

Comune di Catanzaro

Rapporto di Gestione 2024

Referto del Controllo di Gestione

e Relazione sulla performance

(art. 198 T.U.E.L., D. Lgs.267/00 -

art. 10 comma 1 lett b del D. Lgs. n. 150/2009)

INDICE

FINALITÀ E PRINCIPI GENERALI

1 – INTRODUZIONE

2 – SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI
2.1 – Il contesto esterno di riferimento
2.2 – L'Amministrazione in cifre
2.3 – Riepilogo dei risultati raggiunti e scostamenti

3 – OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI
3.1 – Albero della Performance
3.2 – Obiettivi Strategici
3.3 – Obiettivi assegnati a ciascun Settore
3.4 - Obiettivi per lo sviluppo progressivo e graduale del lavoro agile e del lavoro da remoto
3.5 – Indicatori a confronto

4 – RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ, QUALITÀ DEI SERVIZI
4.1 – Salute Finanziaria
4.2 – Qualità dei servizi

5 – PARI OPPORTUNITÀ E BENESSERE ORGANIZZATIVO

6 – IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE*
6.1 – Ciclo di gestione della performance.
6.2 – Valutazione della performance generale di ente
6.3 - Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

7 – CONCLUSIONI

FINALITÀ E PRINCIPI GENERALI

La Relazione sulla Performance prevista dall'art. 10, comma 1, lett. b) del D. Lgs. n. 150/2009 costituisce lo strumento mediante il quale l'Amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholders, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione delle performance.

La Relazione sulla Performance, integrata di alcune informazioni contenute nel Rendiconto della Gestione 2024, consente di avere tutte le informazioni necessarie ad esprimere una valutazione sull'andamento della gestione in termini di efficacia, efficienza ed economicità, attribuendo all'insieme quei contenuti informativi validi ai fini del Referto di Gestione anno 2024 in osservanza di quanto disposto dall' art. 198 del TUEL.

La Relazione deve essere approvata dall'organo di indirizzo politico-amministrativo e validata dall'Organismo di Valutazione secondo quanto stabilito dall'art. 14, comma 4, lettera c) del D. Lgs. 150/2009.

Il quadro organizzativo d'insieme presenta una vista generale che, muovendo dal contesto esterno di riferimento, tocca l'intelaiatura delle strutture dell'Amministrazione e le relative funzioni, da cui scaturiscono le analisi di contesto interno che recano, nel dettaglio, informazioni sulle caratteristiche, sulle potenzialità e sulle problematicità gestionali connesse alle varie aree di intervento.

L'albero della *Performance* illustra poi a cascata gli elementi del processo di pianificazione che, muovendo dal mandato istituzionale, si disarticola nei singoli livelli fino ad arrivare alla descrizione degli obiettivi strategici/operativi e gestionali e delle relative risultanze rilevate.

Il documento è corredato da schede sinottiche in cui, in correlazione agli obiettivi, sono indicate le attività programmate, gli indicatori di misurazione utilizzati e i valori raggiunti a consuntivo.

.

1 – INTRODUZIONE

L'Amministrazione Comunale di Catanzaro ha approvato:

- il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024 2026 provvisorio comprensivo degli allegati relativo alla Sezione 3. organizzazione e capitale umano - Sottosezione di programmazione Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale ed autorizzato, sino all'approvazione del PEG, l'esercizio provvisorio del Piano Esecutivo di Gestione relativo all'annualità 2024 con deliberazione Giunta Comunale n. 26 del 25/01/2024;
- il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024 2026 provvisorio con deliberazione Giunta Comunale n. 50 del 31/01/2024;
- il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024 2026 definitivo con deliberazione Giunta Comunale n. 224 del 18/04/2024.

Inoltre, i seguenti aggiornamenti:

- con deliberazione n. 296 del 27/05/2024 la Giunta Comunale ha approvato l'aggiornamento al Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024–2026. Sezione 3. Organizzazione e Capitale umano - Sottosezione di programmazione Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale;
- con deliberazione n. 470 del 31/07/2024 la Giunta Comunale ha preso atto del monitoraggio infrannuale degli obiettivi ed aggiornato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024–2026 Sottosezione di programmazione – Performance;
- con deliberazione n. 507 del 28/08/2024 la Giunta Comunale ha approvato l'aggiornamento al Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024–2026 Sezione 3. Organizzazione e Capitale umano - Sottosezione di programmazione Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale ed assegnato obiettivi previsti nella Sezione 2. Valore pubblico, Performance, Rischi corruttivi - sottosezione di programmazione - Performance;
- con deliberazione n. 622 del 25/10/2024 la Giunta Comunale ha approvato l'aggiornamento al Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024–2026;
- con deliberazione n. 661 del 19.11.2024 la Giunta ha approvato l'aggiornamento sezione 3. organizzazione e capitale umano - sottosezione di programmazione Piano Triennale dei fabbisogni di personale

Gli obiettivi assegnati ai Responsabili dei servizi sono stati individuati in coerenza ai seguenti strumenti di programmazione:

- il Documento Unico di programmazione (DUP) 2024 2026 con deliberazione di Consiglio Comunale n. 41 del 19/03/2024;
- il Bilancio di previsione finanziario per il triennio 2024 2026 con deliberazione di Consiglio Comunale n. 44 del 19/03/2024.

Infine, con Delibera di Consiglio Comunale n. 42 del 28/04/2025 è stato approvato il Rendiconto dell'esercizio finanziario 2024.

2 – SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI

2.1 – Il contesto esterno di riferimento

TERRITORIO DI CATANZARO
SUPERFICIE Kmq. 111,34
STRADE * Statali km. 5,00 * Provinciali km. 4,00 * Comunali km.1989,00 * Vicinali km. 38,00 * Autostrade km. 0,00

POPOLAZIONE RESIDENTE al 31/12/2024*		
maschi	femmine	totale
40110	44063	84173

*Dati Ufficio Statistica Comune Catanzaro

ANALISI DEMOGRAFICA ANNO 2024*

Movimento e calcolo della popolazione residente anno 2024		M	F	MF
1	**Popolazione residente al 1° Gennaio**	**40511**	**44528**	**85039**
2	**Nati vivi**			
	Nel Comune	**237**	**259**	**496**
	In altro Comune	**14**	**11**	**25**
	All'Estero da persone scritte in anagrafe	**3**	**1**	**4**
	Totale nati vivi	**251**	**270**	**525**
3	**Morti**			
	Nel Comune	**376**	**390**	**766**
	In altro Comune (atti trascritti)	**66**	**99**	**165**
	All'Estero da persone iscritte in anagrafe (atti trascritti)	**0**	**1**	**1**
	Totale Morti	**442**	**490**	**932**
4	**Differenza tra nati e morti (+-)**	**-188**	**-219**	**-407**
5	**Iscritti**			
	Provenienti da altri comuni	**508**	**472**	**980**
	Provenienti dall' estero	**97**	**70**	**97**
	Altri	**64**	**54**	**118**
	Totale Iscritti	**669**	**596**	**1265**
6	**Cancellati**			
	Per altri Comuni	**754**	**727**	**1481**
	Per l'estero	**74**	**64**	**138**
	Altri	**54**	**51**	**105**
	Totale Cancellati	**882**	**842**	**1724**
7	**Differenza tra iscritti e cancellati (+-)**	**-213**	**-246**	**-459**
8	**Incremento o Decremento (**punto 4 +- punto 7**)**	**-401**	**-465**	**-866**
9	**Popolazione residente al 31 Dicembre**	**40110**	**44063**	**84173**
10	**Famiglie Anagrafiche**			**35089**

*Dati Ufficio Statistica Comune Catanzaro

VARIAZIONE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE DEGLI ULTIMI ANNI*

Anno	*Data rilevamento*	*Maschi*	*Femmine*	*Totale Popolazione residente*
2015	*31 dicembre*	*43.171*	*47.441*	*90.612*
2016	*31 dicembre*	*43.052*	*47.188*	*90.240*
2017	*31 dicembre*	*42.836*	*46.882*	*89.718*
2018	*31 dicembre*	*42.480*	*46.586*	*89.066*
2019	*31 dicembre*	*42.155*	*46.266*	*88.421*
2020	*31 dicembre*	*41.760*	*45.854*	*87.614*
2021	*31 dicembre*	*41.371*	*45.427*	*86.798*
2022	*31 dicembre*	*40.965*	*44.924*	*85.889*
2023	*31 dicembre*	*40462*	*44499*	*84961*
2024	*31 dicembre*	*40110*	*44063*	*84173*

ANDAMENTO ECONOMICO

Con riferimento alle condizioni socio-economiche, le valutazioni e le risultanze statistiche, per l'anno 2024, sono evidenziate nel documento **Economie regionali – L'economia della Calabria** report a cura della Banca d'Italia, redatto dalla Filiale di Catanzaro della Banca d'Italia con la collaborazione della Filiale di Reggio Calabria, all'interno del quale si rileva come "*Nella prima parte del 2024 l'espansione dell'economia calabrese è proseguita a ritmi modesti. Le stime basate sull'indicatore trimestrale dell'economia regionale (ITER) della Banca d'Italia (fig. 1.1) indicano per il primo semestre un aumento del prodotto interno lordo (PIL) dello 0,4 per cento, un dato in linea con la media italiana".*
In via generale, il fatturato delle imprese calabresi nei primi nove mesi dell'anno ha registrato in media un moderato incremento, la redditività e la liquidità aziendale sono rimaste sui livelli elevati dello scorso anno.

L'industria in senso stretto ha mostrato segnali di ripresa, sospinta principalmente dal comparto alimentare, che ha tratto vantaggio anche dall'aumento della domanda estera. Nel settore delle costruzioni è proseguita la fase espansiva del segmento delle opere pubbliche, che ha beneficiato degli interventi legati al Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR); l'edilizia privata ha invece risentito del ridimensionamento degli interventi di riqualificazione connessi al Superbonus. L'espansione del settore terziario è stata frenata dalle difficoltà nel commercio al dettaglio.
I livelli occupazionali in regione hanno continuato a crescere, sebbene a un ritmo inferiore rispetto alla media nazionale, alimentati dalla componente del lavoro alle dipendenze. Ne è conseguita una riduzione del tasso di disoccupazione, a fronte di un tasso di partecipazione al mercato del lavoro sostanzialmente stabile e di un'ulteriore riduzione della popolazione in età lavorativa.
L'incremento dell'occupazione ha contribuito a sostenere i redditi delle famiglie calabresi, aumentati anche in termini reali grazie alla crescita contenuta dei prezzi. Ciononostante, i consumi delle famiglie si sono leggermente ridotti, risentendo ancora dell'ampia perdita del potere d'acquisto accumulatasi nel biennio 2022-23; è rimasto elevato il ricorso al credito al consumo.

La dinamica del credito bancario al settore privato non finanziario è divenuta lievemente negativa; la contrazione ha interessato i finanziamenti alle famiglie per l'acquisto dell'abitazione e soprattutto i prestiti alle imprese di piccola dimensione. La domanda è stata ancora frenata dall'elevato costo del credito, seppur in lieve calo; l'atteggiamento degli intermediari è stato improntato a una maggiore cautela. Il tasso di deterioramento dei crediti alle imprese è aumentato di poco, mantenendosi su livelli storicamente contenuti. Dopo la riduzione dello scorso anno, i depositi bancari delle famiglie sono tornati a crescere; è risultato ancora alto l'interesse verso le forme di risparmio maggiormente remunerative, soprattutto titoli di Stato e obbligazioni bancarie.

Le Imprese. L'industria in senso stretto. – Nei primi nove mesi dell'anno è migliorato il quadro congiunturale dell'industria, dopo il calo dell'attività registrato nel biennio scorso. Secondo i risultati del Sondaggio congiunturale della Banca d'Italia (Sondtel), condotto in autunno su un campione di imprese con almeno 20 addetti, il saldo tra la quota di aziende con fatturato in crescita e quella delle imprese che hanno segnalato un calo è stato pari a 30 punti percentuali; indicazioni analoghe emergono se si considerano le quantità vendute. Il miglioramento ha riguardato in particolare l'industria alimentare, che ha tratto vantaggio anche dalla domanda estera. Per l'ultima parte del 2024 e i primi mesi del 2025 oltre i quattro quinti delle imprese prevedono vendite stabili o in espansione. Il processo di accumulazione del capitale è rimasto pressoché in linea con i piani di investimento formulati nei primi mesi dell'anno, che prefiguravano comunque una spesa in riduzione rispetto al 2023. Le previsioni formulate per il 2025 indicano una moderata ripresa della spesa per investimenti.

Le costruzioni. Nel settore delle costruzioni è proseguita la fase espansiva, sostenuta in particolare dai lavori pubblici che hanno compensato la minore attività nell'edilizia privata. Secondo nostre elaborazioni sui dati della Commissione nazionale paritetica per le Casse edili (CNCE), nel primo semestre dell'anno, le ore lavorate in regione sono aumentate del 7 per cento rispetto allo stesso periodo del 2023. I dati del sondaggio congiunturale della Banca d'Italia, condotto tra le imprese con almeno 10 addetti, confermano un valore della produzione in crescita per l'intero anno: poco più di metà delle imprese ne prevede un aumento, il 14 per cento un calo.
Il comparto delle opere pubbliche ha beneficiato degli investimenti legati al PNRR, che hanno determinato nei primi nove mesi dell'anno un aumento delle commesse per circa il 45 per cento delle imprese edili partecipanti al sondaggio, dato in linea con lo stesso periodo del 2023. L'edilizia privata, invece, ha risentito del forte ridimensionamento degli interventi di efficientamento energetico a seguito della rimodulazione degli incentivi fiscali e il venir meno dell'impulso del Superbonus.

I servizi privati non finanziari. Il settore terziario ha continuato a crescere, pur mostrando segnali di difficoltà soprattutto nel commercio, su cui ha pesato la dinamica ancora debole dei consumi delle famiglie. Secondo i risultati di Sondtel su un campione di imprese dei servizi privati non finanziari con almeno 20 addetti, il saldo tra la quota di aziende con fatturato in crescita e quella delle imprese che hanno segnalato un calo è risultato positivo, pari a 26 punti percentuali, in riduzione rispetto alla rilevazione dell'anno scorso. Nel comparto del commercio al dettaglio non alimentare, tuttavia, prevale la quota di aziende che dichiarano un calo delle vendite. All'interno di quest'ultimo settore, segnali più favorevoli provengono dal segmento degli autoveicoli: secondo i dati diffusi dall'Associazione nazionale filiera industria automobilistica (ANFIA), nei primi nove mesi dell'anno le immatricolazioni sono aumentate del 12 per cento rispetto al corrispondente periodo del 2023.

Gli scambi con l'estero. La crescita delle esportazioni di merci, in atto dal 2021, è proseguita anche nel primo semestre dell'anno in corso. Le vendite a prezzi correnti sono aumentate del 18 per cento rispetto al corrispondente periodo del 2023. Tale incremento ha interessato tutti i principali settori di specializzazione regionale soprattutto i prodotti dell'industria alimentare e le sostanze e prodotti chimici.

Il mercato del lavoro. Nel primo semestre del 2024, l'occupazione in regione ha continuato a crescere: secondo i dati della Rilevazione sulle forze di lavoro dell'Istat, nella media dei primi sei mesi dell'anno in corso il numero degli occupati in Calabria è aumentato dell'1,2 per cento rispetto allo stesso periodo del 2023. L'incremento risulta tuttavia inferiore rispetto a quello osservato in Italia e soprattutto nel Mezzogiorno.
Il tasso di occupazione ha raggiunto il 44,3 per cento (era il 43,5 nello stesso periodo del 2023) il divario del tasso di occupazione regionale dalla media nazionale è rimasto comunque ampio e costante (pari a 17 punti percentuali). L'aumento del numero di occupati si è associato ad una riduzione delle persone in cerca di un impiego; il tasso di disoccupazione è quindi diminuito al 15,4 per cento pur confermandosi superiore alla media del Mezzogiorno e doppio rispetto a quello nazionale. La partecipazione al mercato del lavoro è invece rimasta stabile: il tasso di attività si è attestato al 52,6 per cento, un valore analogo a quello del primo semestre 2023.

I consumi e l'indebitamento delle famiglie. Nel primo semestre del 2024 i prestiti alle famiglie calabresi hanno continuato a decelerare (1,7 per cento a giugno, 2,1 a dicembre 2023). La crescita del credito al consumo, pur rimanendo robusta (5,4 per cento a giugno), ha perso intensità soprattutto per il minor contributo delle cessioni del quinto dello stipendio (fig. 3.6.b). La contrazione dei mutui abitativi si è lievemente accentuata (-0,8 per cento a giugno, era -0,6

a dicembre 2023); nel complesso, nei primi sei mesi dell'anno le nuove erogazioni sono state pari a 154 milioni di euro, un ammontare inferiore del 12 per cento rispetto al corrispondente periodo del 2023. Il ricorso alle operazioni di surroga e sostituzione è rimasto contenuto.

Le imprese sul territorio catanzarese. L'analisi effettuata dalla Camera di Commercio nel documento "L'economia delle province di Catanzaro - Crotone - Vibo Valentia 2023-2024", del III trimestre 2024, indica che a settembre 2024 in Calabria si registra una crescita pari a +0,19%, pur se inferiore a quella dello stesso trimestre dell'anno precedente.

L'analisi trimestrale condotta da Unioncamere e InfoCamere - ha rilevato per le province di Catanzaro Crotone Vibo Valentia un saldo attivo di 58 attività economiche, come differenza tra 581 nuove iscrizioni e 523 cessazioni di attività, con un tasso di crescita trimestrale dello stock – rispetto al 30 giugno 2024 - pari al + 0,09%. Al 30 settembre 2024 sono 65.219 le imprese registrate nelle province di Catanzaro, Crotone e Vibo Valentia, di cui 57.112 attive.

Imprese registrate e tassi di crescita nelle province di Catanzaro Crotone Vibo Valentia
III trimestre 2024 per forma giuridica
Valori assoluti e variazioni % dello stock di imprese rispetto al 30 giugno 2024

FORME GIURIDICHE	IMPRESE REGISTRATE AL 30.09.2024	TASSO DI CRESCITA III TRIM 2024
SOCIETÀ DI CAPITALE	16.380	+0,62%
SOCIETÀ DI PERSONE	5.901	-0,14%
IMPRESE INDIVIDUALI	41.248	-0,11%
ALTRE FORME	1.690	+0,54%

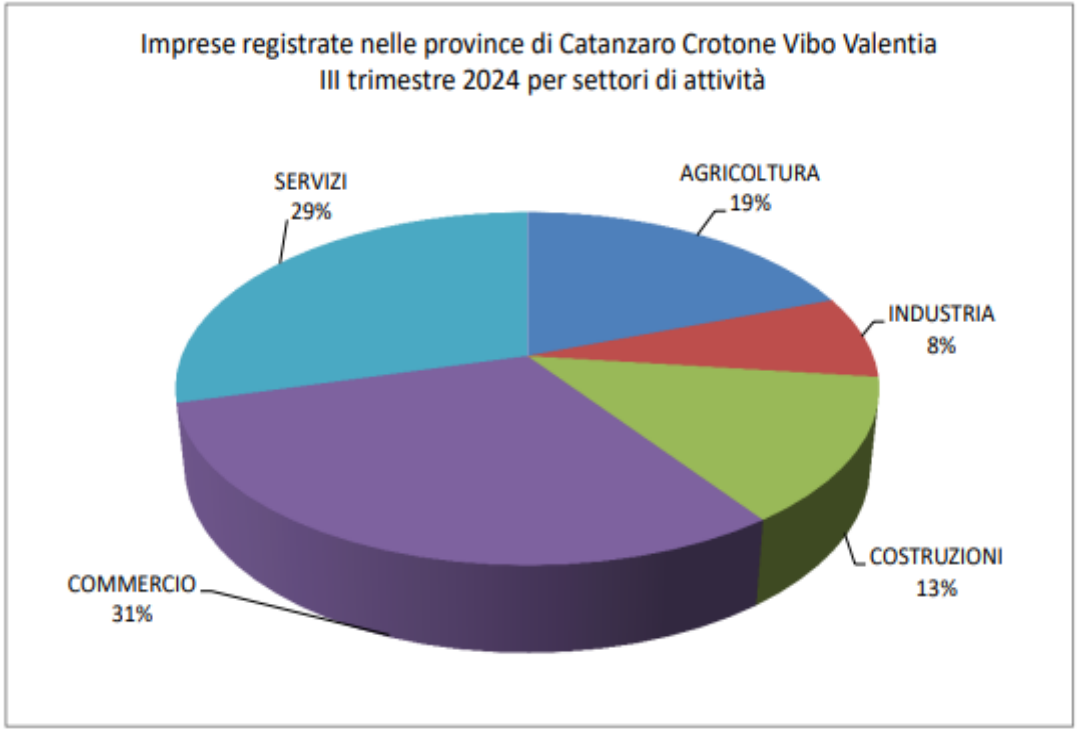
FONTE: UNIONCAMERE-INFOCAMERE, MOVIMPRESE

Guardando ai singoli territori di competenza dell'Ente Camerale, è la provincia di Vibo Valentia che presenta il tasso di crescita trimestrale dello stock più elevato, nel confronto col trimestre precedente (+ 0,16%). Seguono, Crotone con +0,12% e Catanzaro con +0,04%. Nella provincia di Catanzaro si rileva il maggior numero di imprese registrate nel trimestre, 32.961, (di cui 28.522 attive); Crotone registra 18.191 imprese (di cui 15.996 attive) e Vibo Valentia 14.067 imprese (di cui 12.594 attive). Variazioni, dunque - seppur di segno positivo - poco significative, non solo attraverso l'analisi dei tassi di crescita in percentuale, ma anche attraverso la rilevazione dei valori assoluti dei saldi tra le iscrizioni e le cessazioni nel trimestre di riferimento rispetto al precedente.



Imprese registrate nelle province di Catanzaro Crotone Vibo Valentia per i principali settori di attività – III trimestre 2024 - *Valori assoluti e variazioni % dello stock di imprese rispetto al 30 giugno 2024*

SETTORI DI ATTIVITA'	Imprese registrate al 30.09.2024	Tasso di crescita III trim 2024
AGRICOLTURA	11.741	**-0,26%**
INDUSTRIA	4.598	**-0,04%**
COSTRUZIONI	8.058	**+0,32%**
COMMERCIO	18.556	**-0,17%**
SERVIZI	17.747	**+1,05%**



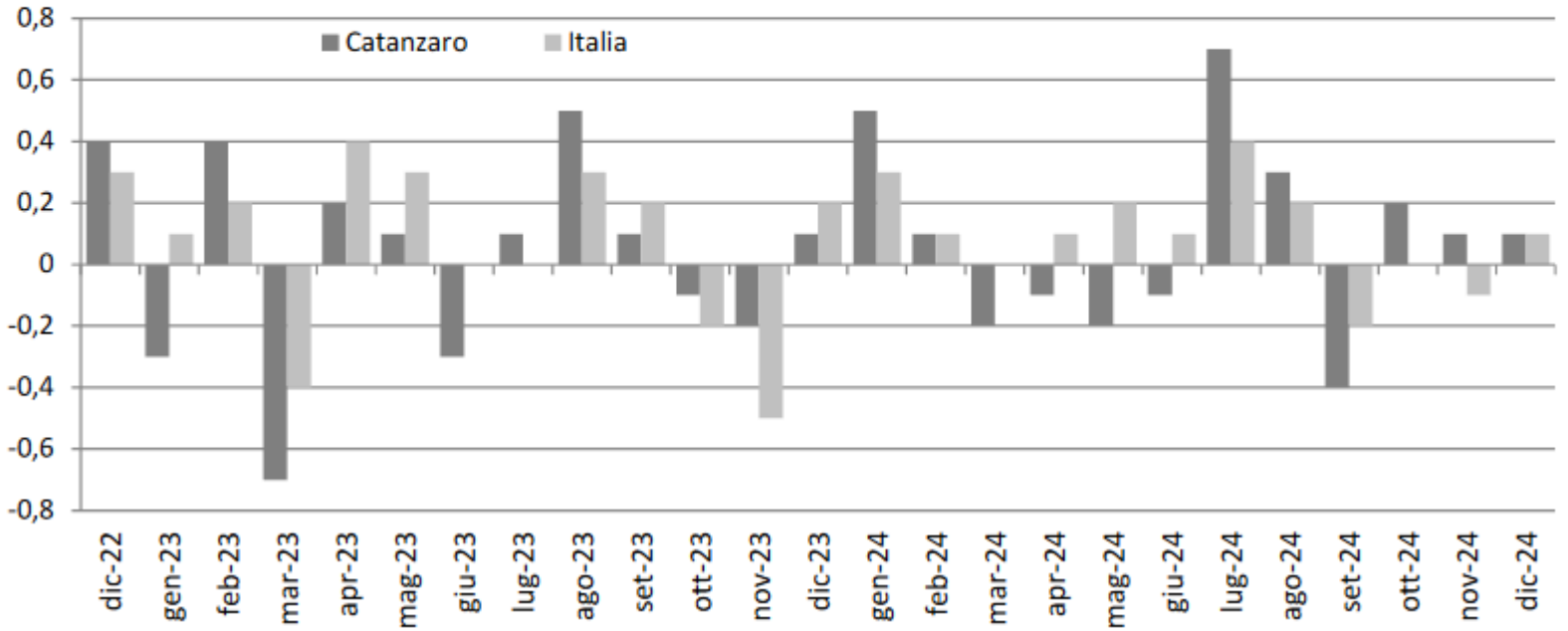
Fonte: Dati Camera di Commercio

INDICE PREZZI AL CONSUMO PER L'INTERA COLLETTIVITÀ - CATANZARO*

Nel mese di dicembre 2024 a seguito della rilevazione dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) effettuata dall'Ufficio Statistica del Comune di Catanzaro, l'indice complessivo della città è pari a 119,1 con una variazione tendenziale del 1,0 ed una variazione congiunturale del 0,1

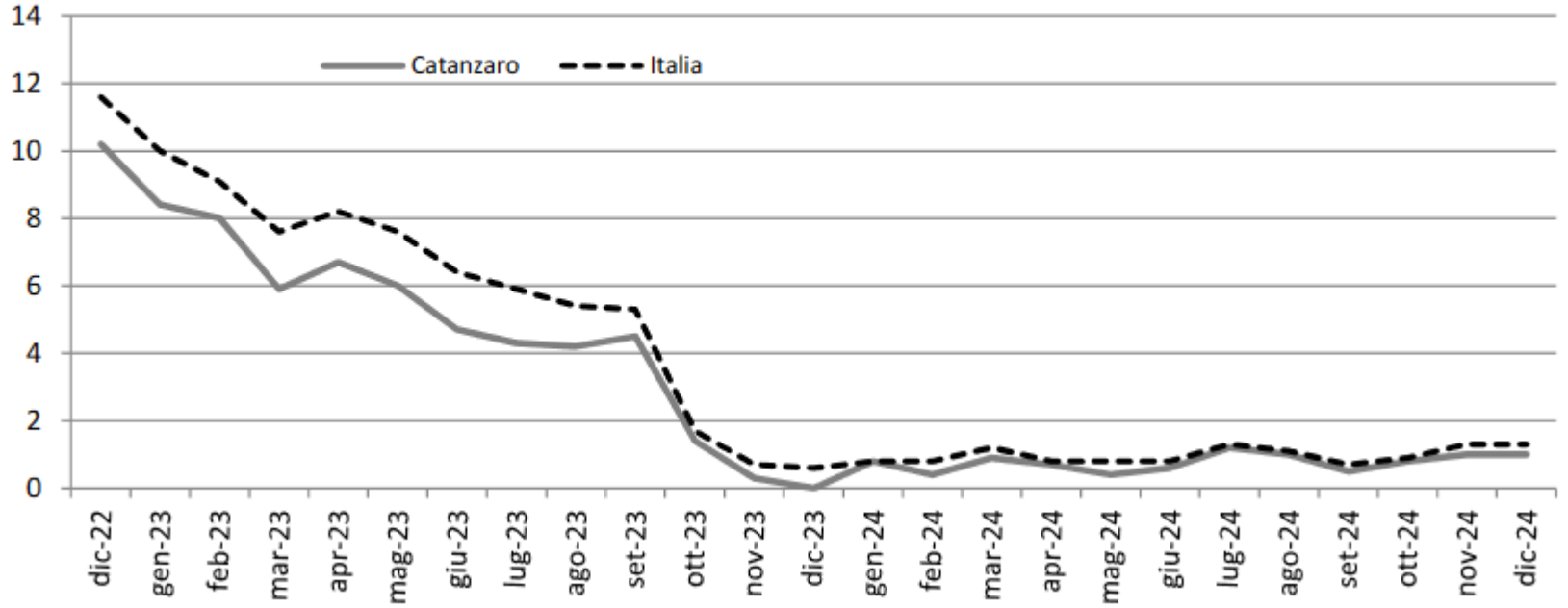
Indice generale NIC

Dicembre 2022 – Dicembre 2024, variazioni percentuali congiunturali



Indici generale NIC

Dicembre 2022 – Dicembre 2024, variazioni percentuali tendenziali

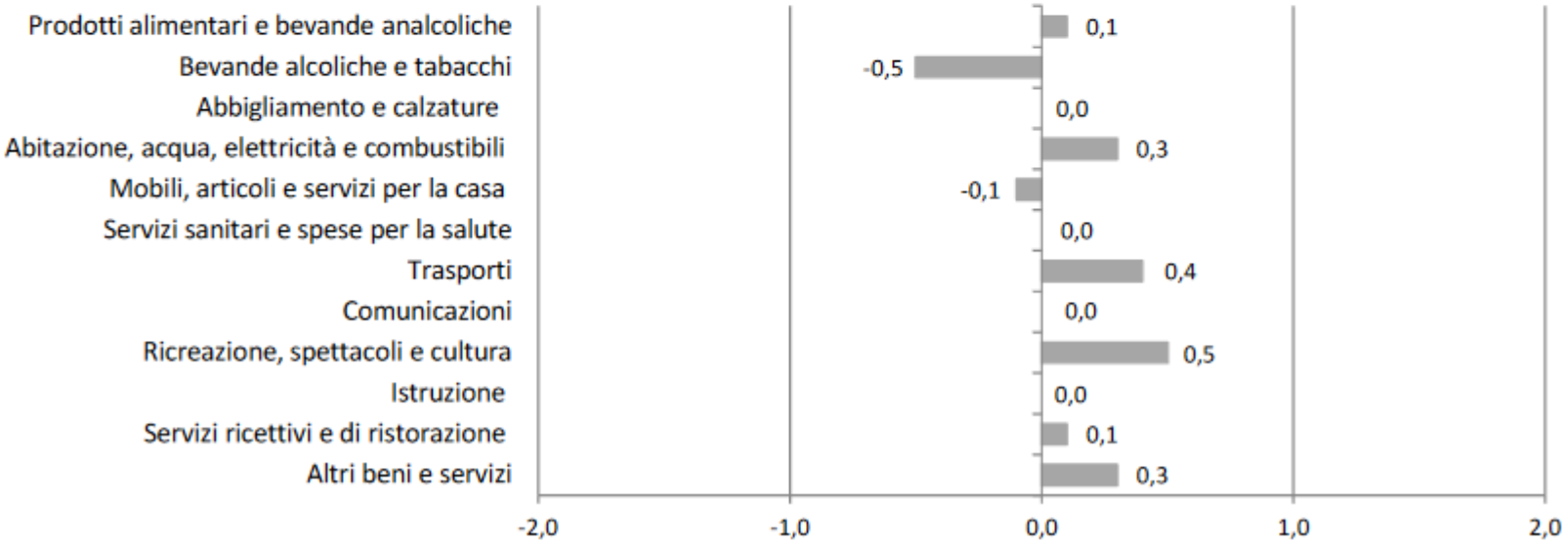


Divisioni di spesa

L'analisi generale delle divisioni di spesa a livello congiunturale mostra aumenti per Ricreazione, spettacoli e cultura (+0,5%), Trasporti (+0,4%), Abitazione, acqua, elettricità e combustibili e Altri beni e servizi (per entrambi +0,3%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche e Servizi ricettivi e di ristorazione (per entrambi +0,1%); in diminuzione l'indice per Bevande alcoliche e tabacchi(-0,5%), Mobili, articoli e servizi per la casa (-0,1%); invariato l'indice per Abbigliamento e calzature, Servizi sanitari e spese per la salute, Comunicazioni, Istruzione.

Indici dei prezzi al consumo NIC, per divisione di spese

Dicembre 2024, variazioni percentuali congiunturale

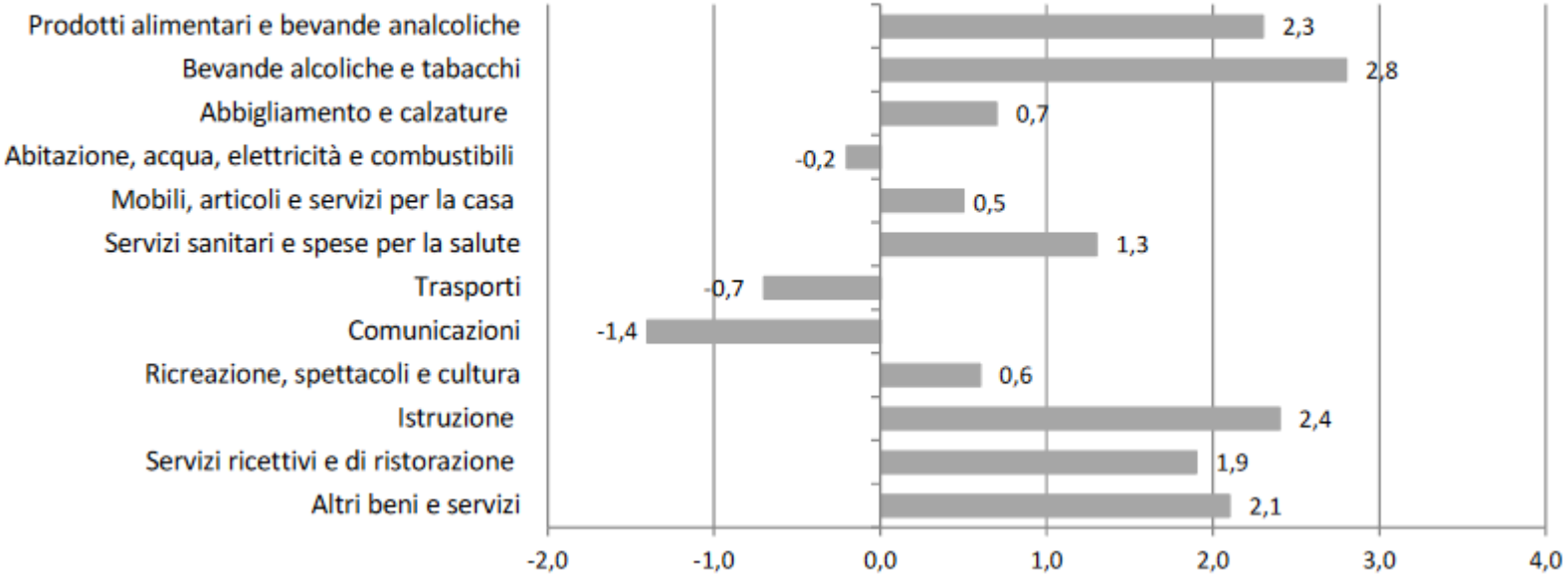


Rispetto Dicembre 2023 i tassi di crescita si registrano per Bevande alcoliche e tabacchi (+2,8%), Istruzione (+2,4%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+2,3%), Altri beni e servizi (+2,1%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+1,9%), Servizi sanitari e spese per la salute (+1,3%), Abbigliamento e calzature

(+0,7%), Ricreazione, spettacoli e cultura (+0,6%), Mobili, articoli e servizi per la casa (+0,5%); in diminuzione l'indice per Comunicazioni (-1,4%), Trasporti e (-0,7%), Abitazione, acqua, elettricità e combustibili (-0,2%).

Indici dei Prezzi al consumo NIC, per divisione di spesa

Dicembre 2024, variazioni percentuali tendenziale



*Dati Ufficio Statistica Comune Catanzaro

** Variazione congiunturale: variazione rispetto al periodo precedente;
Variazione tendenziale: variazione rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente

MERCATI E FIERE NEL TERRITORIO COMUNALE*

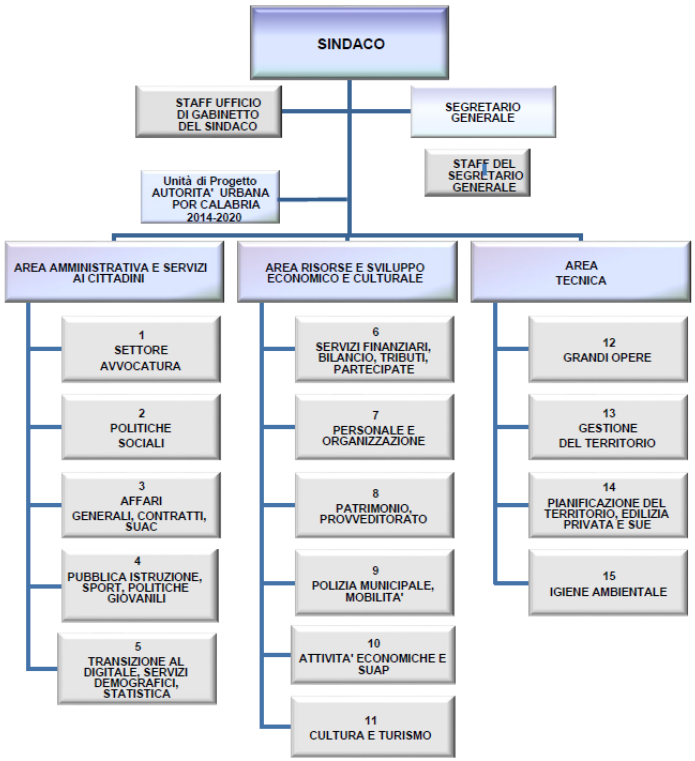
MERCATI		
DENOMINAZIONE MERCATO	**UBICAZIONE**	**NUMERO DAL 01.01.2024 AL 31.12.2024**
MERCATO CATANZARO LIDO	AREA TETI - VIA CAPRERA	51
MERCATO CATANZARO NORD	VIA F. PAGLIA (adiacente cimitero cittadino)	48
MERCATO MATER DOMINI	QUARTIERE MATER DOMINI	49
MERCATO S. MARIA	QUARTIERE S. MARIA	52
FIERE		
DENOMINAZIONE	**UBICAZIONE**	**SVOLTE NEL 2024**
S.RITA DA CASCIA	VIA MELITO PORTO SALVO	NO
SS.VITO ED ANTONIO	VIA E TRAV. C. COLOMBO	NO
MADONNA DI PORTO SALVO	VIA E TRAV. C. COLOMBO	SI
SAN LORENZO	QUARTIERE MATER DOMINI	SI
SS. MARIA DELLE GRAZIE	QUARTIERE PONTEGRANDE	SI
SS. MARIA DI ZARAPOTI	QUARTIERE S. MARIA	SI
FESTA DI SIANO	QUARTIERE SIANO	SI

*Dati forniti dal Settore Attività Economiche

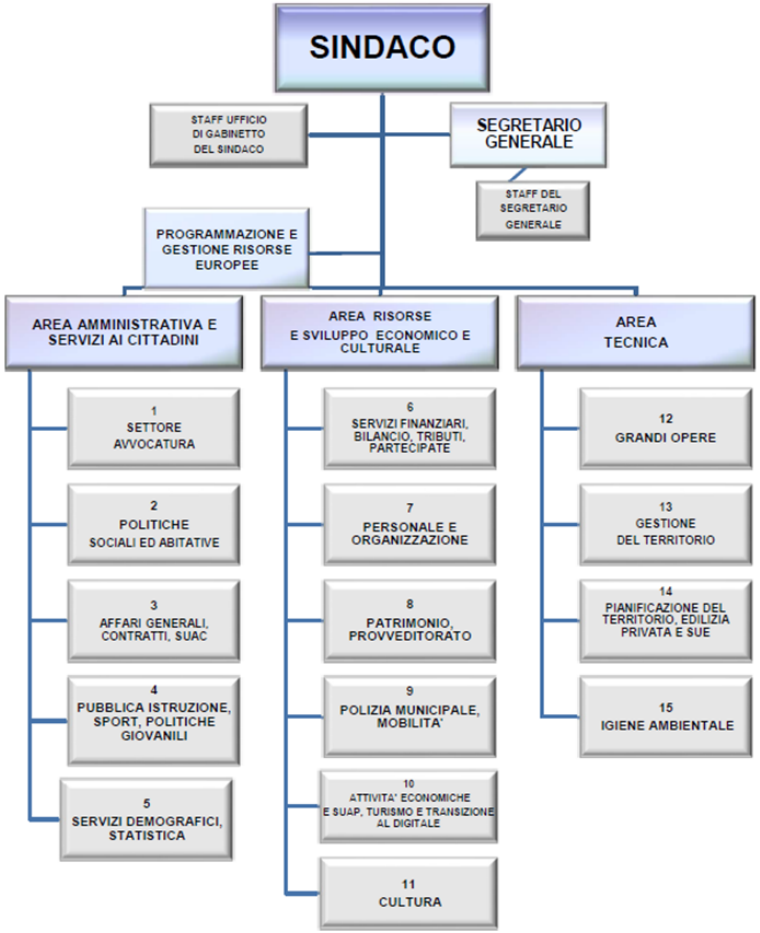
2.2 – L'Amministrazione in cifre

Il Comune di Catanzaro è dotato di dirigenza, con struttura burocratica complessa. La struttura attualmente è articolata in n. 15 Settori (raccordate funzionalmente in n. 3 Aree di coordinamento), 2 strutture di staff, (una in capo al Sindaco ed una al Segretario Generale), n. 1 "Unità di Progetto", struttura temporanea in staff al Sindaco per la gestione dei fondi comunitari e n. 34 aree di Posizioni Organizzative.
Figure "apicali" nei Settori sono i Dirigenti. Alla data del 31 dicembre 2024, il personale dipendente in servizio è costituito da n. 9 Dirigenti e n. 1 Capo Gabinetto (ex art. 90 TUEL) e da n. 245 dipendenti
Con deliberazione di Giunta Comunale n. 14 del 11/01/2023 è stata approvata la modifica alla macrostruttura organizzativa dell'ente.

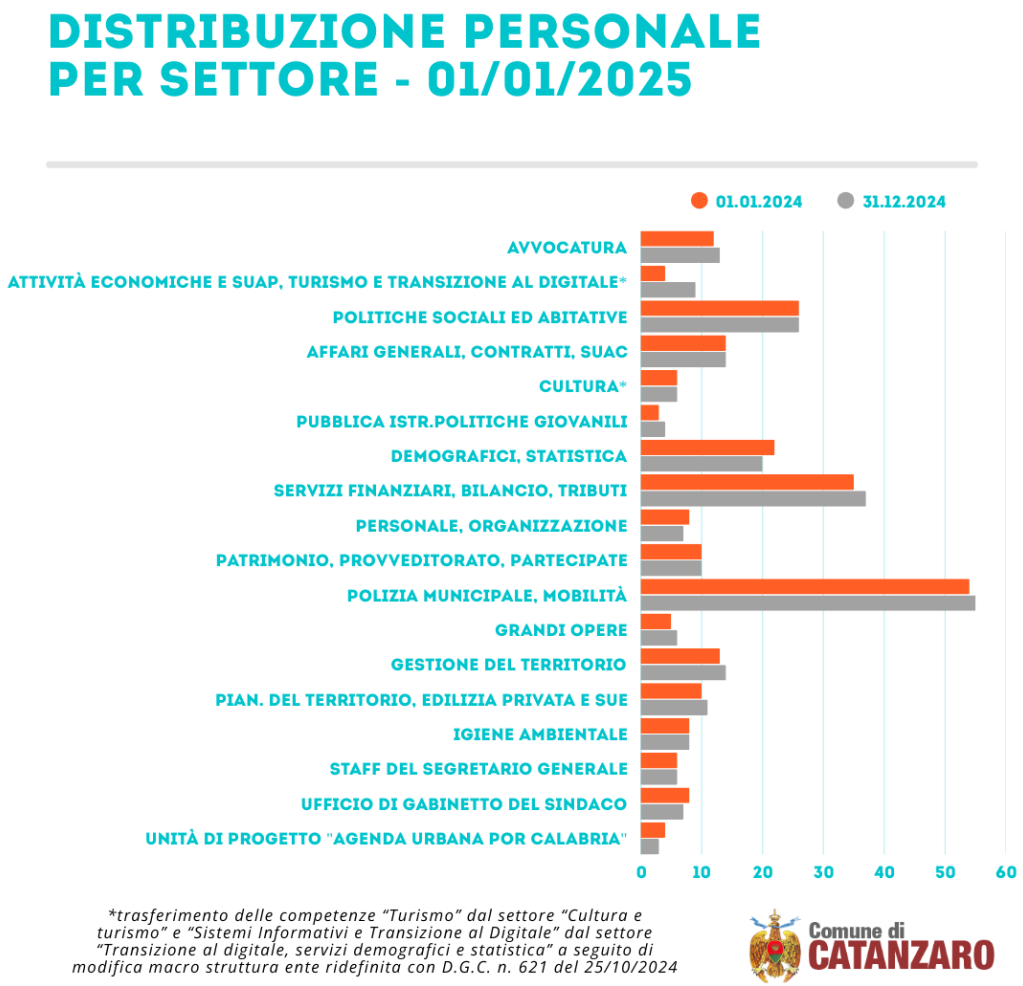
Di seguito si riporta **la vigente macrostruttura dell'Ente**



Successivamente con deliberazione n. 621 del 25/10/2024 è stata approvata la modifica alla macrostruttura organizzativa dell'ente per come di seguito riportata:

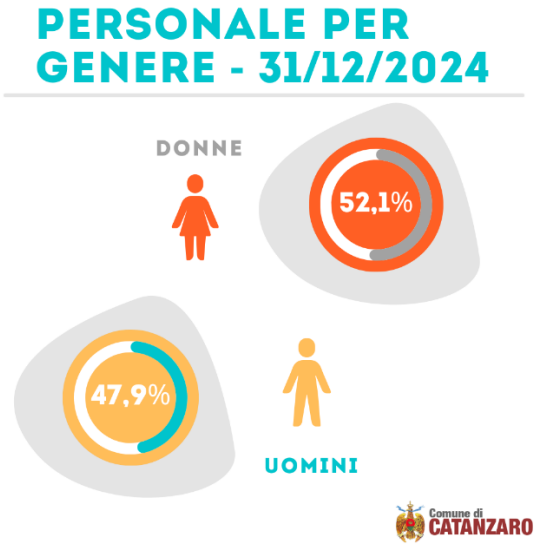

SINDACO
STAFF UFFICIO DI GABINETTO DEL SINDACO
SEGRETARIO GENERALE
STAFF DEL SEGRETARIO GENERALE
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE
AREA TECNICA
1 SETTORE AVVOCATURA
2 POLITICHE SOCIALI ED ABITATIVE
3 AFFARI GENERALI, CONTRATTI, SUAC
4 PUBBLICA ISTRUZIONE, SPORT, POLITICHE GIOVANILI
5 SERVIZI DEMOGRAFICI, STATISTICA
6 SERVIZI FINANZIARI, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPATE
7 PERSONALE E ORGANIZZAZIONE
8 PATRIMONIO, PROVVEDITORATO
9 POLIZIA MUNICIPALE, MOBILITA'
10 ATTIVITA' ECONOMICHE E SUAP, TURISMO E TRANSIZIONE AL DIGITALE
11 CULTURA
12 GRANDI OPERE
13 GESTIONE DEL TERRITORIO
14 PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO, EDILIZIA PRIVATA E SUE
15 IGIENE AMBIENTALE

DISTRIBUZIONE RISORSE UMANE PER SETTORE*



*Dati forniti dal Settore Personale e Organizzazione al 31/12/2024

DISTRIBUZIONE RISORSE UMANE PER GENERE, ETÀ E TITOLO DI STUDIO*







*Dati forniti dal Settore Personale e Organizzazione al 31/12/2024

2.3 – Riepilogo dei risultti raggiunti e scostamenti

Di seguito si riporta il quadro riassuntivo dei risultati raggiunti nel 2024 distinto per Settore:

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	motivi scostamnerto	Obiettivo modificato o eliminatocon variazione PIAO
01 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Avvocatura Comunale	10	100		
01 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Avvocatura Comunale	10	100		
01 AVV 03	FUNZIONAMENTO SETTORE AVVOCATURA	Avvocatura Comunale	10	100		
01 AVV 04	RAPPRESENTANZA, PATROCINIO ED ASSISTENZA IN GIUDIZIO DELLE CONTROVERSIE ATTIVE E PASSIVE. PARERI E CONSULENZE.	Avvocatura Comunale	20	100		
01 AVV 05	UFFICIO SINISTRI	Avvocatura Comunale	10	100		
02.01AVV06	Servizio di consulenza medico legale per i danni da RCT in convenzione con Enti Pubblici sanitari presenti sul territorio comunale	Avvocatura Comunale	5	100		
02.01AVV07	Strumenti deflattivi del contenzioso dinanzi al Giudice Amministrativo	Avvocatura Comunale	5	100		
02.03 TERM. PAG. 01 OB.IND.	Rispetto dei tempi di pagamento	Avvocatura Comunale	30	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	motivi scostamnerto	Obiettivo modificato o eliminatocon variazione PIAO
02 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Politiche Sociali ed Abitative	10	100		
01 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Politiche Sociali ed Abitative	10	100		
02.03 TERM. PAG. 01 OB.IND.	Rispetto dei tempi di pagamento	Politiche Sociali ed Abitative	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
03.PS 05	PNRR - Programma PIPPI - sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini (Missione 5 - componente 2 - sottocomponente 1 - investimento 1.1 - sub-investimento 1.1.1)	Politiche Sociali ed Abitative	5	100		
03.PS 06	PNRR - Percorsi di autonomia per persone con disabilità (missione 5, componente 2, sottocomponente 1, investimento 1.2).	Politiche Sociali ed Abitative	5	100		differimento attività n. 1 “Approvazione con Determinazione Dirigenziale dell'avviso pubblico finalizzato alla individuazione di ETS per la coprogettazione dell'intervento di che trattasi. Pubblicazione dello stesso secondo le forme di legge” al 31/10/2024 per

						sopravvenute cause impreviste.
12.P.S. 02	Modifica e aggiornamento del Progetto Didattico per le Sezioni di infanzia (3-6 anni) con l'integrazione delle griglie di osservazione per bambini con particolari bisogni educativi speciali (BES) ed eventuale attivazione del Piano educativo individualizzato (PEI) e del Piano educativo personalizzato (PDP), secondo le normative vigenti in materia.	Politiche Sociali ed Abitative	5	100		
12.P.S. 03	Dispersione scolastica - Linee guida sulle procedure di rilevazione e segnalazione di situazioni di dispersione scolastica e formativa.	Politiche Sociali ed Abitative	5	100		
12.P.S. 04	Predisposizione Linee Guida per la presentazione dell' istanza del "Progetto di Vita" ai sensi dell'art. 14 L.328/00 con rispettivi allegati (modello di istanza e modello presa in carico) e contestuale determinazione dell'Equipe Multidisciplinare.	Politiche Sociali ed Abitative	5	100		
12.PS 01	FUNZIONAMENTO SETTORE POLITICHE SOCIALI	Politiche Sociali ed Abitative	25	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
03 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Affari Generali, Contratti e SUAC	10	100		
03 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Affari Generali, Contratti e SUAC	10	100		
03 5004 GAB SINDACO 01	INDIRIZZO E CONTROLLO	Affari Generali, Contratti e SUAC	10	100		

03 5004 GAB SINDACO 02	COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ED ESTERNA, STAMPA E URP	Affari Generali, Contratti e SUAC	5	100		
03 AA.GG. 01	FUNZIONAMENTO AFFARI GENERALI	Affari Generali, Contratti e SUAC	10	100		
03 AA.GG./SUAC 01	ESPLETAMENTO PROCEDURE DI GARA DI IMPORTO SUPERIORE AD EURO 40.000,00 DI TUTTO L'ENTE. GESTIONE PIATTAFORMA E-PROCUREMENT DELL'ENTE. GESTIONE ELENCO OPERATORI ECONOMICI ON LINE. SISTEMA CERTIFICAZIONE DI QUALITà (DELIBERA G.C. N. 459 DEL 24/07/2023).	Affari Generali, Contratti e SUAC	10	100		
02.03 AA.GG./SUAC 02	ATTIVITA' DEL RESPONSABILE DELL'ANAGRAFE PER LA STAZIONE APPALTANTE (RASA) PRESSO L'AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE.	Affari Generali, Contratti e SUAC	5	100		
02.03 TERM. PAG 03. OB.IND.	Rispetto dei tempi di pagamento	Affari Generali, Contratti e SUAC	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
AA.GG. /CONTRATTI 01	STIPULA CONTRATTI DELL'ENTE	Affari Generali, Contratti e SUAC	5	100		
02.AA.GG./SUAC 03	AGGIORNAMENTO REGOLAMENTI AL D.LGS N. 36/2023 SS.MM.II. (NUOVO CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI). REGOLAMENTO PER L'AFFIDAMENTO DEI CONTRATTI PUBBLICI DI IMPORTO INFERIORE ALLE SOGLIE DI RILEVANZA COMUNITARIA.	Affari Generali, Contratti e SUAC	5	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
04 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	10	100		
04 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	10	100		
04 PI 01	Funzionamento ordinario del Settore	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	10	100		
04 PI 02	Azioni per il sostegno delle pari opportunità	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	10	100		
04 PI 03	L.R. 27/85: Piano Diritto allo Studio e L. 448/98: contributo sulla fornitura dei libri di testo	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	10	100		
04 PI 04	Azioni per il sostegno alla Scuola e promozione della cittadinanza attiva	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	5	100		
04 PI 05	Accordo quadro tra il Comune di Catanzaro e Università degli Studi “Magna Graecia” di Catanzaro, Fondazione Universita’ di Catanzaro “Magna Graecia”, Accademia di Belle Arti di Catanzaro, Conservatorio di musica “P.I. Tchaikovsky”, Camera di Commercio di Catanzaro	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	5	100		
04 PI 06	Sostegno alle politiche dello Sport	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	10	100		

02.03 TERM. PAG 03. OB.IND.	Rispetto dei tempi di pagamento	Affari Generali, Contratti e SUAC	30	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
05 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Servizi demografici, Statistica	10	95		
05 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Servizi demografici, Statistica	10	100		
STRATEGICO 02.03 TERM. PAG. 05 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Servizi demografici, Statistica	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
STRATEGICO 02.05 SS.DD. 01	SERVIZI ISTITUZIONALI AL CITTADINO	Servizi demografici, Statistica	45	100		
STRATEGICO 02.05 SS.DD. 04	INSERIMENTO ED AGGIORNAMENTO DELLE VIE CITTADINE NELL'ARCHIVIO NAZIONALE DEGLI STRADARI E NUMERI CIVICI	Servizi demografici, Statistica	5	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
06 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	10	100		
06 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	10	100		
02.03 TERM. PAG. 06 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
06 SF 01	FUNZIONAMENTO SERVIZI FINANZIARI - RENDICONTAZIONE E GESTIONE - SIOPE+	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	10	100		
06 SF 02	FUNZIONAMENTO SERVIZI FINANZIARI - PROGRAMMAZIONE BILANCIO	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	15	100		
02.06 SF 03	Regolamento di contabilità	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate				eliminazione e rinvio al 2025 in quanto il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha fissato al 31/03/2025 il termine per l'adeguamento del regolamento di contabilità al nuovo processo di

						spesa, al termine del periodo di sperimentazione semestrale.
06 SF STIPENDI 01	GESTIONE ECONONOMICO-PREVIDENZIALE DEL PERSONALE DIPENDENTE E ASSIMILATO	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	10	100		proroga al 30 settembre 2024 attività “elaborazione conto e relazione annuale del personale” in quanto la scadenza è stata prorogata con circolare MEF 32 del 03/07/2024
06 SF TRIBUTI 01	FUNZIONAMENTO UFFICIO TRIBUTI	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	10	100		
02.08 PD 03	Gestione e valorizzazione demanio comunale	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	4	100		
14 PT URB 02	PROCEDIMENTO COMPLETAMENTO PORTO	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi e Partecipate	1	70		modifica tempistica attività n. 2 “Predisposizione atti di approvazione del PEF (Piano Economico Finanziario)” al 30/10/2024 in attesa di ulteriore

						finanziamento regionale.

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
07 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Personale Organizzazione	10	100		
07 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Personale Organizzazione	10	100		
02.03 TERM. PAG. 07 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Personale Organizzazione	30	100		
02.07 PERS ORG 01	DIREZIONE RISORSE UMANE	Personale Organizzazione	10	100		
02.07 PERS ORG 02	ATTUAZIONE PIANO TRIENNALE DEL FABBISOGNO 2024-2026	Personale Organizzazione	20	100		
02.07 PERS ORG 03	ATTUAZIONE DEL PIANO DELLE AZIONI POSITIVE	Personale Organizzazione	10	80	Non si è proceduto all'aggiornamento Codice di Condotta	

02.07 PERS ORG 04	REVISIONE AD AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	Personale Organizzazione	10	100		proroga al 30 giugno 2024 attività “Predisposizione ed inoltro all'Ufficio di Giunta Comunale dell'atto di aggiornamento del S.V.M.P.” in considerazione dei tempi di svolgimento confronto sindacale ed incontro con l’Amministrazione per presentazione.

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
08 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Patrimonio, Provveditorato	10	100		
08 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Patrimonio, Provveditorato	10	100		
08 PD 01	GESTIONE TECNICO - AMMINISTRATIVO SETTORE PATRIMONIO DEMANIO PROVVEDITORATO	Patrimonio, Provveditorato	20	100		

08 PD 02	Gestione demanio marittimo di competenza del Comune di Catanzaro, su attività delegata dalla Regione Calabria (Legge regionale 17/2015)	Patrimonio, Provveditorato	10	100		
08 PD 04	Ricognizione immobili suscettibili di valorizzazione	Patrimonio, Provveditorato	10	100		
02.03 TERM. PAG. 08 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Patrimonio, Provveditorato	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
02.08 PD 03	Gestione e valorizzazione demanio comunale	Patrimonio, Provveditorato	10	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
09 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Polizia Municipale, Mobilità	10	100		
09 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Polizia Municipale, Mobilità	10	100		
02.03 TERM. PAG. 09 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Polizia Municipale, Mobilità	30	100		
09 PM 09	FUNZIONAMENTO UFFICI DEL COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE	Polizia Municipale, Mobilità	10	100		
09 PM 10	VIDEOTRAPPOLE AI FINI DEL CONTROLLO CORRETTEZZA CONFERIMENTO RIFIUTI	Polizia Municipale, Mobilità	4	100		

09 PM 01	GESTIONE CONTENZIOSO CODICE DELLA STRADA	Polizia Municipale, Mobilità	3	100		
09 PM 02	SERVIZI DI POLIZIA STRADALE, CENTRALE OPERATIVA E PROTEZIONE CIVILE	Polizia Municipale, Mobilità	4	100		
09 PM 03	MOBILITA' TRAFFICO E TRASPORTI	Polizia Municipale, Mobilità	3	100		
09 PM 04	GESTIONE ENTRATE INERENTI LE VIOLAZIONI DELLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA	Polizia Municipale, Mobilità	4	100		
09 PM 05	SICUREZZA CITTADINA E COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ DI PUBBLICA SICUREZZA	Polizia Municipale, Mobilità	4	100		
09 PM 06	POLIZIA EDILIZIA E GIUDIZIARIA	Polizia Municipale, Mobilità	5	100		
09 PM 07	POLIZIA AMBIENTALE	Polizia Municipale, Mobilità	5	100		
09 PM 08	POLIZIA COMMERCIALE	Polizia Municipale, Mobilità	5	100		
09 PM 12	UFFICIO SINISTRI	Polizia Municipale, Mobilità	3	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
10 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	10	60	nr giorni ritardo report annuale al responsabile superiori al target	

10 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	10	100		
03 TERM. PAG. 10 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	30	100		
10 AA.EE SUAP 01	FUNZIONAMENTO SPORTELLO ATTIVITA' PRODUTTIVE	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		
10 AA.EE SUAP 02	ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E PUBBLICI ESERCIZI.	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		
10 AA.EE SUAP 03	COMMERCIO SEDE FISSA ED ARTIGIANATO	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		
10 AA.EE SUAP 04	COMMERCIO AREE PUBBLICHE	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		
10 AA.EE SUAP 05	RIORDINO AREE MERCATALI	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		
10 TAD 01	CENTRO ELABORAZIONI DATI - GESTIONE SISTEMI INFORMATICI	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		

10 CUT 01	ATTIVITA' DI PROMOZIONE TURISTICA CON L'UTILIZZO DI RISORSE INTERNE ALL'ENTE E DEI PROVENTI DELL'IMPOSTA DI SOGGIORNO	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	3	100		
02.05 TAD 05	Attività di progettazione e cablaggio della linea dati per il Palazzo Comunale di via Jannoni 68	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		
03.05 TAD 02	PA digitale: Attuazione Investimento 1.2 "Abilitazione al Cloud per le PA Locali" - Migrazione in Cloud di 11 Servizi Applicativi sui 18 previsti, per i demografici, i tributi, la gestione economica e finanziaria dell'Ente, le Ordinanze, la gestione del Personale, le Gare e gli Appalti	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	2	100		
03.05 TAD 03	PA digitale: Attuazione Investimento 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" - Affidamento dei servizi	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		Posticipo attività all'annualità successiva e precisamente Affidamento progetto Servizi di front-end e Affidamento progetto Sito Istituzionale in quanto non attivata gara Consip
03.05 TAD 04	PA digitale: Attuazione Investimento 1.4.5 "Piattaforma Notifiche Digitali" - Asseverazione dei servizi e Avvio in produzione	Attività Economiche e SUAP, Turismo e Transizione al digitale	5	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
11 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	CULTURA	10	100		
11 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	CULTURA	10	100		
02.03 TERM. PAG. 10 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	CULTURA	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
11 CUB 01	GESTIONE BIBLIOTECA: INCREMENTO E TUTELA DEL PATRIMONIO LIBRARIO, SERVIZIO AL PUBBLICO	CULTURA	10	100		
11 CUB 02	BIBLIOTECA APERTA E SOCIALE: LUOGO DI INCLUSIONE E DI CULTURA	CULTURA	10	100		
11 CUC 01	CULTURA COME PROGETTO DI PROMOZIONE DELLA CITTA', DI IDENTITA', CREATIVITA' E CITTADINANZA ATTIVA	CULTURA	20	100		
11 CUC 02	PUBBLICI SPETTACOLI E MANIFESTAZIONI TEMPORANEE	CULTURA	10	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
12 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Grandi Opere	10	100		
12 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Grandi Opere	10	100		
03 TERM. PAG. 12 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Grandi Opere	30	100		
12 GO 01	FUNZIONAMENTO GRANDI OPERE	Grandi Opere	10	100		
12 GO 04	Intervento di Riqualificazione Strutturale Villa Margherita per Valorizzare Approccio di Sostenibilità Ambientale e Vivibilità Urbana - Pac Calabria 2014/2020 – Asse 9 (Fesr)".	Grandi Opere	10	100		
12 GO 02	Fondo Sviluppo e Coesione 2014-2020 – "Interventi di viabilità urbana Catanzaro Lido, atti a migliorare la geometria infrastrutturale con verifiche di sicurezza – SS106-Giovino, Via Pisacane-Lungomare" –	Grandi Opere	10	100		
12 GO 03	PAC Calabria 2014/2020 – Asse 9 (FESR) – Azione 9.6.7. Progetto di rigenerazione urbana e sociale con riqualificazione ambientale area degradata, con bonifica ambientale e realizzazione di aree verdi attrezzate ed impianto sportivo polivalente indoor in località Giovino	Grandi Opere	10	100		
12 GO 05	Lavori di manutenzione straordinaria e adeguamento sismico della scuola elementare Aranceto	Grandi Opere	10	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
13 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Gestione del Territorio	10	100		
13 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Gestione del Territorio	10	100		
02.03 TERM. PAG. 13 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Gestione del Territorio	30	100		
13 GT 01	GARANTIRE IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI ISTITUZIONALI DI GESTIONE DEL TERRITORIO E SERVIZI CIMITERIALI	Gestione del Territorio	5	100		
03.13 GT 06	“LAVORI DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO IDROGEOLOGICO DELLA SCARPATA A MONTE E A VALLE DI ALCUNI TRATTI DELLA SEDE STRADALE DENOMINATA VIALE DEI NORMANNI” - Investimenti relativi ad opere pubbliche di messa in sicurezza degli edifici e del territorio (articolo 1, comma 139 e seguenti, della legge 30 dicembre 2018, n.145). Annualità 2023-2024-2025 - CUP: D68H22001130001 – “FINANZIATO DALL’UNIONE EUROPEA – NEXT GENERATION EU” nell’ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) Missione 2 – Componente C.4 – Investimento 2.	Gestione del Territorio	5	30	Il ritardo nel raggiungimento nei termini previsti è da imputare a cause non previste che hanno impedito alla Commissione di gara di completare i lavori di propria competenza nei termini ipotizzati.	

04.13 GT 07	ATEM - AMBITO TERRITORIALE MINIMO GAS - 164 CZ/KR - AVVIO INDIVIDUAZIONE NUOVO GESTORE RETE GAS	Gestione del Territorio	7	100		
10.13 GT 02	Sistemazione Idraulica in Località Catanzaro Lido - Piazza Garibaldi - Via dei Crociati	Gestione del Territorio	10	0	Non è stato possibile rispettare i tempi previsti per la realizzazione delle attività poiché durante la fase di esecuzione dei lavori sono sorte difficoltà operative riconducibili a circostanze impreviste e imprevedibili che hanno comportato la necessità di prevedere una diversa soluzione nell'esecuzione di alcune parti d'opera rispetto alle	variazione tempistiche attività

					previsioni progettuali,	
10.13 GT 03	PON SCUOLA 14-20 ASSE II INFRASTRUTTURE PER L'ISTRUZIONE FESR - OB. SPEC. 10.7 AZIONE 10.7.1 - RIQUALIFICAZIONE EDIFICI SCOLASTICI (EFFICIENTAMENTO, SICUREZZA, ATTRATTIVITÀ E INNOVATIVITÀ, ACCESSIBILITÀ, IMPIANTI SPORTIVI, CONNETTIVITÀ – Lavori di "Adeguamento Funzionale e Messa in Sicurezza della Area di Gioco Adibita ad Uso didattico dell'Istituto Comprensivo Pascoli-Aldisio". Programma Operativo Complementare (POC) "Per la Scuola, competenze e ambienti per l'apprendimento" 2014-2020 – Asse II Fondo per lo Sviluppo e la Coesione (FSC) - Delibera CIPE n. 27/2016 Obiettivo 2.1 - "Avviso pubblico per l'adeguamento funzionale e messa in sicurezza impiantistica delle palestre, delle aree di gioco, di impianti sportivi adibiti ad uso didattico, di mense scolastiche e relativo allestimento" prot. 18786 del 28.06.2021 CUP: D65F21000700006 – CIG: A00AB38C1F	Gestione del Territorio	10	100		
10.13 GT 04	Piano degli investimenti di cui all'art.2, comma 1, della L. n. 145 del 30.12.2018. Annualità 2021 DPCM 27 Febbraio 2019, 11 luglio 2019 e 9 Gennaio 2020. "	Gestione del Territorio	7	100		

	Messa in sicurezza sede stradale località Via Corrado Alvaro Intervento codice CTZ/C.09 - CUP D67H21004920002					
10.13 GT 05	Rimozione dei canali esistenti" in via Fares. Intervento codice CTZ/C.04	Gestione del Territorio	6	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
14 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	10	100		
14 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	10	100		
02.03 TERM. PAG. 14 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
14 PT 01	FUNZIONAMENTO	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	10	100		
14 PT URB 02	PROCEDIMENTO COMPLETAMENTO PORTO	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	20	70	Non è stata eseguita la seguente attività: Predisposizione atti per l'avvio del bando di PPP/Concessione	modifica tempistica attività n. 2 "Predisposizione atti di approvazione del PEF (Piano Economico

						Finanziario)” al 30/10/2024 in attesa di ulteriore finanziamento regionale.
14 PT URB 03	PIANO STRUTTURALE COMUNALE	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	20	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
15 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	Igiene Ambientale	10	100		
15 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	Igiene Ambientale	10	100		
02.03 TERM. PAG. 15 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Igiene Ambientale	30	100		
15 AI 01	FUNZIONAMENTO IGIENE AMBIENTALE	Igiene Ambientale	10	100		
15 AI 02	SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	Igiene Ambientale	10	100		
15 AI 03	REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI	Igiene Ambientale	10	100		
15 AI 04	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO	Igiene Ambientale	10	100		
15 AI 05	REGOLAMENTO EMISSIONI ATMOSFERICHE	Igiene Ambientale	10	100		

Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
5008 001	ATTUAZIONE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ANNUALITA' 2024	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	10	100		
5008 002	ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER L'INTEGRITA' E LA TRASPARENZA - ANNUALITA' 2024	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	10	100		
02.03 TERM. PAG. 12 OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	30	50	liquidazione fatture oltre i 15 gg. dal ricevimento	
5008 UDP 01	Riqualificazione dell'area ex-Gasometro comprensiva delle opere di recupero del patrimonio archeologico industriale - Intervento è finanziato dall'Unione Europea - NextgenerationEU. - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Missione 5 Componente 2 Investimento/subinvestimento 2.1 "Rigenerazione urbana	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		
5008 UDP 02	"Riqualificazione urbana del quartiere Gagliano comprensiva delle opere di collegamento con le aree limitrofe"	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		
5008 UDP 03	Realizzazione Impianto Polivalente Indoor	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	90	Attività n. 1 conclusa in ritardo	

5008 UDP 04	COSTRUZIONE DI KM 12 AGGIUNTIVI DI PISTE CICLABILI	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		
12 GO 01	FUNZIONAMENTO GRANDI OPERE	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	10	100		
05.5008 UDP 05	"Lavori di recupero e riqualificazione immobile di Via Cilea – ex scuola elementare"	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		
05.5008 UDP 06	Lavori di "Completamento della scuola media Santo Janni"	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		
5008 UDP 07	"Efficientamento energetico di n. 5 (cinque) Istituti scolastici"	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		
5008 UDP 08	Programma Agenda Urbana POR Calabria 2014/2020 – Azione 10.7.1 "Riqualificazione dell'istituto Comprensivo Patari-Rodari"	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	70	Attività non eseguita "Avvio servizio verifica progettazione"	
5008 UDP 09	Acquisto e Riqualificazione Strutturale del Teatro Masciari	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		
5008 UDP 10	AGENDA URBANA POR CALABRIA FESR/FSE 2014/2020 -	PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	4	100		

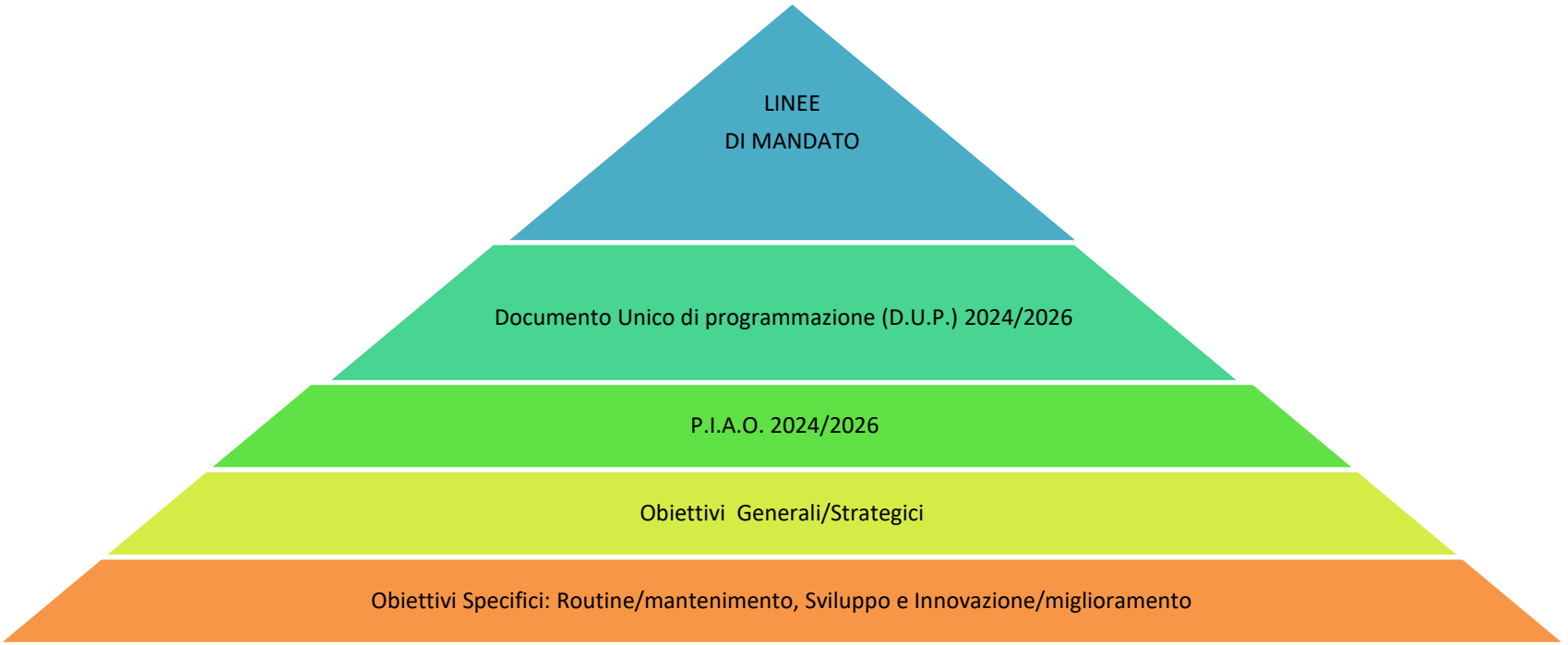
Codice Operativo	Titolo Operativo	Settore	Peso su CdR	Realizzazione	Motivi scostamento	Obiettivo modificato o eliminato con variazione PIAO
5005 CC 01	FUNZIONAMENTO UFFICIO DEL CONSIGLIO COMUNALE	Staff del Segretario Generale	15	100		
02.03 TERM. OB.IND	Rispetto dei tempi di pagamento	Staff del Segretario Generale	30	100		
5005 CI 01	CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA FINALIZZATA ALLA QUALITA' DEGLI ATTI - SEGRETERIA GENERALE	Staff del Segretario Generale	20	100		
5005 CI 02	CONTROLLI INTERNI	Staff del Segretario Generale	15	100		inserimento nuova attività “Adeguamento ciclo della performance al nuovo regolamento di disciplina della misurazione e valutazione delle performance e del sistema premiale approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 378 del 25/06/2024” dal

						01/07/2024 al 31/12/2024
5005 CI 03 OB.IND	RIDEFINIZIONE SEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA DEL P.I.A.O. - PIANIFICAZIONE MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA	Staff del Segretario Generale	20	100		

3 – OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI

3.1 – Albero della Performance

La struttura ad "albero" sulla quale si basa la performance è la seguente:



Per l'anno 2024 sono stati individuati n. 13 Obiettivi generali/strategici, n. 151 Obiettivi specifici

3.2 – Obiettivi Generali/Strategici

OBIETTIVI STRATEGICI

Obiettivo Strategico STRATEGICO 01

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Adozione e monitoraggio delle misure di prevenzione del rischio corruzione		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	Peso (%)	Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.	Data Fine Prev. Data Fine Eff.	Eseguita

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
Pubblicazione senza ritardo del Report annuale nei termini e con le modalità indicati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione - nr giorni ritardo			N	50,00	0,00	0,00	100,00
% monitoraggio procedimenti a rischio corruzione e misure adottate			N	50,00	100,00	100,00	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 02

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	BUON GOVERNO, EFFICIENZA, INNOVAZIONE ED EFFICACE AZIONE PER INCREMENTARE LE ENTRATE		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Miglioramento dei servizi resi, ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse, incremento delle entrate con un efficace azione di lotta all'evasione.		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	45.51 %		

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	Peso (%)	Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.	Data Fine Prev. Data Fine Eff.	Eseguita

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
% smaltimento debiti commerciali nati nell'esercizio			N	9,00	61,66	58,28	94,52
Incidenza degli accertamenti delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte corrente			%	10,00	55,95	61,01	100,00
Copertura domanda trasporto alunni (alunni inseriti/domande con esito istruttoria positiva ricevute)			%	9,00	100,00	100,00	100,00

Copertura domanda trasporto alunni disabili (alunni inseriti/domande con esito istruttoria positiva ricevute)			%	9,00	100,00	100,00	100,00
Capacità di riscossione delle sanzioni della polizia municipale accertate (importo riscosso nell'anno di riferimento/importo sanzioni accertate nell'anno di riferimento)			%	9,00	40,00	63,00	100,00
Servizi del comune con certificazione di qualità ISO 9001			N	9,00	1,00	0,00	0,00
indagine sul benessere organizzativo: tasso di partecipazione (dipendenti che hanno risposto al questionario/dipendenti a cui è stato somministrato il questionario)			%	9,00	50,00	50,00	100,00
Spesa per formazione pro-capite annua (spesa per formazione/ n. dipendenti in servizio)			€	9,00	40,00	110,46	100,00
Pari opportunità: livello di avanzamento del piano delle azioni positive (n. azioni attuate/n. azioni previste nel piano			%	9,00	20,00	14,00	70,00
Lavoro agile: tasso di assenza del personale dipendente in lavoro agile (giorni assenza totali dei lavoratori agili/ giorni lavorativi)			%	9,00	20,00	24,00	0,00
grado di copertura dei costi per l'erogazione dei servizi a domanda individuale			%	9,00	50,00	75,32	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 03

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	PNRR. - Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo - Rivoluzione verde e transizione ecologica - Infrastrutture per una mobilità sostenibile - Istruzione e ricerca - Inclusione e coesione		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Realizzazione dei progetti finanziati con fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	89.00 %		

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	Peso (%)	Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.	Data Fine Prev. Data Fine Eff.	Eseguita

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	100,00	100,00	89,00	89,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 04

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	RIPROGETTARE IL MODELLO DI CITTÀ ALLA LUCE DELLE NUOVE EMERGENZE INCLUSE LE QUESTIONI DEL LAVORO.		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Il modello di sviluppo e di cambiamento della Città sarà dettato da un'Agenda Verde che salvaguardi l'inestimabile patrimonio ambientale di cui si dispone e lo trasformi in opportunità per l'innalzamento della qualità della vita ma anche in nuove occasioni di sviluppo socio-economico, legato alle nuove tendenze del turismo ecologico ed esperienziale. La questione del contenimento dei costi energetici è inoltre diventata, con la guerra in Ucraina, drammaticamente attuale. A riguardo si procederà con l'adozione di un Piano di contenimento dei consumi energetici negli edifici pubblici ed alla prosecuzione dell'iter per l'individuazione del soggetto concessionario del servizio di distribuzione del gas (ATEM). Inoltre, occorrerà potenziare e riorganizzare il sistema di Protezione Civile comunale, costituire una task Force sull'occupazione per l'adozione di iniziative nel confronto con il Governo e la Regione, anche per la creazione di un polo biomedico-farmaceutico tra Università, Federfarma, Confindustria, Regione, Governo		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	Peso (%)	Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.	Data Fine Prev. Data Fine Eff.	Eseguita

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	50,00	100,00	100,00	100,00
NUOVE PISTE CICLABILI			KM	50,00	3,00	6,79	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 05

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	CREARE UN'AREA VASTA FUNZIONALE DENOMINATA "GRANDE CATANZARO" PER LA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE UNITARIA DI INTERVENTI NEI SETTORI DELL'AMBIENTE, DELL'ENERGIA, DEI TRASPORTI, DELL'ISTRUZIONE, DEL TURISMO E CULTURA, DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	L'importanza strategica del Piano Strutturale Comunale – il PSC – è contenuta tutta nella sua enunciazione: è lo strumento di pianificazione urbanistica generale che viene predisposto sul territorio per delinearne l'identità culturale, le scelte strategiche di sviluppo e per tutelarne l'integrità fisica e ambientale. Non è dunque solo un progetto tecnico, ma è lo strumento attraverso cui una Città si proietta nel futuro, compiendo scelte fondamentali per governare lo sviluppo dei decenni a venire. Le linee guida dettate dal Piano Strutturale Comunale verranno concretamente attuate, utilizzando, inoltre gli altri due strumenti urbanistici: il RUE, cioè il Regolamento Urbanistico Edilizio e il POC, ovvero il Piano Operativo Comunale, parti integranti dello strumento PSC. Si prevede di completare ragionevolmente entro la fine del 2023 l'iter di programmazione con l'adozione in Consiglio del PSC, del RUE e del POC. Il PSC dovrà contenere scelte strategiche per la tutela del patrimonio ambientale, per il recupero e la riqualificazione del centro storico, per l'interconnessione tra i quartieri, per l'individuazione delle aree vocate all'imprenditoria e all'artigianato, per il riordino della rete dei trasporti e della mobilità in genere, per una nuova residenzialità eco-compatibile. Appare poi indispensabile procedere alla redazione di un Piano per la Rigenerazione delle Incompiute e degli edifici dismessi, un piano per il recupero dell'esistente. Le ambiziose sfide necessitano, inoltre, di un sistema dei trasporti e della mobilità che trasformino Catanzaro in un Capoluogo accessibile e facilmente raggiungibile mediante la realizzazione del sistema metropolitano Catanzaro-Lamezia, l'adeguamento ed il potenziamento della dotazione dei servizi e delle infrastrutture, nonché la realizzazione di un'autostazione per i bus extra-urbani e a lunga percorrenza. L'obiettivo si prefigge inoltre la creazione di un'offerta turistico – culturale di area vasta che include la valorizzazione del turismo religioso		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	97.69 %		

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	Peso (%)	Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.	Data Fine Prev. Data Fine Eff.	Eseguita

Indicatori

Peso (%) 100,00							
Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**		
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
AVANZAMENTO PROCEDURE PSC			N	50,00	100,00	100,00	100,00
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	50,00	100,00	95,38	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 06

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	VALORIZZAZIONE DELLA CITTÀ DEGLI STUDI UNIVERSITARI E DI ALTA FORMAZIONE: CATANZARO CITTÀ CHE STUDIA		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Occorre una nuova visione, la Scuola, l'Università, l'Alta Formazione e la Cultura diventano canali comunicanti tra loro, capaci di scambiarsi continuamente esperienze e progettualità, producendo linfa vitale per l'intero sistema. Costituire una Commissione permanente Comune – Università, progettare la Città – campus, realizare la student-card magnetica con benefit competitivi renderanno Catanzaro città degli studi universitari e di alta formazione.		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

Sistema di misura				
Attività **Peso (%) 0,00**				
Attività	**Peso (%)**	**Data Inizio Prev.** **Data Inizio Eff.**	**Data Fine Prev.** **Data Fine Eff.**	**Eseguita**
Indicatori				

Peso (%) 100,00							
Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**		
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	100,00	100,00	100,00	0,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 07

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	SOSTEGNO ALLE POLITICHE PER LA SICUREZZA E REALIZZAZIONE DELLA CITTÀ DELLE REGOLE		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	La Città delle Regola è un obiettivo assolutamente irrinunciabile da perseguire su due fronti: il primo è quello della condivisione e della prevenzione; il secondo quello della repressione. Le linee d'intervento saranno mirate a: - Riorganizzare il Corpo della Polizia Locale; - Realizzare un programma di supporto alla Polizia Locale anche attraverso la stipula di Convenzioni con Associazioni di Volontariato; - Realizzare campagne di sensibilizzazione e informazione sulle principali regole da rispettare (uso dell'acqua; contenimento dei consumi, raccolta differenziata, parcheggio selvaggio, parcheggio abusivo dei posti riservati ai disabili, venditori ambulanti abusivi); - Riqualificare il modello di Polizia Urbana anche mediante l'uso delle tecnologia e Potenziamento della centrale operativa; - Operare il contrasto alla illegalità e agli abusivismi (anche videosorveglianza)		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	**Peso (%)**	**Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.**	**Data Fine Prev. Data Fine Eff.**	**Eseguita**

Indicatori Peso (%) 100,00							
Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**		
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	50,00	100,00	100,00	100,00
% personale polizia municipale dedicato a servizi operativi esterni sul totale del personale in servizio			N	50,00	60,00	67,00	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 08

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	VALORIZZAZIONE DELLA GRANDE FUNZIONE "CITTÀ SUL MARE"		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	La caratteristica di Città sul Mare – con i suoi sei chilometri di costa – rende Catanzaro unica perché permette di sfruttare tutte le potenzialità di una risorsa come quella marina, capace di generare economia, occupazione e ricchezza. Le politiche del mare possono così tradursi in: turismo balneare e ambientale, diporto, collegamenti marittimi, pesca e industria ittica, food e ristorazione, fiere ed eventi, sport acquatici. Le azioni da sviluppare sono le seguenti: completamento del porto e modello gestionale; Piano Spiaggia e rete wifi pubblica; Piano Parcheggi Lido; Realizzare azioni di promozione di Start-up giovanili per la gestione dei servizi turistici del Lungomare e del Porto; Elaborare e realizzare i progetto di riqualificazione del Lungomare di Catanzaro Lido; Tutelare e salvaguardare l'ambiente e della vegetazione che si affaccia sul mare dell'area di Giovino/Fruizione intelligente; Ottenere il riconoscimento Catanzaro Bandiera Blu; Realizzare la Metropolitana per il Turismo; Museo del mare e delle tradizioni marinare; Acquisire e recuperare il Cinema Orso, recuperare ex mercato agricolo ed ex delegazione di spiaggia; Sostenere il miglioramento della ricettività alberghiera. Inoltre il Polo Fieristico dovrà riacquistare la sua destinazione naturale attraverso una gestione che ne esalti la doppia vocazione di Centro espositivo e Arena per eventi musicali e spettacolari e soprattutto si dovrà garantire la qualità delle acque marine attraverso una nuova piattaforma depurativa che superi gli insopportabili limiti dell'attuale depuratore.		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	60.00 %		
Sistema di misura			

Attività						
Attività **Peso (%) 0,00**						
Attività			**Peso (%)**	**Data Inizio Prev.** **Data Inizio Eff.**	**Data Fine Prev.** **Data Fine Eff.**	**Eseguita**
Indicatori **Peso (%) 100,00**						
Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**	
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
AVANZAMENTO PROCEDURE PER COMPLETAMENTO PORTO			N	50,00	100,00	70,00	70,00
aumento di presenze Turisti rispetto anno precedente (dato settore Cultura e Turismo -tassa di soggiorno)			N	25,00	3,00	0,00	0,00
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	25,00	100,00	100,00	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 09

Unità Organizzative	
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI	
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE	
AREA TECNICA	
Staff del Segretario Generale	
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE	
Titolo Obiettivo Strategico	VALORIZZAZIONE DEL CENTRO STORICO E DELLA GRANDE FUNZIONE BORGO DELLE ARTI, DELLA CONOSCENZA (ISTRUZIONE, CULTURA E ALTA FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE), DELLA MEMORIA, DEI GRANDI EVENTI E DEL GUSTO
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Occorre una nuova visione per il centro storico, una profonda rigenerazione che significhi una nuova vita, recuperando il passato con occhi nuovi. Una nuova visione che dovrà generare il ritorno di abitanti, l'innalzamento della qualità della vita, il risveglio delle attività commerciali di prossimità e della filiera del food e dell'artigianato tradizionale, l'attrazione di una quota significativa di turismo nazionale e internazionale. La precondizione della rigenerazione è un complesso e realistico piano di accessibilità e sosta che punti sul recupero e il potenziamento dell'esistente, con la creazione dell'isola

	pedonale riservata al passeggio legato allo shopping, all'intrattenimento e alla fruizione dei beni artistici e ambientali. Le azioni da sviluppare potranno essere a titolo esemplificativo le seguenti: - Piano di accessibilità e sosta; - Costituire la Consulta permanente per il centro storico; - Sostenere l'alta formazione artistica e musicale; - Coordinare l'offerta dei cinema e dei teatri; - Valorizzare il sistema dei musei (San Giovanni, ex Stac, biblioteca e archivi) e creare il Museo della seta; - Sostenere e realizzare programmi per favorire la "cultura per tutti"; - Creare la Rete delle Culture e di un portale dedicato alla cultura e all'arte; - Riattivare il Premio Letterario Città di Catanzaro e Istituzionalizzare il Progetto Gutemberg; - Valorizzare gli spazi espositivi attraverso l'allestimento di mostre di qualità; - Favorire una nuova residenzialità attraverso incentivi e bonus a studenti e giovani coppie; - Sostenere la realizzazione di un progetto di percorso enogastronomico nelle Gallerie del San Giovanni; - Sostenere la diffusione della lettura e la rete delle biblioteche; - Catanzaro dei Teatri - Coordinamento programmazione teatri; - Catanzaro dei Musei - Valorizzazione del sistema museale (Numismatico di Villa Margherita, MUSMI, Museo Diocesano, Museo del Rock, Museo delle Carrozze); - Catanzaro dei Musei - Progetto Catanzaro Città di Mimmo Rotella per le celebrazioni del ventennale della morte; - Catanzaro della Musica; -Catanzaro della Memoria - Archivio Emilia Zinzi; - Catanzaro della Memoria - Valorizzazione tradizioni popolari; - Catanzaro del Cinema; - Catanzaro dei Grandi Eventi - Storicizzazione dei grandi eventi a partire dagli spettacoli di Armonie d'arte e Festival d'autunno e arrivare al reinserimento di Catanzaro nei circuiti dei grandi spettacoli
Tipologia	Strategico
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024	
Realizzazione Obiettivo	100.00 %

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	Peso (%)	Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.	Data Fine Prev. Data Fine Eff.	Eseguita

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	100,00	100,00	100,00	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 10

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ESSENZIALI (LA QUESTIONE IDRICA, I RIFIUTI E LA CURA DELLA CITTÀ)		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	L'obiettivo si prefigge di garantire servizi essenziali come l'acqua, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, la cura delle strade, la manutenzione degli alvei dei torrenti e delle fiumare. Il grave problema delle perdite idriche a Catanzaro, ormai insopportabile per migliaia di cittadini che subiscono continue interruzioni del servizio, va affrontato con una visione nuova e con l'ausilio delle tecnologie più avanzate. Le aree d'intervento sono le seguenti: - Realizzare il sistema di digitalizzazione della rete idrica; - Raddoppiare la linea del Guerriccio e realizzare nuovi serbatoi; - Riqualificare i bacini idrografici (fiume Corace, fiume Alli, Torrente Fiumarella, Torrente Castaci); - Migliorare la manutenzione delle strade attraverso l'utilizzazione di nuove tecnologie.		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	97,73 %		

Sistema di misura

Attività

Peso (%) 0,00

Attività	Peso (%)	Data Inizio Prev. Data Inizio Eff.	Data Fine Prev. Data Fine Eff.	Eseguita

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
% RACCOLTA MEDIA DIFFERENZIATA DELL'ANNO			N	25,00	67,00	68,92	100,00
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	25,00	100,00	90,91	90,91

TAGLIO ERBA (INTERVENTI EFFETTUATI /INTERVENTI PROGRAMMATI)			%	25,00	90,00	100,00	100,00
TASSO ADOZIONE CANI OSPITATI NEL CANILE (CANI ADOTTATI/CANI OSPITATI)			%	25,00	70,00	84,00	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 11

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	SOSTEGNO ALLE POLITICHE DELLO SPORT - CITTÀ EUROPEA DELLO SPORT 2023		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Il riconoscimento di Città Europea dello Sport 2023, ottenuto da Catanzaro assieme ad altri 6 Comuni Italiani, impone un maggiore impegno volto al recupero ed alla valorizzazione degli impianti esistenti, regolamentare meglio l'utilizzazione degli impianti affinché possano essere fruiti dal maggior numero di persone. Le azioni da sviluppare sono le seguenti: - Piano dello sport e dell'impiantistica cittadina; - Riqualificare lo Stadio Ceravolo.		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

Sistema di misura				
Attività **Peso (%) 0,00**				
Attività	**Peso (%)**	**Data Inizio Prev.** **Data Inizio Eff.**	**Data Fine Prev.** **Data Fine Eff.**	**Eseguita**
Indicatori **Peso (%) 100,00**				

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	33,34	100,00	100,00	100,00
FRUIZIONE STRUTTURA SPORTIVA PALACORVO (AUTORIZZAZIONI IN USO TEMPORANEO RILASCIATE/N° RICHIESTE CON ISTRUTTORIA POSITIVA PERVENUTE			%	33,33	100,00	100,00	100,00
FRUIZIONE DELLE PALESTRE (AUTORIZZAZIONI IN USO TEMPORANEO RILASCIATE/N° RICHIESTE CON ISTRUTTORIA POSITIVA PERVENUTE			%	33,33	100,00	100,00	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 12

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	RAFFORZAMENTO DELLE POLITICHE SOCIALI FINALIZZATE A RICUCIRE LA FRAMMENTAZIONE SOCIALE ED ELIMINARE I FENOMENI DI DISAGIO		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Nelle Linee programmatiche di mandato ruolo centrale rivestono le Politiche Sociali. Esse dovranno necessariamente perseguire gli obiettivi e le attività coerenti con le azioni di sostegno: alla famiglia, all'infanzia, ai diversamente abili, agli immigrati, ai non autosufficienti ed ai soggetti svantaggiati in genere. Le politiche sociali devono mirare a rendere migliore la vita di ogni abitante della città e, di riflesso, a ricucire la frammentazione sociale ed eliminare i fenomeni di disagio che pregiudicano il benessere dell'intera collettività Gli obiettivi saranno mirati a: - Realizzare il progetto "Catanzaro 0-6" per il governo delle politiche educative dell'infanzia nella sua fase cruciale di crescita; - Istituire il Garante per le Persone Private della libertà personale; - Sostenere la lotta contro la violenza sulle donne; - Sostenere la lotta alla ludopatia; - Migliorare l'accessibilità per i portatori di diverse abilità; - Elevare la qualità della vita in zone a forte rischio anche per quanto riguarda la legalità - Sostenere fasce di cittadinanza a rischio di esclusione o già emarginate come quelle residenti nei quartieri a sud della Città; - Sostenere modelli comportamentali più socializzanti anche attraverso strumenti di premialità; - Coordinare le attività socio-sanitarie e socio-assistenziali; - Coordinare le attività delle associazioni di volontariato		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

Sistema di misura							
Attività **Peso (%) 0,00**							
Attività			**Peso (%)**	**Data Inizio Prev.** **Data Inizio Eff.**	**Data Fine Prev.** **Data Fine Eff.**	**Eseguita**	
Indicatori **Peso (%) 100,00**							
Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**		
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
Interventi di sostegno e/o supporto all'utenza fornito a qualsiasi titolo sul totale delle richieste di sostegno diretto ed indiretto anziani, disabili, adulti in difficoltà			%	100,00	100,00	100,00	100,00

Obiettivo Strategico STRATEGICO 13

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
PROGRAMMAZIONE E GESTIONE RISORSE EUROPEE			
Titolo Obiettivo Strategico	RAFFORZAMENTO DELLE POLITICHE PER LA PERIFERIE		
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Il particolare assetto sociale e urbanistico di Catanzaro, articolato in quartieri che si snodano da nord a sud e che mantengono una propria identità, impone una nuova visione delle periferie che possono trasformarsi da problema in ricchezza. Gli obiettivi saranno mirati a: - Favorire l'interscambio dei flussi sociali da un quartiere all'altro; - Realizzare la riqualificazione urbana dei quartieri sud (q. Corvo e via Fortuna; q. Pistoia; q. Aranceto e via Sardegna; q. Catanzaro Lido).		
Tipologia	Strategico		
Valido dal 01-01-2024 al 31-12-2024			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		
Sistema di misura			

Attività **Peso (%) 0,00**							
Attività			**Peso (%)**	**Data Inizio Prev.** **Data Inizio Eff.**	**Data Fine Prev.** **Data Fine Eff.**	**Eseguita**	
Indicatori **Peso (%) 100,00**							
Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**		
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	100,00	100,00	100,00	100,00

3.3 – Obiettivi assegnati a ciascun Settore

I Report distinti per settore sono riportati nell'allegato A)

3.4 - Obiettivi per lo sviluppo progressivo e graduale del lavoro agile e del lavoro da remoto

Al fine favorire politiche atte a promuovere un'organizzazione del lavoro in ottica di parità di genere, secondo quanto previsto dal Dipartimento per le Pari Opportunità della presidenza del Consiglio dei Ministri all'interno delle Linee guida sulla " Parità di genere nell'organizzazione e gestione del rapporto di lavoro con le Pubbliche Amministrazioni", sul tema della regolamentazione delle forme di lavoro agile in chiave non discriminatoria e in applicazione del contratto collettivo di lavoro 2019-2021, si è provveduto alla regolamentazione delle forme di lavoro agile e di lavoro da remoto. Pur essendo un tema con implicazioni ampie in tema organizzativo, il lavoro agile, costituisce uno strumento di flessibilità idoneo a favorire la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro in presenza di oneri legati alla sfera familiare.
Con deliberazione di Giunta Comunale n. 664 del 09/11/2023 è stato approvato, previo confronto con le Organizzazioni Sindacali rappresentative, il regolamento sulla disciplina del lavoro a distanza in attuazione delle previsioni normative e contrattuali seguite alla sottoscrizione in data 16 novembre 2022 del nuovo CCNL Funzioni Locali previa

Gli obiettivi di sviluppo del lavoro agile e da remoto per l'annualità 2024 sono stati raggiunti come da tabella riassuntiva.

OBIETTIVI 2024-2026	**DESCRIZIONE**	**INDICATORI**	
Dotazione tecnologica, privacy e sicurezza ANNUALITA' 2024 - 2026	Aggiornamento e implementazione livelli minimi di sicurezza	Monitoraggio e verifiche accessibilità dati da remoto, sistemi di autenticazione accessi, criteri di sicurezza	Le piattaforme tecnologiche per il lavoro agile nell'Amministrazione includono l'accesso ai servizi tramite cloud e l'accesso ai server dell'Ente tramite VPN
Piano formativo specifico integrato ANNUALITA' 2024 – 2026	Interventi su competenze direzionali, organizzative e digitali funzionali al lavoro agile, rivolti ai dipendenti	Organizzazione attività formative Corsi e/o giornate erogate: % dipendenti	

OBIETTIVI 2024-2026	DESCRIZIONE	INDICATORI	
Digitalizzazione/dematerializzazione documentale ANNUALITA' 2024 - 2026	Pensare i principali processi di lavoro e i procedimenti amministrativi in una logica completamente digitale	Elaborazione di piani/proposte di digitalizzazione o dematerializzazione	Nell'anno 2024 sono stati avviati I seguenti obiettivi: - PA digitale: Attuazione Investimento 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" -Affidamento dei Servizi; - PA digitale: Attuazione Investimento 1.4.5 "Piattaforma Notifiche Digitali" - Asseverazione dei servizi e Avvio in produzione
Individuazione metodologia e strumenti per assegnare, misurare e rendicontare le attività svolte da remoto ANNUALITA' 2024 - 2026	Standardizzare la definizione di attività, obiettivi e indicatori di monitoraggio	Verifica risultati tramite indicatori prefissati	Nella mappatura delle attività smartabili, al fine della rendicontazione sono stati individuate indicatori specifici che monitorano l'attiuazione degli obiettivi prefissati.
Impatto della modalità agile sulla *performance* organizzativa ANNUALITA' 2024 - 2026	Riduzione costi	Monitoraggio spese materiali di consumo, carta, cancelleria, toner	
Impatto della modalità agile sulla *performance* individuale ANNUALITA' 2024 - 2025	Riduzione assenze	Monitoraggio giornate medie di assenza per permessi e assenze retribuite	

3.5 – Indicatori a confronto

Nella presente sottosezione vengono descritti sinteticamente i risultati di mutamenti attraverso la presa in esame di alcuni indicatori comuni a più annualità. Ciò consente di comprendere meglio le eventuali difficoltà o opportunità incontrate, contestualizzando i risultati raggiunti.

	2020*	2021*	2022*	2023**	2024
% raccolta media differenziata dell'anno	70,57%	70,04%	69,24%	68,76%	68,92%

* Dati Arpacal
** Dati trasmessi dal gestore del Servizio

	2020	2021	2022	2023	2024
Tempestività dei pagamenti (espresso in gg)	51,04	36,72	42,77	21	5,83

	2020	2021	2022	2023	2024
n. iscritti area dell'infanzia	43	65	60	66	83

	2020	2021	2022	2023	2024
Numero gare espletate	64	50	59	77	36

	2020	2021	2022	2023	2024
nr assunzioni	62	24	36	28	53

	2020	2021	2022	2023	2024
nr pensionamenti - cessazioni	31	33	21	42	42

	2022	2023	2024
Presenze turistiche*	30229	88794	54692

* Dati forniti dal Settore Turismo sulla base dei pagamenti tassa di soggiorno

4 – RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

4.1 – Salute Finanziaria

I dati di seguito riportati sono tratti dalla Delibera di Consiglio Comunale n. 42 del 28/04/2025 di approvazione del Rendiconto dell'esercizio finanziario 2024.

		GESTIONE		
		RESIDUO	COMPETENZA	TOTALE
Fondo Cassa al 1° gennaio				19.526.596,71
RISCOSSIONI	(+)	40.497.773,96	182.330.778,29	222.828.552,25
PAGAMENTI	(-)	46.535.849,61	176.322.979,71	222.858.829,32
SALDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE	(=)			19.496.319,64
PAGAMENTI per azioni esecutive non regolarizzate al 31 dicembre	(-)			0,00
FONDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE	(=)			19.496.319,64
RESIDUI ATTIVI	(+)	195.195.694,05	55.949.516,16	251.145.210,21
di cui residui attivi incassati alla data del 31/12 in conti postali e bancari in attesa del riversamento nel conto di tesoreria principale		0,00	0,00	0,00
di cui derivanti da accertamenti di tributi effettuati sulla base della stima del dipartimento delle finanze		0,00	0,00	0,00
RESIDUI PASSIVI	(-)	103.512.614,14	52.965.765,47	156.478.379,61
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE CORRENTI[1]	(-)			1.119.222,88
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE IN CONTO CAPITALE[1]	(-)			3.459.752,86
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER INCREMENTO DI ATTIVITA' FINANZIARIE [1]	(-)			0,00
RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE AL 31 DICEMBRE 2024 (A)[2]	(=)			**109.584.174,50**

Composizione del risultato di amministrazione al 31 dicembre 2024:	
Parte accantonata[3]	
Fondo crediti di dubbia esigibilità al 31/12/2024[4]	111.502.563,44
Accantonamento residui perenti al 31/12/2024 (solo per le regioni)[5]	0,00
Fondo anticipazioni liquidità	21.999.193,82
Fondo perdite società partecipate	269.780,00
Fondo contezioso	4.990.478,81
Altri Accantonamenti	971.615,66
Fondo garanzia debiti commerciali	1.453.499,10
Totale parte accantonata (B)	**141.187.130,83**
Parte vincolata	
Vincoli derivanti da leggi e dai principi contabili	583.683,24
Vincoli derivanti da trasferimenti	2.483.319,34
Vincoli derivanti dalla contrazione di mutui	699.837,77
Vincoli formalmente attribuiti dall'ente	13.606.304,75
Altri vincoli	0,00
Totale parte vincolata (C)	**17.373.145,10**
Parte destinata agli investimenti	
Totale parte destinata agli investimenti (D)	**45.704,41**
Totale parte disponibile (E=A-B-C-D)	**-49.021.805,84**
F) di cui Disavanzo da debito autorizzato e non contratto[6]	
Se E è negativo, tale importo è iscritto tra le spese del bilancio di previsione come disavanzo da ripianare[6]	

INDICATORI FINANZIARI

Con gli indicatori finanziari si analizzano aspetti della gestione economica/finanziaria dell'ente per fornire, mediante dati estremamente sintetici relativi agli anni 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024 elementi per formulare considerazioni sull'andamento delle risorse a disposizione dell'ente locale ed analizzare la "*salute*" sotto l'aspetto finanziario.

Incidenza degli accertamenti delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte corrente

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% di incidenza	54,97 %	56,11 %	58,97 %	48,87 %	86,39 %	55,95%	62,94%	61,01%

Incidenza della spesa di personale sulla spesa corrente

Valutazione dell'incidenza della spesa di personale di competenza dell'anno rispetto al totale della spesa corrente.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% di incidenza spese personale	19,25 %	18,82 %	17,92 %	14,63%	16,33%	16,27%	15,04%	16,52%

Indicatore di esternalizzazione dei servizi.

Valutazione del ricorso a enti esterni all'amministrazione per la gestione e l'erogazione di servizi alla collettività

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% indicatore esternalizzazione dei servizi	25,01%	25,02%	27,08 %	25,34 %	26,06%	26,16%	27,64%	29,88%

Smaltimento debiti commerciali nati nell'esercizio

Capacità dell'ente di provvedere al pagamento di debiti esigibili nel corso dell'esercizio nell'ambito del medesimo esercizio

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% smaltimento debiti commerciali nati nell'esercizio	50,49%	33,01%	35,62 %	51,48 %	58,02%	61,66%	58,54%	58,28%

Rigidità strutturale di bilancio

Incidenza spese rigide (ripiano disavanzo, personale e debito) su entrate correnti

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% rigidità spesa	27,17%	26,30%	24,97 %	19,90 %	27,14%	18,13%	21,59%	22,97%

RISORSE

Di seguito si riporta il prospetto delle risorse finanziarie distinto per Titoli

Riepilogo Titoli ENTRATE						
Tipologia	Somme stanziate	Accertato		Incassato		Residui attivi
		Accertamenti	%	Reversali	%	
Fondo Pluriennale Vincolato per spese correnti	1.349.872,01					
Fondo Pluriennale Vincolato per spese in conto capitale	3.700.000,00					
0. Avanzo di amministrazione/Utilizzo fondo pluriennale vincolato	6.167.086,50					
1. Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa	55.807.974,55	55.073.079,56	98,68%	46.486.810,74	84,41%	61.673.247,02
2. Trasferimenti correnti	20.160.576,85	14.007.044,82	69,48%	10.195.288,90	72,79%	8.696.678,16
3. Entrate extratributarie	24.061.473,63	23.010.137,88	95,63%	8.148.913,82	35,41%	83.391.187,40
4. Entrate in conto capitale	31.355.442,04	14.242.957,10	45,42%	2.295.027,79	16,11%	78.696.915,18
5. Entrate da riduzione di attività finanziarie	487.554,50	146.872,80	30,12%	0	0%	947.850,21
6. Accensione Prestiti	2.487.554,50	2.146.872,80	86,30%	0	0%	3.040.455,71
7. Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
9. Entrate per conto terzi e partite di giro	157.195.555,50	129.653.329,49	82,48%	115.204.737,04	88,86%	14.698.876,53
Totale	302.773.090,08	238.280.294,45	78,70%	182.330.778,29	76,52%	251.145.210,21

Riepilogo Titoli SPESE						
Macroaggregato	Somme stanziate	Impegnato		Pagato		Residui passivi
		Impegni	%	Mandati	%	
0. Disavanzo di amministrazione	5.127.479,80					
1. Spese correnti *fondo pluriennale vincolato*	98.564.647,11 1.119.222,88	79.715.491,04	80,88%	57.572.229,80	72,22%	54.402.591,76
2. Spese in conto capitale *fondo pluriennale vincolato*	39.681.924,48 3.459.752,86	18.057.123,16	45,50%	2.279.838,28	12,63%	86.285.651,36
3. Spese per incremento attività finanziarie	487.774,50	147.092,80	30,16%	0	0,00%	150.359,80
4. Rimborso Prestiti	1.715.708,69	1.715.708,69	100,00%	1.715.708,69	100,00%	0,00
5. Chiusura Anticipazioni ricevute da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
7. Uscite per conto terzi e partite di giro	157.195.555,50	129.653.329,49	82,48 %	114.755.202,94	88,51%	15.639.776,69
Totale	302.773.090,08	229.288.745,18	75,87%	176.322.979,71	76,90%	156.478.379,61

RISORSE FINANZIARIE DISTINTE PER CENTRO DI RESPONSABILITÀ

	PARTE ENTRATA - 2024					PARTE SPESA - 2024					
Centro di Responsabilità	**Risorse in Entrata Stanziate (CP+FPV)**	**di cui Partite di giro**	**di cui Fondi**	**Risorse in Entrata Accertate**	**Risorse in Entrata Accertate (escluse partite di giro)**	**Risorse in Spesa Stanziate (CP+FPV)**	**di cui Partite di giro**	**di cui Fondi**	**Risorse in Spesa Utilizzate**	**Impegnato FPV**	**Risorse in Spesa Utilizzate (escluse partite di giro)**
70.01.01 - AVVOCATURA	250.000,00 €		200.000,00 €	22.473,50 €	22.473,50 €	413.053,52 €		200.000,00 €	210.562,42 €		210.562,42 €
70.01.02 - POLITICHE SOCIALI ED ABITATIVE	14.786.329,91 €			10.866.328,93 €	10.866.328,93 €	15.682.970,10 €			11.693.810,82 €		11.693.810,82 €
70.01.03 - AFFARI GENERALI, CONTRATTI, SUAC	150.000,00 €	27.000,00 €		127.124,01 €	109.539,01 €	989.953,80 €	27.000,00 €		890.338,08 €		872.753,08 €
70.01.04 - PUBBL.ISTRUZIONE, SPORT, POL. GIOVANILI	1.383.813,82 €			1.384.704,08 €	1.384.704,08 €	2.690.069,67 €			2.664.839,94 €		2.664.839,94 €
70.01.05 - SERVIZI DEMOGRAFICI, STATISTICA	653.000,00 €	250.000,00 €		545.093,36 €	375.262,51 €	775.757,04 €	250.000,00 €		676.761,47 €		506.930,62 €
70.02.06 - SERVIZI FINANZIARI, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPATE	231.486.538,85 €	156.860.000,00 €		202.980.360,52 €	73.526.626,88 €	191.140.251,27 €	156.860.000,00 €	9.894.931,05 €	152.058.432,92 €	1.119.222,88 €	22.604.699,28 €
70.02.07 - PERSONALE, ORGANIZZAZIONE	24.442,37 €	3.555,50 €		2.994,38 €	2.994,38 €	514.277,50 €	3.555,50 €		461.011,17 €		461.011,17 €
70.02.08 - PATRIMONIO, PROVVEDITORATO	5.274.829,89 €	10.000,00 €		2.214.280,74 €	2.211.900,74 €	2.757.643,30 €	10.000,00 €		2.644.472,62 €		2.642.092,62 €
70.02.09 - POLIZIA MUNICIPALE, MOBILITA'	2.352.500,00 €			2.178.351,56 €	2.178.351,56 €	1.502.218,46 €			1.458.997,59 €		1.458.997,59 €
70.02.10 - ATTIVITA ECONOMICHE E SUAP,TURISMO E TRANSIZIONE AL DIGITALE	2.682.548,46 €			669.380,05 €	669.380,05 €	4.040.228,50 €			1.985.873,18 €		1.985.873,18 €
70.02.11 - CULTURA	60.500,00 €			49.848,70 €	49.848,70 €	555.415,56 €			545.277,24 €		545.277,24 €
70.03.12 - GRANDI OPERE	19.860.741,87 €			9.451.367,55 €	9.451.367,55 €	24.620.033,05 €			11.263.790,67 €	2.401.623,23 €	11.263.790,67 €
70.03.13 - GESTIONE DEL TERRITORIO	10.215.779,05 €	15.000,00 €		5.897.759,86 €	5.891.959,86 €	33.546.441,18 €	15.000,00 €		24.618.160,27 €	1.058.129,63 €	24.612.360,27 €
70.03.14 - PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO, EDILIZIA PRIVATA E SUE	1.345.000,00 €			1.272.366,49 €	1.272.366,49 €	339.858,67 €			316.072,91 €		316.072,91 €
70.03.15 - IGIENE AMBIENTALE	1.030.107,35 €	30.000,00 €		617.860,72 €	613.860,72 €	17.857.521,48 €	30.000,00 €		17.760.489,27 €		17.756.489,27 €
70.05 - STAFF SEGRETARIO GENERALE (UFF. CONTROLLI INTERNI + UFF. PRESIDENTE DEL CONSIGLIO)	0,00 €			0,00 €	0,00 €	52.900,00 €			39.854,61 €		39.854,61 €
70.06 - GIUNTA COMUNALE (FONDO DI RISERVA)	0,00 €			0,00 €	0,00 €	167.017,18 €		167.017,18 €			
Totale Generale	**291.556.131,57 €**	**157.195.555,50 €**	**200.000,00 €**	**238.280.294,45 €**	**108.626.964,96 €**	**297.645.610,28 €**	**157.195.555,50 €**	**10.261.948,23 €**	**229.288.745,18 €**	**4.578.975,74 €**	**99.635.415,69 €**

FONDO PLURIENNALE VINCOLATO

Il punto 5.4 del principio contabile all. 4/2 al d.Lgs. n. 118/2011 definisce il fondo pluriennale vincolato come un saldo finanziario, costituito da risorse già accertate destinate al finanziamento di obbligazioni passive dell'ente già impegnate, ma esigibili in esercizi successivi a quello in cui accertata l'entrata. Esso garantisce la copertura di spese imputate agli esercizi successivi a quello in corso, che nasce dall'esigenza di applicare il principio della competenza finanziaria, e rendere evidente la distanza temporale intercorrente tra l'acquisizione dei finanziamenti e l'effettivo impiego di tali risorse. Durante l'esercizio il fondo pluriennale vincolato è formato solo da entrate correnti vincolate e da entrate destinate al finanziamento di investimenti, accertate e imputate agli esercizi precedenti a quelli di imputazione delle relative spese. Secondo il medesimo principio contabile, prescinde dalla natura vincolata o destinata delle entrate che lo alimentano il fondo pluriennale vincolato costituito in occasione del riaccertamento ordinario dei residui al fine di consentire la reimputazione di un impegno che, a seguito di eventi verificatisi successivamente alla registrazione, risulta non pi esigibile nell'esercizio cui il rendiconto si riferisce. Non è necessaria la costituzione del fondo pluriennale vincolato solo nel caso in cui la reimputazione riguardi, contestualmente, entrate e spese correlate. Ad esempio, nel caso di trasferimenti a rendicontazione, per i quali l'accertamento delle entrate imputato allo stesso esercizio di imputazione degli impegni, in caso di reimputazione degli impegni assunti nell'esercizio cui il riaccertamento ordinario si riferisce, in quanto esigibili nell'esercizio successivo, si provvede al riaccertamento contestuale dei correlati accertamenti, senza costituire o incrementare il fondo pluriennale vincolato. Con deliberazione della Giunta Comunale di approvazione del riaccertamento ordinario dei residui, è stato determinato il fondo pluriennale vincolato (FPV) al 31/12/2024 pari ad euro 4.578.975,74 così ripartito:

FVP 2024		importo
SPESA CORRENTE		1.119.222,88
di cui:		
salario accessorio e premiante		1.119.222,88
trasferimenti correnti		0,00
incarichi a legali		0,00
altri incarichi		0,00
altre spese finanziate da entrate vincolate di parte corrente		0,00
altro (manutenzioni ordinarie)		0,00
TOTALE SPESA CORRENTE		**1.119.222,88**
SPESA IN CONTO CAPITALE		3.459.752,86
TOTALE FPV 2024		**4.578.975,74**

*i dati sono tratti dal Rendiconto dell'esercizio finanziario 2024.

ENTRATE EXTRATRIBUTARIE - ANALISI PROVENTI DA SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

Di seguito si riporta il prospetto delle entrate extratributarie - proventi da servizi a domanda individuale - tratto dalla Delibera di Consiglio Comunale di approvazione del Rendiconto dell'esercizio finanziario 2024, dal quale si evidenzia il grado di copertura dei costi per l'erogazione dei servizi a domanda individuale.

SERVIZIO	PROVENTI			Costi	Differenza	% di copertura delle spese con le entrate
	da Utenti	da Trasferimenti	Totali			
Asilo nido (cap. E. 1680; C.C. 10.01.01)	38.446,50	-	38.446,50	1.790,00	- 36.656,50	2147,85%
Impianti sportivi (Cap. E. 1940-1950-2205-2210; C.C. 6)	66.012,81		66.012,81	289.959,56	223.946,75	22,77%
Uso di locali non istituzionali (Cap. E. 1970-1985; C.C. 05.02.03)	3.585,00		3.585,00	50.964,00	47.379,00	7,03%
Refezione scolastica (Cap. E. 695; C.C. 04.05.03)		157.141,80	157.141,80	263.119,40	105.977,60	59,72%
Illuminazione votiva (Cap. E. 1580; Cap. S. 52900-52930)	629.222,50		629.222,50	162.842,88	- 466.379,62	386,40%
Trasporto scolastico (Cap. E. 1800 - 760; C.C. 04.05.02)	16.463,88	-	16.463,88	440.641,05	424.177,17	3,74%
TOTALE	***753.730,69***	***157.141,80***	**910.872,49**	***1.209.316,89***	***298.444,40***	***75,32%***

4.1 – Qualità dei servizi

Con l'obiettivo di arricchire il sistema di programmazione e controllo e per fornire un ulteriore strumento di misurazione e valutazione della performance, l'Ufficio Controlli Interni, ha avviato la sperimentazione di un nuovo sistema di rilevazione della Qualità dei Servizi, già dal 2020, mediante la predisposizione di questionari per ciascun Settore resi disponibili via web sul sito istituzionale l'Amministrazione, per il quale è stato elaborato apposito report allegato alla presente.
Inoltre, al fine di verificare la qualità del servizio per l'anno scolastico 2023 – 2024 dell'area infanzia asilo "G. Pepe", si è proceduto ad effettuare, nel mese di maggio 2024 una campagna d'interviste telefoniche rivolte ai familiari dei bambini che usufruiscono del servizio, le cui risultanze sono state allegate alla relazione sulla performance dell'anno 2023.
La realizzazione di un servizio di qualità implica un processo di monitoraggio e valutazione di quanto è stato realizzato, poiché comporta la nascita di aspetti molto importanti, come il cambiamento e il miglioramento del servizio offerto, adeguandolo al meglio ai bisogni degli utenti.
La valutazione della qualità riveste un ruolo cruciale nella progettazione e realizzazione di un servizio educativo, in cui si cerca di andare oltre le attese e gli obiettivi definiti analizzando, attraverso uno sguardo pedagogico, l'efficacia e l'impatto delle scelte operative adottate.
La qualità non è solo un adeguamento a standard prefissati e definiti a priori, ma un processo di coinvolgimento tra tutti gli stakeholder sia nella definizione degli obiettivi come nella valutazione dei risultati ottenuti, dando così origine ad una valutazione partecipata.

5 – PARI OPPORTUNITÀ E BENESSERE ORGANIZZATIVO

Per l'anno 2024 sono stati individuati tre obiettivi mirati a sostegno sia delle pari opportunità che della Scuola mediante la realizzazione e promozione della cittadinnza attiva con azioni di formazione e orientamento scolastico, attraverso iniziative o patrocini rivolti a istituzioni, famiglie, studenti, docenti e operatori del settore su temi inerenti la dispersione scolastica, l'ambiente, la cultura, lo sport, nonché il piano delle azioni positive.

Il Comune di Catanzaro ha nominato il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (conosciuto con l'acronimo CUG).
Detto organismo sostituisce, unificando le competenze, i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici per il mobbing, dei quali assume tutte le funzioni previste dalla legge, dai contratti collettivi relativi al personale delle amministrazioni pubbliche o da altre disposizioni normative.
È composto, in modo paritetico, da dipendenti di nomina dell'Amministrazione e da dipendenti di nomina sindacale. Il Comitato resta in carica quattro anni ed è composto da 16 membri di cui un Presidente, 7 membri effettivi e 8 supplenti.
Nell'anno 2024, il Comitato Unico di Garanzia del Comune di Catanzaro, giusta nomina D.D. n. 2931 del 18/10/2023 ha redatto relazione sulla situazione del personale dalla quale risulta:
1 - Sebbene sia presente una regolamentazione del lavoro agile, sono poche le unità di personale che hanno deciso di usufruire di tale modalità lavorativa. Stesso dicasi per le richieste di trasformazione da full time a part-time come da prospetto allegato

FRUIZIONE DELLE MISURE DI CONCILIAZIONE PER GENERE ED ETA'

	UOMINI							DONNE						
Classi età / Tipo Misura conciliazione	<30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	> di 60	Tot	%	<30	da 31 a 40	da 41 a 50	da 51 a 60	> di 60	Tot	%
Personale che fruisce di part time a richiesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personale che fruisce di telelavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personale che fruisce del lavoro agile	0	0	2	4	0	6	25%	1	6	4	6	1	18	75%
Personale che fruisce di orari flessibili	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4	100%
Altro (specificare eventualmente aggiungendo una riga per ogni tipo di misura attivata)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	0	0	2	4	0	6	21,42 %	1	8	6	6	1	22	78,58%
Totale %			33,33%	66,67%				4,55 %	36,36%	27,27 %	27,27%	4,55 %		

2 - Per quanto riguarda la fruizione dei congedi parentali e dei permessi retribuiti di cui alla legge 104/92, dai dati emerge che a fruire dei benefici di che trattasi, sono in maggioranza le donne (65,71%).

FRUIZIONE DEI CONGEDI PARENTALI E PERMESSI L.104/1992 PER GENERE

	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Numero permessi giornalieri L.104/1992 fruiti	631	48,87%	660	51,13%	1291	54,03%
Numero permessi orari L.104/1992 (n.ore) fruiti	21	3,71%	544	96,28%	565	23,65%
Numero permessi giornalieri per congedi parentali fruiti	167	31,45%	364	68,54%	531	22,22%
Numero permessi orari per congedi parentali fruiti	0	0%	2	100%	2	0,08%
Totale permessi	819	34,28%	1570	65,71%	2389	

3 - Per quanto concerne le commissioni concorso, si conferma la presenza di almeno un terzo dei componenti delle commissioni appartenente al genere femminile.

3.4 COMPOSIZIONE DI GENERE DELLE COMMISSIONI DI CONCORSO

Tipo di Commissione	UOMINI		DONNE		TOTALE		Presidente (D/U)
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	
Commissione progressione tra le aree n. 2 unità funzionari amministrativo - contabili	2	66,67%	1		3	33,33%	Uomo
Commissione progressione tra le aree n. 7 unità Istruttori amministrativo – contabili	2	66,67%	1		3	33,33%	Uomo
Concorso n. 5 posti di Istruttore Agente di Polizia	3	37,5%	5	62,5%	8		Uomo
Commissione Stabilizzazione n. 2 unità di personale Autorità Urbana POR Calabria 2020	2	66,67%	1	33,33%			
Totale personale	**9**		**8**		**17**	**100,00%**	
% sul personale		**52,94%**		**47,06%**			

Il Comitato Unico di Garanzia del Comune di Catanzaro ha predisposto un questionario sul Benessere Organizzativo cui i risultati sono stati elaborati dal Settore Personale e Organizzazione per la definizione del Piano delle Azioni Positive da sottoporre all'Amministrazione in sede di approvazione del PIAO.
Il questionario, è stato pensato per analizzare i molteplici aspetti che costituiscono la vita della macchina comunale, ed è stato proposto a tutti i dipendenti e dirigenti dell'Ente, sia a tempo indeterminato che determinato. La rilevazione è rimasta attiva dal 21 gennaio 2025 all'8 febbraio 2025 ed è relativa all'annualità 2024.
L' indagine è stata strutturata in tre diverse rilevazioni:
• Benessere Organizzativo;
• Grado di condivisione del sistema di valutazione;
• Valutazione del proprio responsabile.
L'attivazione dell'iniziativa ha coinvolto una popolazione dipendente pari a circa **258 unità di personale** (valore medio, al netto delle cessazioni/assunzioni nel periodo oggetto di rilevazione 21 gennaio 2025/8 febbraio 2025). Le percentuali di adesione vengono riportate nella tabella seguente:

	Dipendenti in servizio all'8 febbraio 2025 (data chiusura sondaggio)	Partecipanti al sondaggio	% sul totale dei dipendenti in servizio
Totale	258	144	55,81
di cui uomini	124	60	48,38
Di cui donne	134	84	62,68

Nel corso dell'annualità 2024 il CUG, nella sua attuale composizione, ha realizzato le seguenti attività:
• Definizione e somministrazione telematica Questionario benessere Organizzativo;
• Realizzazione iniziativa relativa alla giornata internazionale della donna;
• Collaborazione con il Comitato Pari Opportunità per la partecipazione a iniziative realizzate in occasione della Giornata contro la violenza sulle Donne;
• Realizzazione materiale informativo in occasione della Giornata contro la violenza sulle Donne;
• Valutazione segnalazioni pervenute al Comitato;
• Predisposizione sportello d'ascolto per i dipendenti.

6 – IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE*

6.1 Ciclo di gestione della performance

Con deliberazione n. 378 del 25/06/2024 la Giunta Comunale ha approvato il nuovo regolamento di disciplina della misurazione e valutazione delle performance e del sistema premiale

"1. Ai fini dell'attuazione dei principi generali di cui all'articolo 2, l'Ente sviluppa, in maniera coerentecon la programmazione finanziaria e di bilancio, il ciclo di gestione della performance.

2. Il ciclo di gestione della performance viene attivato annualmente con l'approvazione della programmazione degli obiettivi - di cui alla sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O.- e si conclude con l'approvazione e validazione della Relazione sulla performance e con la formalizzazione definitiva delle valutazioni individuali.

……omissis……

La sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O individua, nell'ambito del programma di mandato, gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori e i valori target per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione e delle unità organizzative, nonché gli obiettivi individuali assegnati al Segretario generale e ai dirigenti delle strutture apicali e assimilate.

7. La sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O comprende:

a) gli obiettivi strategici, che fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali e sono correlati alle priorità politiche dell'amministrazione;

b) gli obiettivi operativi, con valenza annuale, assegnati alle singole unità organizzative in cui si articola l'Ente;

c) gli obiettivi individuali annuali del Segretario Generale e dei Dirigenti.

8. La sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O definisce le modalità di misurazione e valutazione della performance generale di Ente, secondo quanto stabilito dall'art. 8.

9. In coerenza con la sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O sono assegnati annualmente, dai titolari del potere valutativo, gli obiettivi al personale non dirigente.

10. Eventuali variazioni durante l'esercizio degli obiettivi e degli indicatori della performance organizzativa e individuale sono tempestivamente inserite all'interno della sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O, in presenza di eventi oggettivamente imprevedibili e successivi all'approvazione della sottosezione o in relazione ad un cambiamento dell'assetto organizzativo o del quadro delle risorse finanziarie. In ogni caso le eventuali rimodulazioni della sottosezione devono essere completate entro il 31 luglio di ciascun anno.

11. La mancata adozione della sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O costituisce condizione ostativa all'erogazione di premi e incentivi a qualsiasi titolo e in relazione ad ogni tipologia di incarico.

……omissis……

La Relazione sulla performance fornisce:

a) un indicatore sintetico della performance generale di Ente;

b) un indicatore sintetico del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi per ogni unità organizzativa di primo livello;

c) un indicatore sintetico del grado di raggiungimento per ciascun obiettivo strategico misurato attraverso gli indicatori di impatto o secondo le diverse modalità previste dalla sottosezione di programmazione Performance del P.I.A.O;

d) il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali del Segretario comunale e dei dirigenti;
e) ogni utile indicazione per motivare le ragioni degli scostamenti.
……omissis…….
Non si procede alla valutazione individuale nelle ipotesi in cui:
a. il dipendente abbia prestato servizio per un periodo inferiore ad un trimestre;
b. il dipendente abbia prestato servizio per uno o più periodi lavorativi tali da non garantire la concreta possibilità di una valutazione secondo il giudizio, espresso con atto motivato, del titolare del potere valutativo;
c. in tutti i casi in cui non si sia proceduto all'assegnazione degli obiettivi individuali e/o all'individuazione degli indicatori relativi alla unità organizzativa di assegnazione

Ai fini economici, sono previsti 4 livelli premiali, secondo la tabella sotto riportata.

Livelli premiali

a) Segretario Generale, Dirigenti e incaricati di elevata qualificazione

Punteggio		Valutazione	Premialità
DA	A		
0	59	Negativa	Nessuna retribuzione
60	70	Sufficiente	60% della retribuzione di risultato massima prevista
71	80	Buona	80% della retribuzione di risultato massima prevista
81	90	Ottima	90% della retribuzione di risultato massima prevista
91	100	Eccellente	100% della retribuzione di risultato massima prevista

a) Personale non titolare di incarichi di elevata qualificazione

Punteggio		Valutazione	Premialità
DA	A		
0	59	Negativa	Nessun premio individuale
60	70	Sufficiente	Premio base (*)
71	80	Buona	Premio base * 1,25
81	90	Ottima	Premio base * 1,80
91	100	Eccellente	Premio base * 2

(*) Il premio base è determinato per ciascuna area di inquadramento, tenendo conto delle retribuzioni tabellari corrispondenti e sulla base del numero dei dipendenti in ogni area di inquadramento

Come detto nel capitolo introduttivo, la Relazione sulla Performance dovrà essere sottoposta all'esame del Nucleo di Valutazione ai fini della validazione. Con quest'atto il Nucleo di Valutazione ne attesta l'attendibilità, la comprensibilità, la completezza dei dati e delle informazioni e la correttezza nell'applicazione dei sistemi di valutazione rispetto alle disposizioni di legge, che prevedono la distribuzione del personale su più fasce di valutazione, a cui devono corrispondere premi differenti, in modo che vengano premiati i lavoratori più meritevoli.

La validazione della Relazione sulla Performance, così come previsto dal D.Lgs. 150/2009, è condizione indispensabile per procedere all'erogazione del premio di risultato a dipendenti e dirigenti.

Il premio di risultato viene erogato sulla base delle valutazioni della performance di ente, organizzativa ed individuale, mediante l'applicazione delle metodologie di valutazione in vigore.

6.2 – Valutazione della performance generale di ente

PERFORMANCE GENERALE DI ENTE

La misurazione della performance di ente viene fatta mediante una batteria di indicatori, così come previsto dall'art. 8 comma c) del nuovo regolamento di disciplina della misurazione e valutazione delle performance e del sistema premiale approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 378 del 25/06/2024 e precisamente mediante *l'individuazione di specifici indicatori e target, selezionati anche nell'ambito degli indicatori di bilancio e/o degli indicatori utilizzati per la misurazione degli obiettivi strategici ed organizzativi e/o tramite il ricorso a specifici indicatori relativi alla salute finanziaria*, *organizzativa.*

In coerenza con le disposizioni contenute nel decreto-legge 24 febbraio 2023 n. 13 "Disposizioni in materia di riduzione dei tempi di pagamento delle pubbliche amministrazioni" - art. 4- bis, nella performance di ente è stato inserito uno specifico indicatore riferito al rispetto di pagamento delle fatture commerciali, monitorato mediante la piattaforma elettronica dei crediti commerciali-sistema PCC per la gestione telematica del rilascio delle certificazioni. Si procederà ad attuare un taglio pari al 30% dell'indennità di risultato del dirigente le cui fatture di competenza registrino un ritardo nei tempi di pagamento.

Parametri per la valutazione della performance generale di Ente

Realizzazione	76,43 %				
Titolo	Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
			Target	Rilevazione	Realizzazione
Tempo medio dei pagamenti dell'ente	GG	7,14	0,00	5,83	0,00
capacita' di riscossione dei residui attivi	N	7,14	0,00	17,18	100,00
Grado di trasparenza dell'amministrazione	%	7,14	90,00	98,30	100,00
Incidenza degli accertamenti delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte corrente	%	7,14	55,95	61,01	100,00
Copertura domanda trasporto alunni (alunni inseriti/domande con esito istruttoria positiva ricevute)	%	7,14	100,00	100,00	100,00
Copertura domanda trasporto alunni disabili (alunni inseriti/domande con esito istruttoria positiva ricevute)	%	7,14	100,00	100,00	100,00
indagine sul benessere organizzativo: tasso di partecipazione (dipendenti che hanno risposto al questionario/dipendenti a cui è stato somministrato il questionario)	%	7,14	50,00	50,00	100,00
Servizi del comune con certificazione di qualità ISO 9001	N	7,14	1,00	0,00	0,00
Pari opportunità: livello di avanzamento del piano delle azioni positive (n. azioni attuate/n. azioni previste nel piano	%	7,14	20,00	14,00	70,00
grado di copertura dei costi per l'erogazione dei servizi a domanda individuale	%	7,14	50,00	75,32	100,00
aumento di presenze Turisti rispetto anno precedente (dato	N	7,14	3,00	0,00	0,00

settore Cultura e Turismo -tassa di soggiorno)					
% raccolta media differenziata dell'anno	N	7,14	67,00	68,92	100,00
fruizione struttura sportiva palacorvo (autorizzazioni in uso temporaneo rilasciate/n° richieste con istruttoria positiva pervenute	%	7,14	100,00	100,00	100,00
fruizione delle palestre (autorizzazioni in uso temporaneo rilasciate/n° richieste con istruttoria positiva pervenute	%	7,14	100,00	100,00	100,00

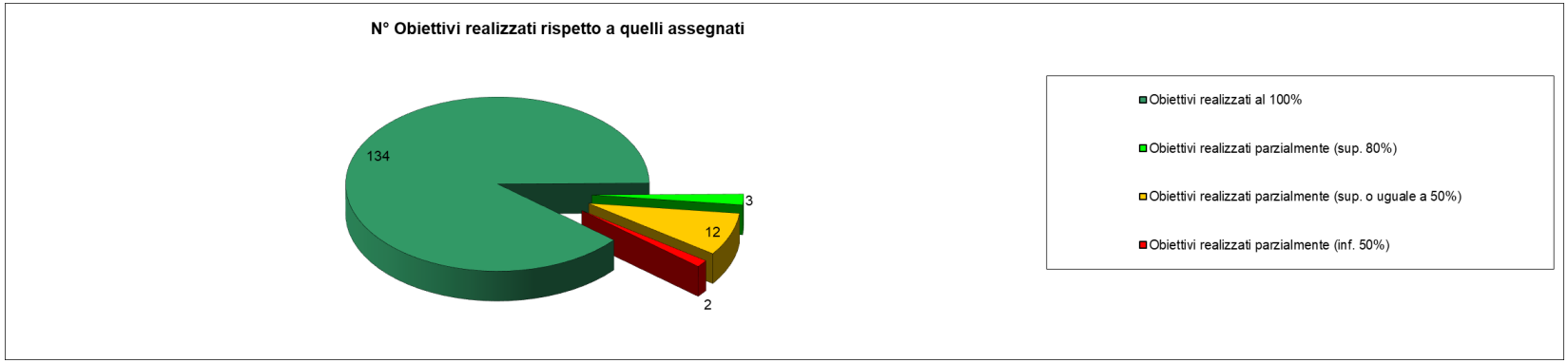
6.3 - Punti di forza e debolezza del ciclo della performance

Nell'anno 2024 è stato approvato il nuovo sistema di misurazione della performance per la piena applicazione delle norme di principio, per una maggiore chiarezza e fruibilità del processo valutativo e per ridurre l'eccessiva polverizzazione degli elementi valutativi.
Così come evidenziato dal Nucleo di Valutazione occorre *rafforzare il livello di integrazione con il processo di programmazione finanziaria e di bilancio, pur nella consapevolezza delle criticità che il quadro delle risorse finanziarie degli enti locali presenta a livello generale; il piano della performance costituisce il momento di sintesi di obiettivi, strategici ed operativi, individuati nell'ambito degli strumenti di programmazione (Documento Unico di Programmazione).L'interazione della programmazione finanziaria e di bilancio con il ciclo di gestione della performance rappresenta un ambito notevolmente rafforzato dal D.lgs. 74/2017. L'integrazione dei processi, in ogni caso, non può essere intesa come una semplice trasposizione di contenuti, ma deve essere intesa come un lavoro multidisciplinare e intersettoriale che renda reciprocamente funzionali i contenuti dei documenti elaborati, nell'ambito dei rispettivi cicli di pianificazione/programmazione.*
Inoltre*, "è necessario proseguire in modo deciso sulla strada dell'utilizzo di indicatori per la misurazione della performance di ente che consentano una comparazione temporale e siano in grado di misurare l'esito finale delle politiche pubbliche in termini di miglioramento del benessere sociale, economico, ambientale del territorio e della comunità amministrata"*

7 – CONCLUSIONI

Al 31/12/2024 lo stato di realizzazione di tutti gli obiettivi rispetto agli obiettivi assegnati è il seguente:

Obiettivi realizzati al 100%	134
Obiettivi realizzati parzialmente (sup. 80%)	3
Obiettivi realizzati parzialmente (sup. o uguale a 50%)	12
Obiettivi realizzati parzialmente (inf. 50%)	2
	151



Le motivazioni riguardanti il mancato o parziale raggiungimento dei valori attesi saranno sottoposte all'analisi del Nucleo di Valutazione ai fini della valutazione della performance.

Rilevazione sulla Qualità dei Servizi



Comune di Catanzaro

AMMINISTRAZIONE COMUNALE
DI CATANZARO

Report sulla soddisfazione degli Utenti esterni

INDICE

1. **Introduzione**.....pag. **4**
2. **Profili normativi**.....// **5**
3. **Il Regolamento sui Controlli Interni**.....// **7**
4. **La Qualità dei Servizi e gli strumenti di rilevazione: le indagini di "*Customer Satisfaction*"**.....// **8**
5. **La rilevazione del gradimento**
   a) **Metodologia di somministrazione e raccolta dei dati**.....// **9**
   b) **Analisi dei dati**
      i. **Genere, fasce di età, grado di istruzione e livelli occupazionali degli utenti**.....// **10**
      ii. **Indicatori di Valutazione**.....// **13**
6. **Conclusioni**.....// **17**

Allegato 1: schema questionario "*Customer Satisfaction*".....// **18**

Allegato 2: schema questionario URP.....// **26**

1. Introduzione

La tematica dei servizi, e soprattutto della loro qualità, riveste un ruolo preminente nell'ambito degli enti pubblici; le riforme che negli ultimi anni hanno interessato la PA hanno sempre di più esaltato la Qualità dei Servizi come strumento di misurazione e valutazione della Performance organizzativa degli enti stessi.

La soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza sono assunti quali criteri centrali di analisi sia per la valutazione dell'efficacia del servizio che per la progettazione, implementazione ed erogazione dello stesso. In particolare, il cittadino è un soggetto chiave che non solo partecipa al processo di erogazione del servizio ma è anche interlocutore deputato ad esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi di cui beneficia.

Lo strumento prediletto per la rilevazione della qualità dei servizi è rappresentato dalle indagini di "*Customer Satisfaction*" attraverso le quali è possibile ricavare numerose indicazioni su come migliorare l'erogazione dei servizi pubblici rispetto alle effettive esigenze degli utenti, mettere in luce punti di forza, aspetti critici ed aree che necessitano di nuovi investimenti in termini di riorganizzazioni operative o di nuove risorse; con esse si dà attuazione al principio di reciproco coinvolgimento tra cittadino e pubblica amministrazione nelle decisioni relative all'organizzazione dei servizi.

Nel corso degli ultimi anni, il Comune di Catanzaro ha valutato la necessaria imprescindibilità di strutturare un sistema organico di verifica degli standard di qualità dei servizi atto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni dell'Ente. Pertanto, così come disposto dall'articolo 13 del Regolamento sui Controlli Interni, al fine di uniformare le metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti mediante lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, si è inteso predisporre nel corso dell'anno 2020 dei questionari per ciascun Settore resi disponibili via web sul sito istituzionale. Le rilevazioni costituiscono un indispensabile strumento di verifica sulla qualità dei servizi resi: "*non si può migliorare ciò che non si misura*"; di conseguenza, dai risultati delle rilevazioni, scaturiranno le strategie di intervento e programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

A tal proposito, dopo una fase di coinvolgimento degli attori interni al Comune di Catanzaro, è stata avviata nel mese di giugno 2020 la sperimentazione del nuovo sistema di rilevazione della Qualità dei Servizi.

Nel corso del passato anno, sulla base dell'esperienza acquisita, si è proceduto alla raccolta dei dati legati alla valutazione dei servizi offerti, all'elaborazione degli stessi e alla redazione del report riassuntivo dei risultati raggiunti.

Il presente report affronterà, dopo un breve inquadramento normativo-regolamentare sul sistema della Qualità dei Servizi, la tematica concernente la valutazione della Qualità dei Servizi predisposta dall'Ufficio Controlli Interni con particolare riferimento alla metodologia utilizzata nella valutazione del gradimento e alle risultanze pervenute ed elaborate congiuntamente a quelle relative ai questionari di soddisfazione dell'URP, parimenti accessibili dal sito internet del Comune di Catanzaro.

2. Profili normativi

Il processo legislativo che ha portato alla definizione della moderna visione del sistema della Qualità dei Servizi non viene relegata, di certo, alle riforme normative di recente introduzione in quanto la tematica della Qualità dei Servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa hanno coinvolto il Legislatore fin dagli anni '90.

Con il processo di riforma della Pubblica Amministrazione, iniziato con la legge n. 142/1990 e proseguito con le successive leggi *cd. Bassanini*, si stabilisce tra gli obiettivi dell'ente locale quello di "*migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti*" venendosi a modificare, altresì, la concezione stessa del cittadino quale destinatario finale dei servizi ed al contempo risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali.

Le diverse Direttive e i vari Decreti emanati a cavallo degli anni compresi tra la fine del secolo scorso e l'inizio del nuovo, hanno fatto sì che la spinta riformatrice iniziata nei primi anni '90 abbia subito un indispensabile *input* alla definizione della sistematica della Qualità dei Servizi: sul punto e verso un obiettivo comune si sono mosse la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*", la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 "*Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*", il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 circa la "*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi*", il Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*", la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 sulla "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*", la Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005 "*Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti*" e da ultimo la Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione del 19 dicembre 2006.

La spinta normativa di sicuro più preponderante si è registrata in concomitanza all'emanazione del Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, recante l'"*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*".

Il Decreto, infatti, pur collocandosi come caposaldo relativamente al tema della valutazione delle Performance organizzativa e individuale, richiama esplicitamente la centralità del tema della valutazione della Qualità dei Servizi, elevandola a vero e proprio parametro di valutazione.

Sul punto, con l'intento di definire gli ambiti attraverso i quali la Pubblica Amministrazione è tenuta a valutare la Performance dell'organizzazione il Decreto e in particolare l'art. 8 dello stesso chiarisce che:

> "*1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:*
> *a) l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;*
> *b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;*
> *c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;*
> *d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;*

e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità".

Il Decreto attribuisce, dunque, quale finalità della misurazione e valutazione della Performance, anche il miglioramento della Qualità dei Servizi offerti dalle Amministrazioni Pubbliche, prevedendo che queste ultime adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi, raffigurando un sistema di misurazione e valutazione multidimensionale con riferimento a differenti fattori.

Sotto altra veste ma non di certo meno reattiva si succedono al D. Lgs. 150/2009 gli atti di *soft law* da parte della Civit tra cui la Delibera n. 88/2010 recante "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*", la Delibera n. 89/2010 in materia di "*Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance*", la Delibera n. 104/2010 sulla "*Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010*", la Delibera n. 3/2012 avente ad oggetto "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (standard di qualità*)", le quali definiscono l'impostazione metodologica da seguire per la valutazione della performance organizzativa.

Tra il 2012 ed il 2013 le norme in tema di anticorruzione e trasparenza riprendono, anche da altri punti di vista, il tema della qualità: in particolare la legge 190/2012, nello stabilire che la Civit (divenuta poi ANAC) adotta le Linee Guida per la definizione degli strumenti per la Qualità dei Servizi pubblici, rimanda al decreto attuativo in materia di trasparenza, adottato poco tempo dopo, per la disciplina degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni anche rispetto agli strumenti di qualità.

L'affermazione dal punto di vista legislativo della tematica relativa alla Qualità dei Servizi viene tuttavia operata con l'emanazione della normativa sui Controlli Interni: la legge 7 dicembre 2012, n. 213, conversione in legge, con modificazioni, del Decreto-Legge 10 ottobre 2012, n. 174 all'art. 3 introduce una serie di misure volte a rafforzare i controlli in materia di enti locali.

Quest'ultimo, infatti, tratteggia un impianto normativo basato sul principio per il quale il miglioramento dell'azione amministrativa si ottiene attraverso il rafforzamento del sistema dei controlli. Il Legislatore si prefigge di incrementarne, rafforzandole, le modalità di presidio sull'attività amministrativa, definendo una nuova geografia dei controlli e introducendo nuove forme di controllo che hanno lo scopo di consolidare la funzione valutativa.

La Legge 213/2012, inserendosi del solco delineato dall'art. 147 del D. Lgs. 267/2000, interviene definendo un ampliamento dei confini individuati in precedenza e cioè introducendo nuove tipologie di controlli e modificando i confini di alcune fra quelli definite in precedenza. Nello specifico, all'art. 147 comma 2 lettera e) si prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente. Si tratta di una tipologia di controllo finalizzata

a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni all'ente, che fruiscono dei servizi erogati dal Comune.

È in questo modo che la valutazione della Qualità dei Servizi viene investita di una rilevanza anche formale che finora non aveva avuto e si inserisce a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'ente locale.

3. Il Regolamento sui Controlli Interni

Il Decreto Legislativo 174/2012, come preannunciato, stabilisce che gli strumenti e le modalità di controllo interno debbano essere disciplinati con un Regolamento, adottato dal Consiglio Comunale e reso operativo dal Comune entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del Decreto stesso, con successiva comunicazione al Prefetto e alla sezione regionale di controllo della Corte dei Conti.

Sull'onta della prescrizione normativa nazionale, a livello locale, il Comune di Catanzaro ha adottato, con Deliberazione del Commissario Prefettizio n. 3 del 14 dicembre 2012 così come modificato dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 96 del 07/08/2020, il proprio Regolamento sui Controlli Interni.

Nello specifico, il Titolo VII "*Controllo sulla Qualità dei Servizi*" all'art. 13 del Regolamento si dispone che:

> "*1. Il controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni. Esso utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.*
> *2. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini – utenti. In ogni caso, nell'Ente occorre somministrare almeno un questionario all'anno per ciascun settore.*
> *3. L'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazioni molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili, l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia. Essa deve escludere ogni forma di personalizzazione e deve tenere conto dello svolgimento di attività in cui l'Ente esercita poteri autoritativi, sanzionatori, autorizzativi e/o concessori.*
> *4. Analoghe rilevazioni vanno effettuate, tramite questionario o forme similari, anche per la misurazione della soddisfazione degli utenti interni.*
> *5. Questa forma di controllo ha come responsabile il Segretario Generale e le sue risultanze concorrono alla redazione del referto strategico.*
> *6. Degli esiti del controllo sulla qualità dei servizi erogati si tiene conto nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente*".

Sulla spinta di dare concreta attuazione a quanto prescritto dalla normativa nazionale e dalle disposizioni regolamentari a riguardo, l'Ente ha provveduto ad implementare il suo sistema di rilevazione e controllo sulla Qualità dei Servizi offerti.

4. La Qualità dei Servizi e gli strumenti di rilevazione: le indagini di "*Customer Satisfaction*"

Esistono diversi strumenti che permettono di misurare e monitorare la Qualità percepita ovvero di rilevare il grado di soddisfazione dell'Utenza. Di certo, tra tutti quelli disponibili il questionario è tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di "*Customer Satisfaction*" fosse non altro per le caratteristiche peculiari e soprattutto per la prontezza nel raggiungimento delle finalità prefissate in una indagine di soddisfazione dell'utente. Di fatti, la sottoposizione del questionario all'Utenza, contestualmente all'erogazione del servizio o anche solo successivamente, consente di raggiungere una platea di soggetti tale da poter ottenere dati sufficienti ad elaborare un dato statistico solido.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili. Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica. La struttura del questionario dovrebbe prevedere diverse aree d'indagine, quali:

- caratteristiche socio-anagrafiche del rispondente;
- caratteristiche del servizio utilizzato;
- motivazioni dell'utilizzo;
- frequenza di fruizione/conoscenza del servizio;
- soddisfazione per i singoli aspetti che compongono il servizio;
- importanza dei singoli aspetti del servizio;
- giudizio per microfattori e/o macrofattori;
- giudizio sintetico (iniziale/finale) e analitico;
- suggerimenti;
- effetti del servizio rispetto agli utenti (o loro familiari);
- confronto con le aspettative sul servizio;
- disponibilità a rifare (in via teorica) la stessa scelta di utilizzo.

Le sezioni di cui il questionario si compone sono in genere articolati e si differenziano per gli obiettivi che si intendono perseguire; l'individuazione di sezioni ben definite, ognuna mirante all'ottenimento di un obiettivo valutativo, è condizione imprescindibile nella sistematica di un questionario.

E così, una prima sezione dovrebbe raccogliere quelle che sono le domande volte a definire le caratteristiche del campione intervistato (sesso, età, cittadinanza, professione, ed eventuali dati specifici in relazione all'indagine), informazioni queste utili ai fini dell'elaborazione finale dei dati statistici. Una seconda sezione dovrebbe comprende le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza che l'utente ha del servizio, anche eventualmente sulla base del suo utilizzo effettivo

su base periodica; maggiore è la conoscenza del servizio più alta è la capacità di giudizio che l'Utente possiede.

Altra sezione dovrebbe contenere la misurazione del livello di importanza attribuito dall'Utente ai diversi fattori di valutazione al fine di avere una graduazione delle priorità e quindi di mirare le azioni eventuali di miglioramento. La soddisfazione dell'Utente, per un determinato aspetto del servizio, deve essere rapportata all'importanza che lo stesso attribuisce a quell'aspetto: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della "*Customer Sastifaction*", poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'Utente.

Sulla base del rapporto soddisfazione/importanza è possibile definire la mappa delle priorità, utile per individuare quegli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni di miglioramento, o garantire i medesimi livelli di qualità, ecc. Tale mappa consente infatti di individuare i punti critici e i punti per i quali è necessario mantenere i livelli raggiunti stante l'assenza di necessarie modifiche. Le domande relative alla soddisfazione dell'Utente rispetto ai fattori di qualità del servizio ineriscono sia il servizio nel suo complesso ma devono anche correlarsi a quelle che sono le più importanti dimensioni della qualità identificabili nella tangibilità delle attività, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia. Tali dimensioni si devono tradurre in specifici fattori di valutazione attraverso l'individuazione di corrispondenti giudizi di soddisfazione dell'Utente.

5. La rilevazione del gradimento

a) Metodologia di somministrazione e raccolta dei dati

Il coinvolgimento degli Stakeholders esterni da parte del Comune di Catanzaro nella rilevazione della Qualità dei Servizi offerti trova la sua esplicazione nella redazione e sottoposizione di apposito questionario di "*Customer Satisfaction*" volto a verificare il gradimento rispetto alla Qualità dei Servizi, con l'obiettivo di consentire all'Ente la misurazione del livello di erogazione dei servizi stessi.

Nello specifico, la struttura dei questionari sottoposti trae il suo principio da un'analisi preliminare effettuata sui principali aspetti di cui è composto ogni singolo servizio offerto: il questionario stesso è improntato alla ricerca della soddisfazione dei singoli aspetti del servizio, dell'importanza attribuita a ciascuno di essi, dell'aspettativa da parte degli utenti e da una valutazione complessiva espressa tramite giudizio.

Un'analisi dettagliata sui singoli servizi offerti non poteva trascendere dal coinvolgimento sia dei singoli attori interni, Dirigenti e funzionari dei Settori di cui si compone l'Ente, sia del Nucleo di Valutazione del Comune di Catanzaro, ciò nell'ottica di garantire un apporto di competenze eterogenee tra di loro nell'elaborazione del sistema di Qualità dei Servizi.

A tal proposito, con nota prot. 32908 del 14/04/2020, l'Ufficio Controlli Interni ha provveduto a dare comunicazione ai soggetti suindicati della predisposizione di apposito questionario per ciascuno dei Settori di cui l'Ente si compone al fine di effettuare le dovute valutazioni attraverso un "*indispensabile strumento di verifica sulla qualità dei servizi resi*".

All'interno della stessa nota si esortavano i singoli Dirigenti a dare la massima diffusione agli utenti.

Per l'annualità 2024, si è inteso proseguire sulla linea tracciata con la sperimentazione del nuovo sistema di rilevazione avviata nel 2020. A tal proposito, si è provveduto ad estrarre i dati

inseriti dagli utenti nella compilazione dei questionari per l'anno 2024, resi disponibili via web sul sito istituzionale; i risultati derivanti dalle risposte degli Utenti sono stati accuratamente elaborati e resi schematicamente leggibili con l'ausilio di grafici statistici utili ai fini della valutazione complessiva raggiunta.

I dati relativi al nuovo modello di "*Customer Satisfaction*" introdotto sono analizzati congiuntamente a quelli relativi al questionario già esistente dell'URP nella considerazione che i due questionari possono essere analizzati unitamente in quanto contenenti categorie omogenee di indicatori.

Parallelamente, è maturata nell'ultimo periodo da parte dell'Ufficio l'esigenza di dare maggiore incidenza al sistema così definito, entrando con maggiore incisività nell'analisi del grado di soddisfazione per i singoli servizi resi, con l'intento di creare un sistema che possa consentire un'analisi comparativa di benchmarking in riferimento ai livelli qualitativi raggiunti da amministrazioni leader in contesti dimensionali analoghi a quelli dell'ente.

Il processo così intrapreso, ha trovato il suo *imput* nell'ambito della rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi relativi all'area infanzia comunale (nido e scuola dell'infanzia), oggetto di apposito e autonomo report.

b) Analisi dei dati

i. Genere, fasce di età, grado di istruzione e livelli occupazionali degli utenti

I dati elaborati e relativi alle indagini sulla Qualità dei Servizi di seguito riportati sono stati ottenuti per mezzo dei questionari messi a disposizione, compilati e inoltrati dagli Utenti via web sul sito istituzionale del Comune di Catanzaro.

Una prima analisi non può che incentrarsi sui dati anagrafici relativi all'Utenza: la *Fig. 1* restituisce una lettura del campione intervistato; in essa è possibile verificare come la maggior parte degli utenti che hanno usufruito dei servizi offerti sia di genere maschile.

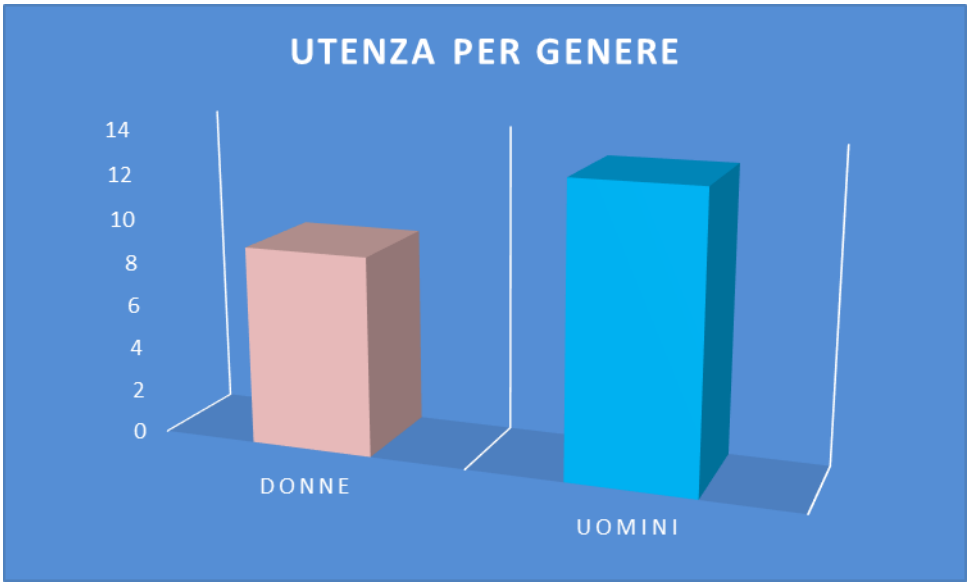


Fig. 1

Parimenti, se si analizzano i dati relativi all'età degli Utenti (*Fig. 2*), risulta chiaro come il valore preponderante è attestato nelle fasce comprese tra 41-50 e oltre 60 anni; tuttavia, desta particolare attenzione il dato relativo alla prima delle fasce di età, quella compresa tra i 18-30 anni, sintomatico che oltre alla tendenza da parte dei più giovani di rivolgersi ai servizi resi dall'Amministrazione, si registra una maggiore propensione verso gli strumenti telematici e la connettività digitale tra cittadino e Pubblica Amministrazione.

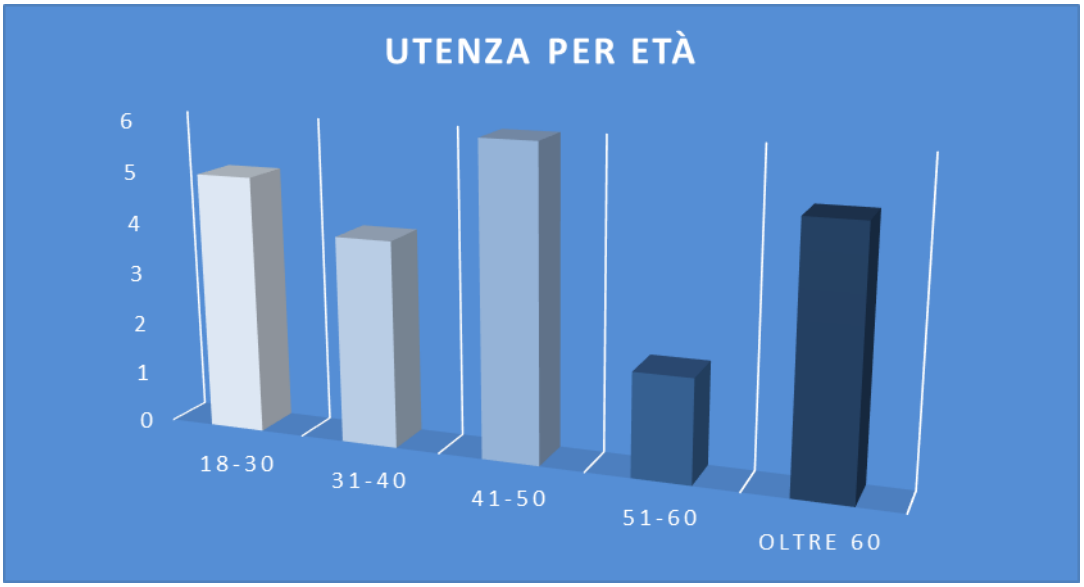


Fig. 2

Da non sottovalutare ai fini delle indagini è, altresì, il dato legato al grado di istruzione degli intervistati. Il dato che si rinviene è quello relativo alla *Fig. 3*: il valore medio evidenzia una preponderanza di Utenti con un titolo di scuola Media Superiore o Laurea; tale evidenza, letta congiuntamente e in linea generale con i dati relativi alla situazione occupazionale (*Fig. 4*), restituisce un quadro caratterizzato da un'Utenza con un grado di istruzione medio-alto.

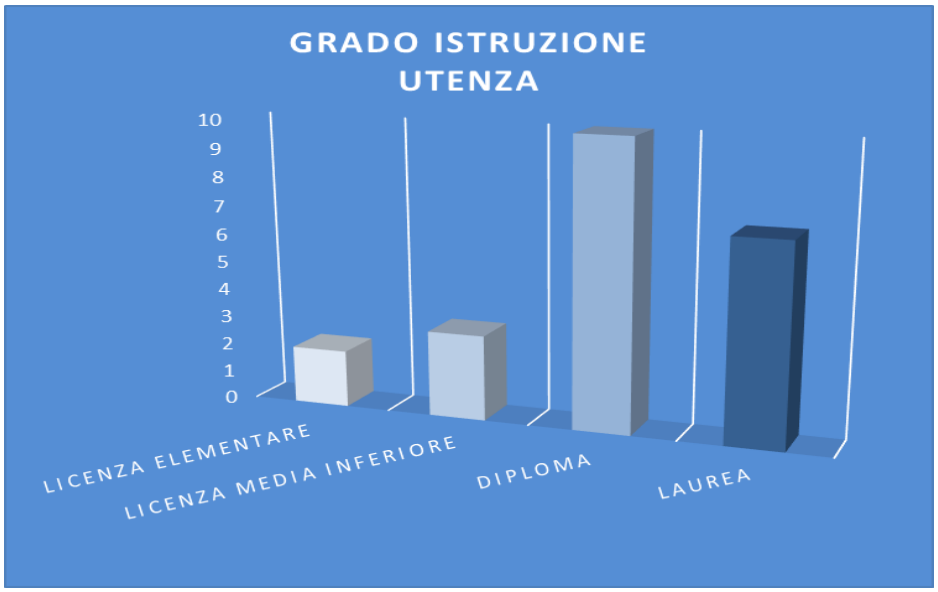


Fig. 3

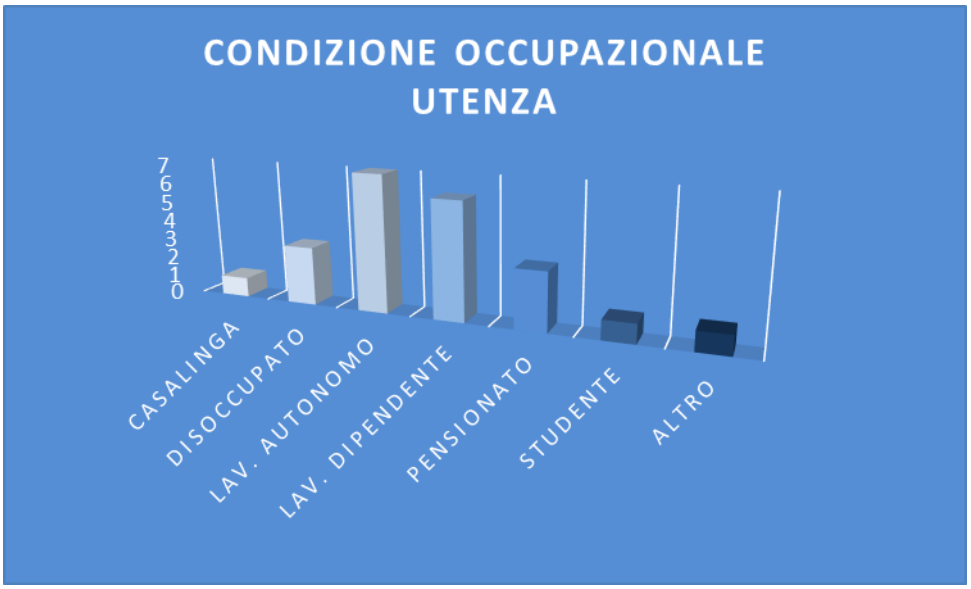


Fig. 4

Il grafico relativo al grado di frequenza nell'utilizzo dei servizi offerti dall'Amministrazione (*Fig. 5*) restituisce una incidenza di soggetti che utilizza i servizi in maniera sporadica.

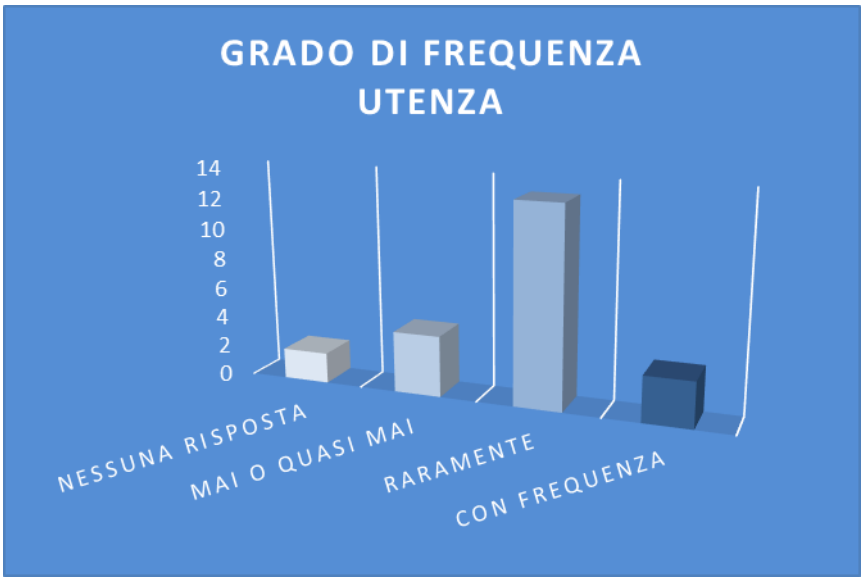


Fig. 5

ii. Indicatori di Valutazione

A tal punto, è necessario procedere a dar conto delle risultanze pervenute sulla base degli Indicatori di Valutazione predisposti.

Il primo degli indicatori utilizzati verte sull'Accessibilità al servizio (*Fig. 6*): sulla base delle risposte alle domande sottoposte all'Utente si riscontra una valutazione complessiva positiva stante il posizionamento su giudizi mediali positivi.

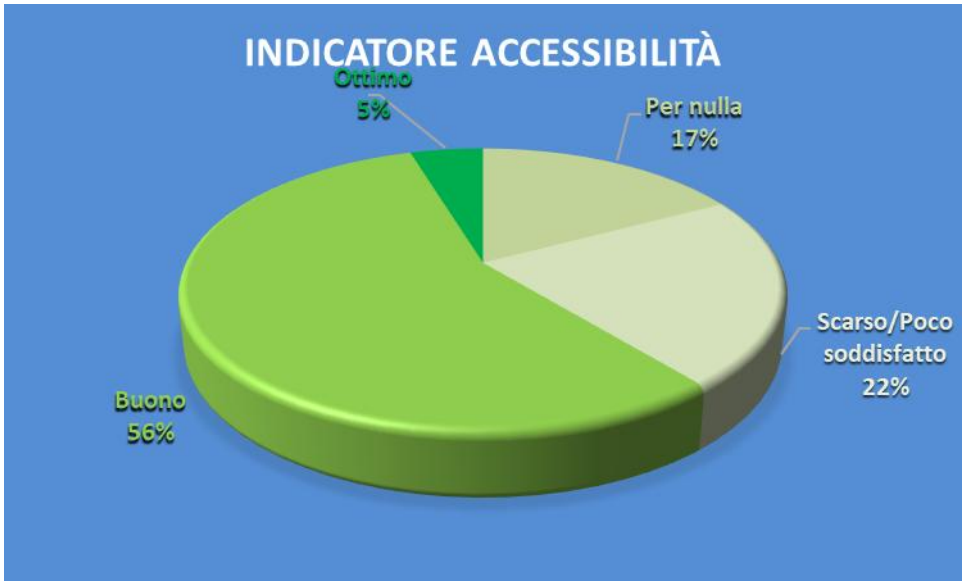


Fig. 6

Rispetto al secondo degli Indicatori di Valutazione (*Fig. 7*), relativo all'Adeguatezza dell'Informazione, restituisce le seguenti risultanze sulla base delle quali si traggono giudizi positivi con percentuale di voti dati dalla somma tra le valutazioni "Buono" e "Ottimo" che si attesta sopra il 60% contro un complessivo 30% di giudizio negativo-insoddisfacente.



Fig. 7

Discreti risultati si registrano con riguardo all'Indicatore di Tangibilità (*Fig. 8*), con percentuali che raggiungo il 50% dei giudizi positivi. L'insieme dei quesiti sottoposti e relativi a tale Indicatore riguardano soprattutto l'agibilità dei locali aperti all'utenza ovvero la disponibilità di modulistica necessaria all'erogazione del servizio.

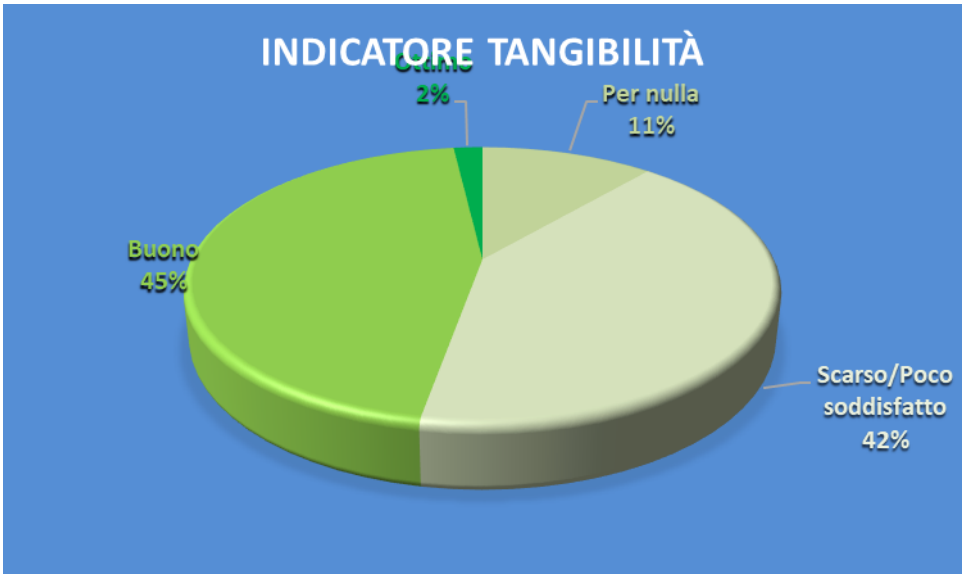


Fig. 8

Di seguito si riporta l'Indicatore relativo alla Capacità di risposta (*Fig. 9*). Per tale indicatore si registra una sostanziale suddivisione tra i giudizi espressi tra il 60% dei giudizi compresi tra Buono (56%) e Ottimo (4 %) contro il 40 % dei giudizi compresi tra Scarso/Poco soddisfatto (14%) e Per nulla (26%).

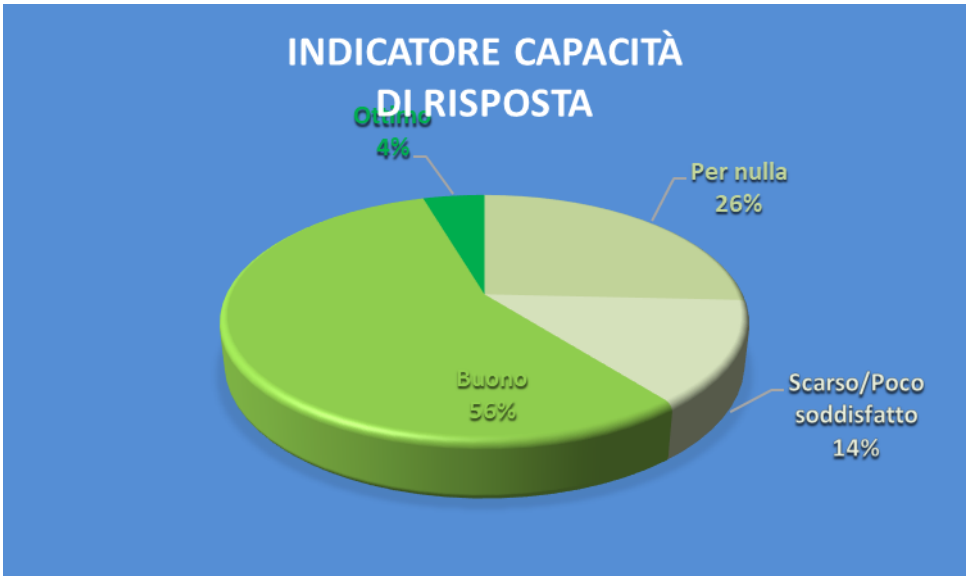


Fig. 9

In ultimo, l'Indicatore Rassicurazione/empatia (*Fig. 10*) quale elemento caratterizzante il rapporto tra cittadino-utente e Pubblica Amministrazione erogante; tale indicatore, in linea con quelli precedenti restituisce un giudizio più che positivo (65%).

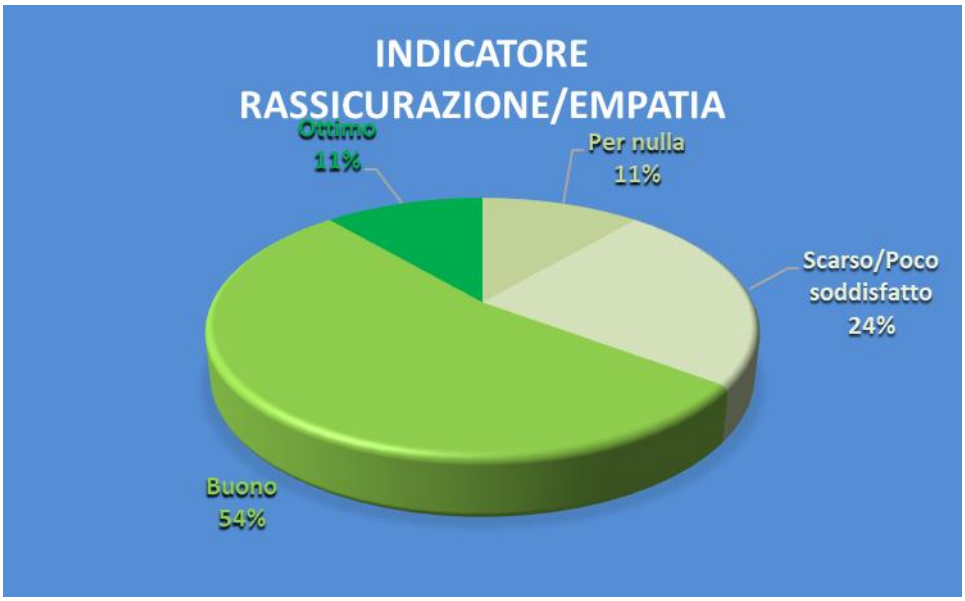


Fig. 10

In ultimo, nel sottostante grafico, si riporta il giudizio complessivo finale (*Fig. 11*).



Fig. 11

6. Conclusioni

I risultati ottenuti dall'analisi dei dati rilevati a seguito della sottoposizione dei questionari di "*Customer Satisfaction*", così per come predisposti dall'ufficio Controlli Interni. e dei questionari dell'URP che, per come indicato in precedenza, possono essere congiuntamente analizzati, restituiscono un quadro sostanzialmente positivo per l'Amministrazione Comunale di Catanzaro; la lettura offerta dai dati analizzati consente di evidenziare quelli che sono i punti di forza e gli aspetti da migliorare nell'erogazione dei servizi.

Nello specifico, tra le osservazioni che sono state avanzate da parte degli Utenti per il miglioramento dei servizi non poche sono state le osservazioni riguardanti la necessità che le risposte agli interrogativi posti vengano soddisfatte con una maggiore celerità.

In alcuni casi, tra le osservazioni rese dagli Utenti, sono proposti importanti spunti di miglioramento dei servizi offerti: in alcuni casi si rappresenta una mancanza di risorse umane necessarie a definire con più rapidità i procedimenti amministrativi.

Un dato positivo che si può verificare dalla lettura dei giudizi forniti è quello relativo alla disponibilità degli operatori interpellati dagli Utenti in fase di richiesta informazioni.

La generale positività nei giudizi espressi dai cittadini-Utenti non può che essere da stimolo nella ricerca di strumenti di miglioramento dei Servizi offerti dall'Amministrazione Comunale di Catanzaro nella consapevolezza che non solo il mantenimento degli standard ma anche la loro implementazione rappresenta un limite valicabile.

CITTÀ DI CATANZARO

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION
Settore xxxxxxx

Gentilissimo/a utente,

la somministrazione del presente questionario è di fondamentale importanza in quanto ha l'obiettivo di verificare il Suo gradimento rispetto alla "Qualità dei Servizi" offerti dal Comune di Catanzaro; con esso Lei consentirà a questa Amministrazione di misurare il livello di erogazione dei servizi stessi.

Diventa, pertanto, opportuno rispondere responsabilmente ai quesiti che troverà nelle pagine successive, non esitando a chiedere delucidazioni qualora sorgessero dubbi nell'interpretazione o compilazione.

*Nell'esprimere la sua opinione, infine, tenga presente che la valutazione da Lei esprimibile sarà compresa tra i giudizi "**PER NULLA**", equivalente alla **minima soddisfazione**, e "**OTTIMO**" corrispondente, al contrario, alla **massima soddisfazione**.*

I dati raccolti, trattati ed elaborati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, confluiranno in un report conclusivo le cui risultanze concorreranno alla redazione del referto strategico dell'Amministrazione Comunale di Catanzaro.

Grazie per la collaborazione

PROFILO UTENTE

Anagrafica Utente

Sesso

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

Età

- ☐ 18-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ Oltre 60

Nazionalità

- ☐ Italiana
- ☐ Comunitaria
- ☐ Extracomunitaria

Ultimo Titolo di studio conseguito

- ☐ Licenza elementare
- ☐ Licenza media inferiore
- ☐ Diploma
- ☐ Laurea

Condizione occupazionale

- ☐ Casalinga
- ☐ Disoccupato
- ☐ Lav. Autonomo
- ☐ Lav. Dipendente
- ☐ Libero Professionista
- ☐ Pensionato
- ☐ Studente
- ☐ Altro

VALUTAZIONE SERVIZIO OFFERTO

Tipologia del front-office utilizzata

 On-line (Sito istituzionale - Portali dedicati) **Telefono**

 E-mail, PEC **Sportello fisico** - **Ufficio**

A.1 **Per quale motivo si è rivolto al Settore xxxxxx?**

□ Ottenere informazioni □ Ottenere servizi

UFFICIO xxxx

□ xxxx

UFFICIO xxxx

□ xxxx

□ Altro

A.2 **Con quale frequenza si rivolge a questo Ufficio?**

□ più di una volta a settimana
□ una volta a settimana
□ una volta al mese
□ una volta all'anno
□ mai

INDICHI QUANTO È D'ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI BARRANDO LA CASELLA CORRISPONDENTE AL GIUDIZIO SOPRAINDICATO

1. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore dell'Accessibilità

		1. **PER NULLA**	2. **SCARSO**	3. **SUFFICIENTE**	4. **BUONO**	5. **OTTIMO**
A.3	**L'orario di apertura degli Uffici o di accesso al servizio è adeguato**	□	□	□	□	□
A.4	**La sede in cui il servizio è prestato è facilmente raggiungibile**	□	□	□	□	□
A.5	**Riesco ad individuare facilmente l'operatore o a cosa rivolgermi per ottenere l'informazione e/o il servizio**	□	□	□	□	□
A.6	**I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi**	□	□	□	□	□

2. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore dell'Adeguatezza dell'Informazione

		1. **PER NULLA**	2. **SCARSO**	3. **SUFFICIENTE**	4. **BUONO**	5. **OTTIMO**
A.7	**Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno**	□	□	□	□	□

A.8	**Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice**	□	□	□	□	□
A.9	**Le informazioni che mi vengono fornite sono complete**	□	□	□	□	□
A.10	**La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara**	□	□	□	□	□

3. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della Tangibilità

		1. **PER NULLA**	2. **SCARSO**	3. **SUFFICIENTE**	4. **BUONO**	5. **OTTIMO**
A.11	**Gli ambienti sono puliti**	□	□	□	□	□
A.12	**Gli ambienti sono confortevoli**	□	□	□	□	□
A.13	**Gli ambienti sono idonei a garantire l'accesso all'utenza**	□	□	□	□	□
A.14	**La modulistica necessaria è presente sul sito web e/o presso gli uffici preposti**	□	□	□	□	□

4. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della Capacità di Risposta

		1. **PER NULLA**	2. **SCARSO**	3. **SUFFICIENTE**	4. **BUONO**	5. **OTTIMO**
A.15	**Il servizio è stato erogato senza inconvenienti**	□	□	□	□	□
A.16	**L'ottenimento dell'informazione o del servizio richiesto è avvenuto in tempi brevi**	□	□	□	□	□
A.17	**Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti**	□	□	□	□	□
A.18	**Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo**	□	□	□	□	□

5. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della Rassicurazione/Empatia

		1. **PER NULLA**	2. **SCARSO**	3. **SUFFICIENTE**	4. **BUONO**	5. **OTTIMO**
A.19	**L'assistenza al servizio è resa in modo competente e professionale**	□	□	□	□	□
A.20	**L'assistenza al servizio è resa in modo corretto, cortese e trasparente**	□	□	□	□	□

A.21	**Attenzione alle eventuali difficoltà di comprensione delle procedure e chiarezza nella sequenza delle operazioni da compiere per ottenere quanto richiesto**	□	□	□	□	□
A.22	**Capacità di rendere comprensibili concetti complessi**	□	□	□	□	□

6. Overall finale

		1. **PER NULLA**	2. **SCARSO**	3. **SUFFICIENTE**	4. **BUONO**	5. **OTTIMO**
A.23	**Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e/o accedere ai servizi**	□	□	□	□	□
A.24	**Chiarezza e completezza delle informazioni**	□	□	□	□	□
A.25	**Aspetto e accoglienza degli ambienti**	□	□	□	□	□
A.26	**Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti**	□	□	□	□	□
A.27	**Competenza, cortesia e credibilità**	□	□	□	□	□
A.28	**Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente**	□	□	□	□	□

7. Campo dei suggerimenti

A.29	**Ha delle osservazioni o indicazioni generali che ci consentano di migliorare il servizio?**

CITTÀ DI CATANZARO

URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gentile Cliente,
Le osservazioni, i suggerimenti o le segnalazioni forniti contribuiranno a migliorare l'ufficio URP ed i servizi che vengono forniti alla Comunità.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'UTENTE

Sesso

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

Età

- ☐ 18-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ Oltre 60

Titolo di studio

- ☐ Licenza elementare
- ☐ Licenza media inferiore
- ☐ Media superiore
- ☐ Laurea

Condizione occupazionale

- ☐ Casalinga
- ☐ Disoccupato
- ☐ Lav. Autonomo
- ☐ Lav. Dipendente

- □ Libero Professionista
- □ Pensionato
- □ Studente
- □ Altro

Quante volte si è rivolto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli ultimi sei mesi?

- □ alcune (da 2 a 5)
- □ mai o quasi mai
- □ non risponde
- □ spesso (più di 5)

Quanto è soddisfatto dell'orario di lavoro?

- □ per niente soddisfatto
- □ poco soddisfatto
- □ soddisfatto
- □ molto soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti?

Come ha trovato mediamente il tempo di attesa?

- □ per niente soddisfatto
- □ poco soddisfatto
- □ soddisfatto
- □ molto soddisfatto

Per quale tipo di servizio si rivolge all'URP?

- □ segnalazioni e reclami
- □ presentazioni di domande/documenti
- □ modulistica
- □ informazioni sull'iter di una pratica
- □ informazioni sulle competenze

- □ informazioni relative ai servizi online
- □ informazioni generali
- □ accesso agli atti
- □ altro

Se 'Altro', specificare...

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI

Cortesia e disponibilità del personale

- □ per niente soddisfatto
- □ poco soddisfatto
- □ soddisfatto
- □ molto soddisfatto

Chiarezza ed adeguatezza delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative

- □ per niente soddisfatto
- □ poco soddisfatto
- □ soddisfatto
- □ molto soddisfatto

Tempestività della risposta

- □ per niente soddisfatto
- □ poco soddisfatto
- □ soddisfatto
- □ molto soddisfatto

Disponibilità di materiale informativo sulle iniziative del Comune

- ☐ per niente soddisfatto
- ☐ poco soddisfatto
- ☐ soddisfatto
- ☐ molto soddisfatto

Servizio telefonico e contatti e-mail

- ☐ per niente soddisfatto
- ☐ poco soddisfatto
- ☐ soddisfatto
- ☐ molto soddisfatto

Se ha presentato reclami o segnalazioni, sono stati presi in considerazione?

- ☐ non risponde
- ☐ poco
- ☐ per niente
- ☐ abbastanza
- ☐ molto

Nel complesso quanto è stato soddisfatto dai servizi offerti (URP)?

- ☐ non risponde
- ☐ poco
- ☐ per niente
- ☐ abbastanza
- ☐ molto

Osservazioni e indicazioni per il miglioramento del servizio
