 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	72,89	74,43	71,49	73,05	86,17
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	56,33	56,81	53,46	57,27	59,76
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)	33,56	30,28	30,18	29,07	29,21
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)	15,43	16,04	14,94	6,83	8,09
4.4	Spesa di personale procapite (Indicatore di equilibrio dimensionale in valore assoluto)	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 residente al 1° gennaio (al 1° gennaio dell'esercizio di riferimento o, se non disponibile, al 1° gennaio dell'ultimo anno disponibile)	322,09	317,42	327,21	308,43	302,09
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	30,89	30,77	29,04	30,45	30,13
6.1	Incidenza degli interessi passivi sulle	Impegni Macroaggregato 1.7 "Interessi passivi" / Accertamenti primi tre titoli delle Entrate	2,86	2,91	2,91	2,14	1,88

	entrate correnti	("Entrate correnti")					
--	------------------	----------------------	--	--	--	--	--

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 assicurazione.

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
01.05	SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE <i>Gestione dei beni demaniali e patrimoniali</i>	Gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Verona.	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>	Gestione dei servizi di portierato e centralino, di sorveglianza delle sale, di assistenza e accoglienza dei visitatori, gestione degli impianti tecnologici e antintrusione, gestione delle emergenze, apertura e chiusura delle sedi presso i musei e i monumenti cittadini.	Azienda Speciale AGECE	fino al 30/04/21 (fonte: Agg.to Piano Programma AGECE 2018-2022 – n.s. P.G. n. 225488/2020)
		Vendita di biglietti comunali d'accesso a Torre dei Lamberti e Galleria d'Arte Moderna.	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2020
		Servizio di gestione dell'impianto e delle operazioni di primo soccorso per l'esercizio dell'ascensore inclinato di Castel S. Pietro	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2025

06.01	POLITICHE GIOVANILI, SPORT E TEMPO LIBERO <i>Sport e Tempo Libero</i>	Servizio di custodia e guardiana presso gli impianti sportivi e supporto agli Uffici della Direzione Sport.	Azienda Speciale AGECE	fino al 31/12/2020 (scaduto il 09/10/2020, il servizio è stato prorogato fino al 31/12/2020 con D.G. n. 320 del 07/10/2020)
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.	Con D.G. n. 439 del 30/12/2019 è stata autorizzata, in via temporanea, con decorrenza dal 1° gennaio 2020, la prosecuzione dei rapporti contrattuali in corso con Amia Verona S.p.A., in attesa delle determinazioni di competenza del Consiglio di Bacino in ordine alla procedura di gara di <i>project financing</i> .
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. n. 225/2015, posto a base della gara a procedura ristretta. Il procedimento di gara è stato temporaneamente sospeso. Con Delibera n. 443 del 30/12/2019, la Giunta comunale, preso atto che il Consiglio di Bacino non si è ancora espresso relativamente al procedimento di verifica della sussistenza dei presupposti per la revoca del <i>project financing</i> , ha dato atto del proseguimento di AMIA Verona S.p.A. nella gestione del servizio, ai sensi dell'art. 204 del D. Lgs. n. 152/2006, fino all'istituzione e organizzazione del nuovo servizio da parte del Consiglio di Bacino di Verona Città.
09.04	SVILUPPO SOSTENIBILE E TUTELA DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE <i>Servizio idrico integrato</i>	Manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti per la raccolta e lo smaltimento delle acque meteoriche e degli impianti antincendio per gli anni 2015/2019.	Acque Veronesi S.c. a r.l.	Il nuovo affidamento previsto fino al 2025 è in corso di approvazione.

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.	Con D.G. n. 439 del 30/12/2019 è stata autorizzata, in via temporanea, con decorrenza dal 1° gennaio 2020, la prosecuzione dei rapporti contrattuali in corso con Amia Verona S.p.A., in attesa delle determinazioni di competenza del Consiglio di Bacino in ordine alla procedura di gara di <i>project financing</i> .
		Gestione della sosta a pagamento e delle aree comunali destinate a parcheggio.	AMT S.p.A.	fino al 31/12/2024 (D.G. n. 451 del 27/12/2018)
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 Verona S.p.A.	fino al 13/05/2031
		Distribuzione del gas naturale.	Megareti S.p.A. (ex AGSM Distribuzione S.p.A.)	Contratto di servizio cessato ai sensi di legge, con obbligo per il gestore di proseguire il servizio fino alla data di individuazione del gestore unico dell'Ambito Territoriale Minimo "VERONA 1 - Città di Verona e Nord". I servizi proseguono in capo al precedente affidatario. Il bando di gara per l'affidamento del servizio è in fase di perfezionamento, in attesa della conclusione dei sub-procedimenti connessi ai pareri obbligatori di competenza dell'Autorità.
		Servizio di gestione della rete ed impianti di pubblica illuminazione nel territorio del Comune di Verona.	AGSM Lighting S.r.l.	fino al 31/03/2037

Fonte: Nota di aggiornamento DUP 2021-2023

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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Femmine	71%	71%	63%	64%	56%	58%	34%	40%	94%	94%
Maschi	29%	29%	37%	36%	44%	42%	66%	60%	6%	6%

Le dipendenti di sesso femminile rappresentano nel 2020 il 71 % 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 64%.

La percentuale di donne titolari di posizione organizzativa è del 58%, in aumento rispetto al 2019, mentre le donne dirigenti rappresentano il 40% del corpo dirigente, con un aumento di 6 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

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 consistente presenza di personale insegnante ed educativo costituito per la quasi totalità di donne (si tratta di circa 500 persone equivalenti di categoria contrattuale è C e che non possono quindi accedere alla categoria D e alla Posizione Organizzativa.

Escludendo dal conteggio questa porzione del personale, la percentuale di donne rispetto al totale scende al 61%. Di conseguenza la percentuale di categorie D e Posizioni Organizzative evidenzia un sostanziale equilibrio.

Permane un disequilibrio nelle posizioni dirigenziali, anche nelle più recenti assunzioni (cinque maschi e tre femmine). Si deve però considerare che tali assunzioni derivano anche da mobilità da altri comuni (l'assunzione per concorso interno di dirigenti tecnici ha dato esito assolutamente equanime: due uomini e due donne).

Estremamente rilevante il fatto che il 94% 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 Interno Strategico Direzionale posto alle dipendenze della 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.

La Relazione viene elaborata in bozza nel periodo di raccolta dei dati consuntivi dell'anno precedente e completata quando tutti i dati diventano disponibili.

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.