

Comune di Catanzaro

Rapporto di Gestione 2023

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 – Metodologia – soggetti e fasi.
6.2 – Valutazione della performance organizzativa generale dell'ente e della struttura
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 2023, 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 2023 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) 2023 2025 provvisorio con deliberazione Giunta Comunale n. 209 del 30/03/2023;
· il Piano esecutivo di gestione (Peg) 2023-2025 limitatamente alle risorse finanziarie con deliberazione Giunta Comunale n. 239 del 17/04/2023;
· il PIAO definitivo con deliberazione Giunta Comunale n. 380 del 12/06/2023;
· la variazione al PEG finanziario a seguito di variazione bilancio di previsione 2023-2025 con deliberazione Giunta Comunale n. 356 del 01/06/2023;
· la variazione al PEG finanziario a seguito di assestamento generale, salvaguardia degli equilibri e variazione al bilancio di previsione finanziario 2023/2025 con deliberazione Giunta Comunale n. 463 del 25/07/2023;
· l'aggiornamento del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023–2025 ed ha preso atto del monitoraggio infrannuale degli obiettivi con deliberazione Giunta Comunale n. 663 del 09/09/2023;
Gli obiettivi assegnati ai Responsabili dei servizi sono stati individuati in coerenza ai seguenti strumenti di programmazione:

- il Documento Unico di programmazione (DUP) 2023 2025 con deliberazione di Consiglio Comunale n. 62 del 14/04/2023;
- il Bilancio di previsione finanziario per il triennio 2023/2025 con deliberazione di Consiglio Comunale n. 63 del 14/04/2023.

Infine, con Delibera di Consiglio Comunale n. 66 del 31/05/2024, è stato approvato il Rendiconto dell'esercizio finanziario 2023.

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 31/12/2023*		
maschi	femmine	totale
40462	44499	**84961**

*Dati Ufficio Statistica Comune Catanzaro

ANALISI DEMOGRAFICA ANNO 2023*				
		M	**F**	**MF**
1	**Popolazione residente al 1° gennaio**	40965	44924	85889
2	**Nati vivi**			
	Nel Comune	255	259	514
	In altro Comune	10	12	22
	All'Estero da persone scritte in anagrafe	3	1	4
	Totale nati vivi	268	272	540
3	**Morti**			
	Nel Comune	399	417	816
	In altro Comune (atti trascritti)	57	68	125
	All'Estero da persone iscritte in anagrafe (atti trascritti)	1	0	1
	Totale Morti	457	485	942
4	**Differenza tra nati e morti (+-)**	-189	-213	-402
5	**Iscritti**			
	Provenienti da altri comuni	449	494	943
	Provenienti dall' estero	65	71	136
	Altri	47	40	87
	Totale Iscritti	561	605	1166
6	**Cancellati**			
	Per altri Comuni	740	730	1470
	Per l'estero	52	32	84
	Altri	83	55	138
	Totale Cancellati	875	817	1692
7	**Differenza tra iscritti e cancellati (+-)**	-314	-212	-526
8	**Incremento o Decremento (**punto 4 +- punto 7**)**	-503	-425	-928
9	**Popolazione residente al 31dicembre**	40462	44499	84961
10	**Famiglie Anagrafiche**			35577

***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*

ANDAMENTO ECONOMICO

Con riferimento alle condizioni socio-economiche, le valutazioni e le risultanze statistiche, per l'anno 2023, 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 2023 la crescita dell'economia calabrese ha perso vigore, proseguendo nella tendenza che si era già manifestata a partire da metà dello scorso anno. In base all'indicatore ITER elaborato dalla Banca d'Italia, nel primo semestre l'attività economica in regione è aumentata dell'1,1 per cento, in linea con quanto osservato nel resto del Paese*".
In via generale, il fatturato delle imprese calabresi nei primi nove mesi dell'anno ha registrato in media un moderato incremento, ancora sostenuto dall'aumento dei prezzi di vendita. La situazione reddituale è migliorata, beneficiando anche della riduzione dei prezzi dei beni energetici, mentre gli investimenti sono rimasti su livelli contenuti, risentendo probabilmente del clima di incertezza sull'evoluzione del quadro macroeconomico e dell'innalzamento del costo del credito.

Il settore delle costruzioni è stato ancora in parte sospinto dal completamento degli interventi di riqualificazione edilizia, anche grazie al Superbonus, con la previsione che il contributo dei lavori pubblici finanziati dal Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) potrebbe incidere di più sul comparto. Nel settore terziario la congiuntura è rimasta positiva, pur risentendo della frenata delle vendite nel commercio e della debole crescita delle presenze turistiche.

Gli andamenti occupazionali hanno, al contrario, mostrato segnali di indebolimento, con riguardo soprattutto ai contratti di lavoro dipendente a tempo indeterminato e la componente femminile. Il tasso di disoccupazione è tornato a crescere, alimentato però essenzialmente da una maggiore intensità nella ricerca di lavoro.

Sul fronte dei consumi, le famiglie calabresi hanno risentito del forte calo del potere di acquisto, accompagnato da un deterioramento del clima di fiducia. L'inflazione, dopo il picco registrato a fine 2022, ha iniziato gradualmente a ridursi nei primi mesi del 2023, pur restando ancora su livelli elevati. Per le famiglie in difficoltà economica sono state previste misure straordinarie volte a limitare l'impatto dei rincari dei prezzi di energia e gas, anche in considerazione delle recenti modifiche normative che hanno limitato la quota di famiglie beneficiarie del Reddito di cittadinanza, che a partire dagli inizi del 2024 sarà totalmente sostituito dall'Assegno di inclusione.

Nonostante il peggioramento congiunturale, il tasso di deterioramento del credito si è mantenuto contenuto. I depositi bancari delle famiglie e delle imprese si sono lievemente ridotti, anche in conseguenza della ricomposizione del risparmio verso strumenti con rendimenti più elevati.
Le Imprese. In linea generale, si è assistito a un ulteriore indebolimento dell'attività industriale, coerentemente a quanto registrato nell'ultima parte del 2022. Sul campione di aziende analizzato, il saldo positivo tra la quota di aziende con fatturato nominale in crescita e quelle con fatturato in calo si è attestato su livelli ampiamente inferiori rispetto allo stesso periodo del 2022. L'industria alimentare ha subito la crescita più accentuata, traendo vantaggio anche dal sostegno della domanda estera; le attività connesse all'edilizia hanno invece mostrato una dinamica peggiore.

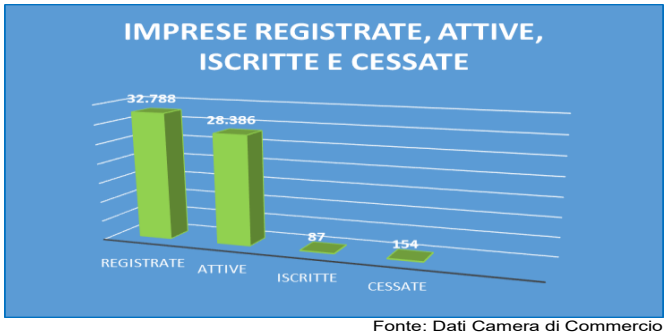
Le costruzioni. Nel settore delle costruzioni sono emersi segnali di attenuazione della fase di espansione registrata nell'ultimo biennio. L'andamento è risultato ancora vivace nel comparto residenziale, i cui lavori sono stimolati dalle agevolazioni fiscali introdotte dal DL 34/2020. Il comparto delle opere pubbliche ha beneficiato dell'avvio dei progetti legati al PNRR; per interventi da realizzare in Calabria, nel primo semestre del 2023 i soggetti attuatori pubblici hanno bandito procedure per un importo stimato di 1,7 miliardi: la percentuale di gare avviate per gli interventi relativi a "Rivoluzione verde e transizione ecologica" e "Inclusione e coesione" risultava più elevata, a fronte di un minor grado di avanzamento degli interventi rivolti a "Infrastrutture per una mobilità sostenibile" e "Salute" (figura).
Con la rimodulazione del PNRR operata lo scorso agosto dal Governo, si delinea la sostanziale eliminazione di alcune misure la cui attuazione non è ritenuta compatibile con i tempi e le modalità di rendicontazione del Piano che, sulla base del campione analizzato, riguarderebbero interventi sul territorio calabrese ai quali erano state finora assegnate risorse per 626 milioni prevalentemente di competenza comunale.
I servizi privati non finanziari. Il settore terziario ha continuato a crescere, pur mostrando segnali di rallentamento. Dopo il sensibile recupero dello scorso biennio seguito allo shock pandemico, la crescita dei flussi turistici in regione si è fortemente attenuata. Secondo l'Osservatorio sul turismo della Regione Calabria, le presenze nelle strutture ricettive in regione sono salite solo del 2 per cento rispetto al corrispondente periodo del 2022; i turisti stranieri sono aumentati del 18 per cento, mentre quelli domestici sono lievemente diminuiti.
Per quanto riguarda il settore dei trasporti, i passeggeri transitati per gli aeroporti regionali nei primi 8 mesi dell'anno sono cresciuti del 17 per cento, tornando sostanzialmente sui livelli pre-pandemia. In particolare, i voli sono aumentati in linea con i maggiori flussi di stranieri e con la ripresa degli spostamenti dei residenti in regione.

Gli scambi con l'estero. Le esportazioni di merci sono cresciute in modo deciso. 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. Nella prima parte del 2023 l'occupazione ha iniziato a mostrare segnali di rallentamento. Il tasso di occupazione ha raggiunto il 43,5 per cento (5 decimi in più rispetto allo stesso periodo del 2022), sospinto anche dalla continua riduzione della popolazione in età da lavoro. L'aumento dell'occupazione è stato alimentato in particolare dal lavoro autonomo: nel primo semestre 2023 il numero dei lavoratori indipendenti calabresi è infatti cresciuto di quasi il 7 per cento rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Il lavoro alle dipendenze, invece, dopo l'espansione che ha caratterizzato gli ultimi due anni, ha fatto registrare una lieve riduzione. Le politiche attive previste nell'ambito del PNRR potrebbero favorire la transizione verso nuovi impieghi di chi ha perso l'occupazione, così come l'inserimento o il riavvicinamento al mercato del lavoro di chi non ne fa parte.
I consumi e l'indebitamento delle famiglie. Secondo Confcommercio, l'espansione dei consumi delle famiglie calabresi mostrerebbe un marcato rallentamento in termini reali nel corso del 2023. Le famiglie beneficiarie del Reddito di cittadinanza (RdC) o della Pensione di cittadinanza (PdC) ha registrato una diminuzione in ragione dei recenti cambiamenti normativi introdotti nella disciplina dell'RdC per il 2023.
Con riferimento alle altre forme di sostegno alle famiglie, secondo i dati disponibili dell'ARERA e riferiti al 2022, in Calabria la quota di utenze domestiche destinatarie dei bonus sociali per l'elettricità e per il gas era pari, in entrambi i casi, a valori superiori alla media nazionale, dato su cui ha influito l'innalzamento disposto dal Governo della soglia ISEE per l'ammissione ai sussidi.

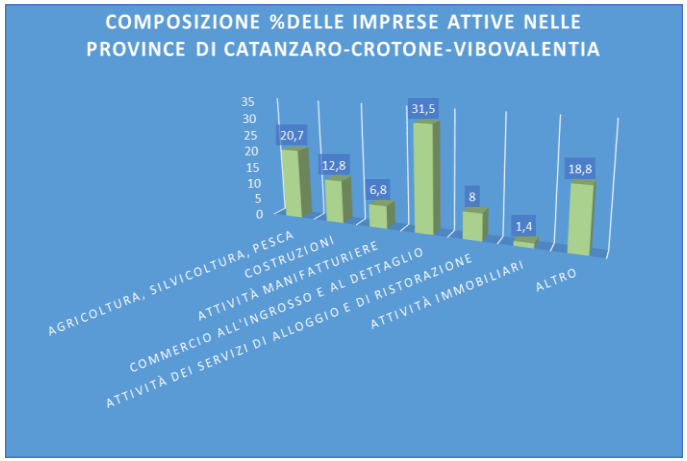
Le imprese sul territorio catanzarese. L'analisi effettuata dalla Camera di Commercio nel documento "L'economia delle province di Catanzaro - Crotone - Vibo Valentia 2022-2023" del dicembre 2023, indica che alla fine del 2022, le 64.771 imprese registrate delle province di Catanzaro, Crotone e Vibo Valentia registrate presso la CCIAA costituiscono oltre il 34% dell'intero patrimonio produttivo calabrese. In particolare, la provincia di Catanzaro contribuisce in maniera sostanziale, con 32.788 imprese registrate, rappresentando il 17,4% delle imprese totali della Calabria.



Fonte: Dati Camera di Commercio



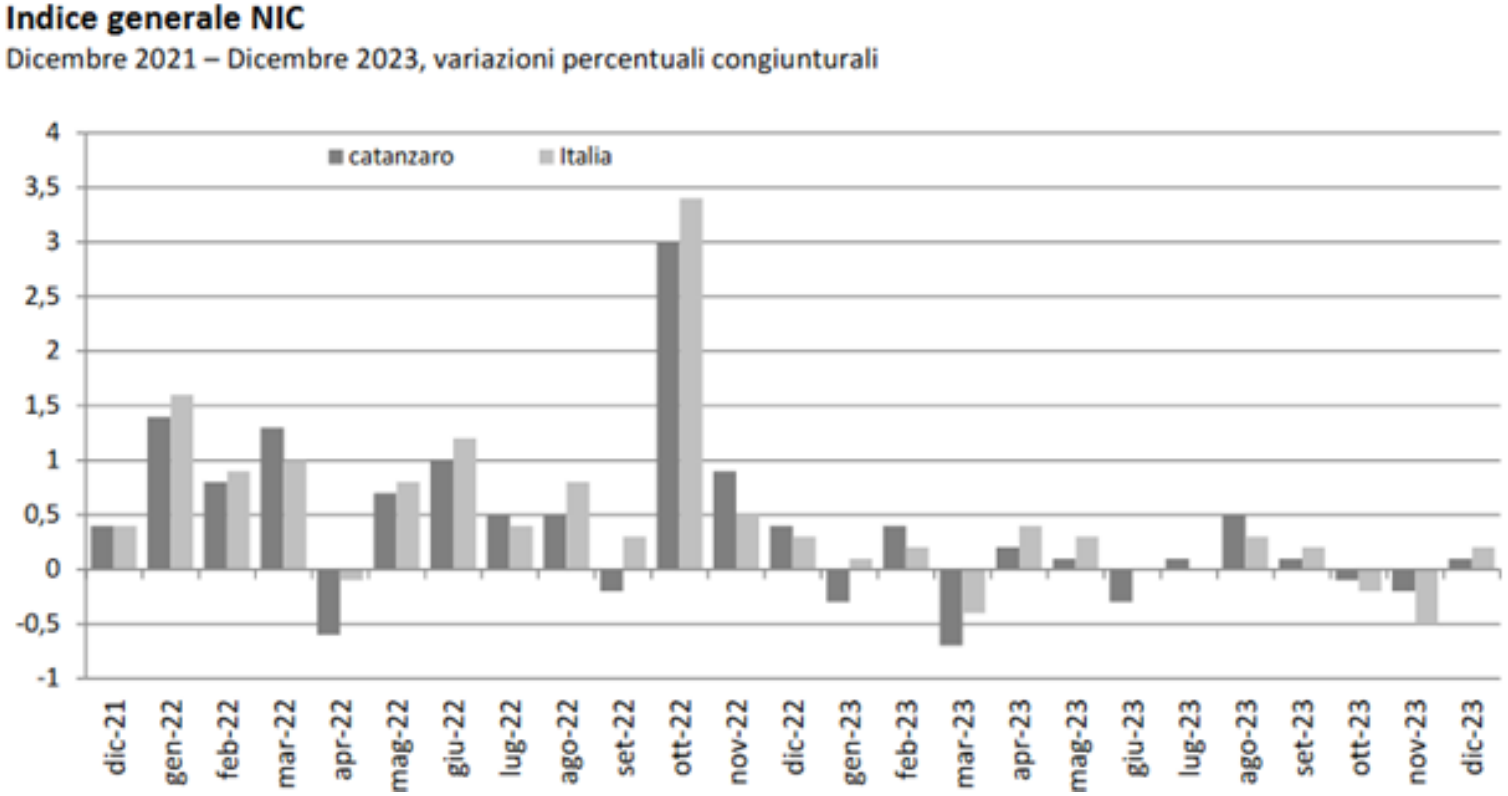
Fonte: Dati Camera di Commercio



Fonte: Dati Camera di Commercio

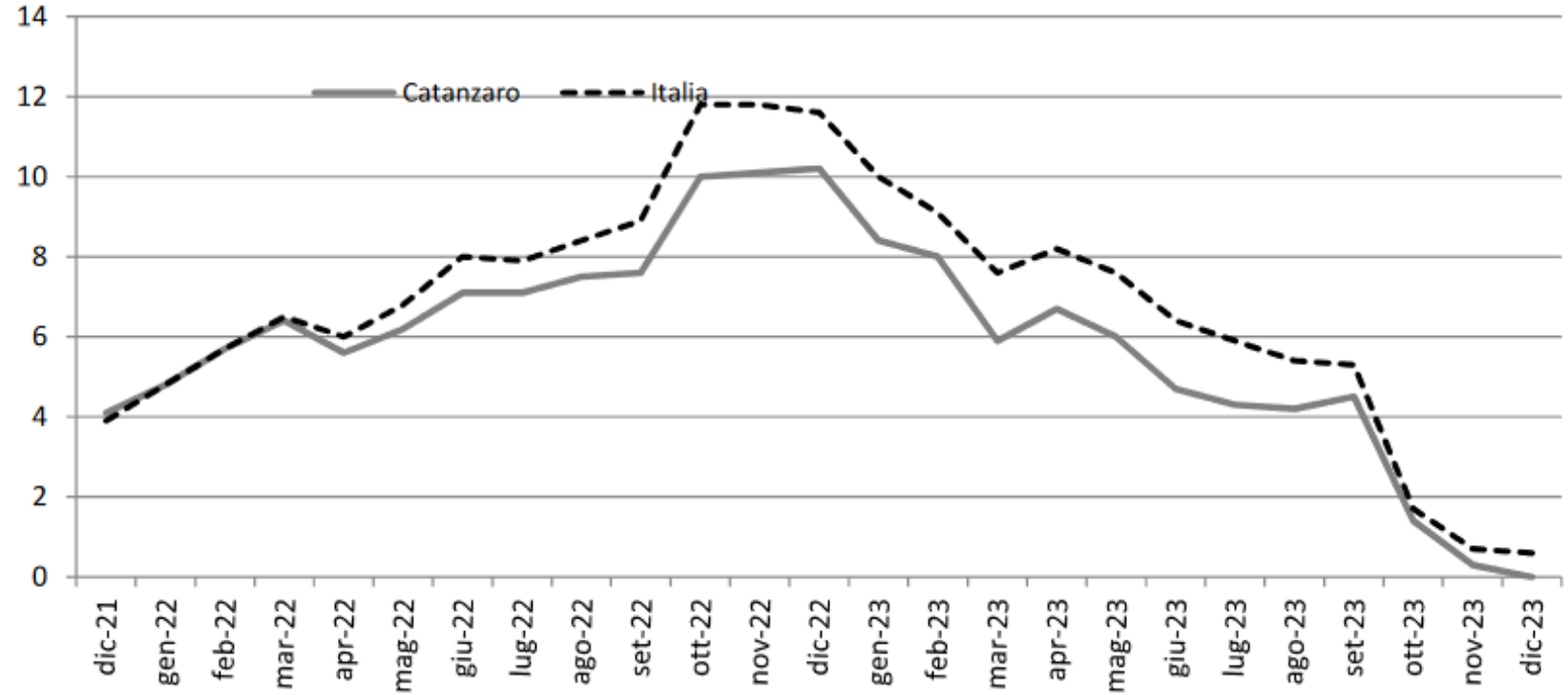
INDICE PREZZI AL CONSUMO PER L'INTERA COLLETTIVITÀ - CATANZARO*

Nel mese di dicembre 2023 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 117,9 con una variazione tendenziale del 0,0 ed una variazione congiunturale del 0,1.



Indici generale NIC

Dicembre 2021 – Dicembre 2023, variazioni percentuali tendenziali

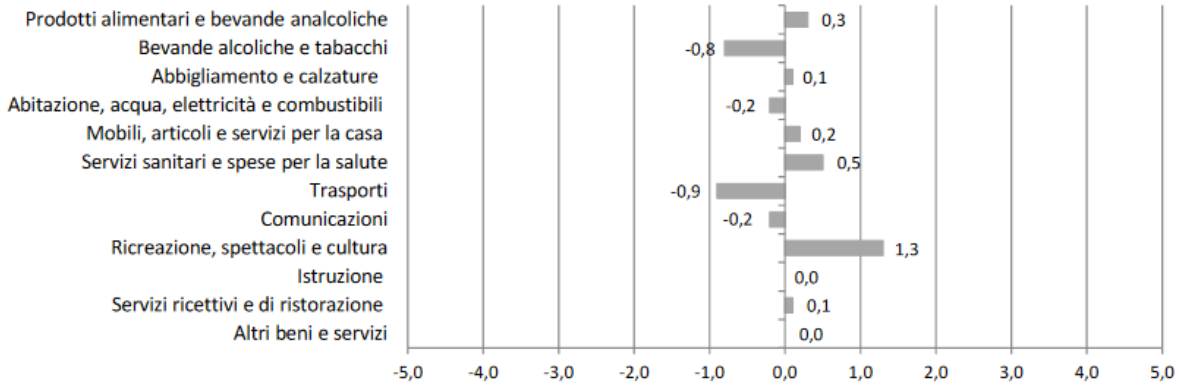


Divisioni di spesa

L'analisi generale delle divisioni di spesa a livello congiunturale mostra aumenti per Ricreazione, spettacoli e cultura (+1,3%), Servizi sanitari e spese per la salute (+0,5%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+0,3), Mobili, articoli e servizi per la casa (+0,2%), Abbigliamento e calzature e Servizi ricettivi e di ristorazione (per entrambe +0,1%); in diminuzione l'indice per Trasporti (-0,9%), Bevande alcoliche e tabacchi (-0,8%), Abitazione, acqua, elettricità e combustibili e Comunicazioni (per entrambi -0,2%); invariato l'indice per Istruzione, Altri beni e servizi.

Indici dei prezzi al consumo NIC, per divisione di spese

Dicembre 2023, variazioni percentuali congiunturale



Rispetto Dicembre 2022 i tassi di crescita si registrano per Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+4,9%), Servizi sanitari e spese per la salute (+3,3%), Bevande alcoliche e tabacchi (+2,7%), Trasporti (+2,5%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+2,4%), Altri beni e servizi (+2,1%), Mobili, articoli e servizi per la casa (+1,9%), Abbigliamento e calzature (+1,1%), Istruzione (+1,0%), Ricreazione, spettacoli e cultura (+0,6%); in diminuzione l'indice per Abitazione, acqua, elettricità e combustibili (-21,2%), Comunicazioni (-0,9%).

*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*

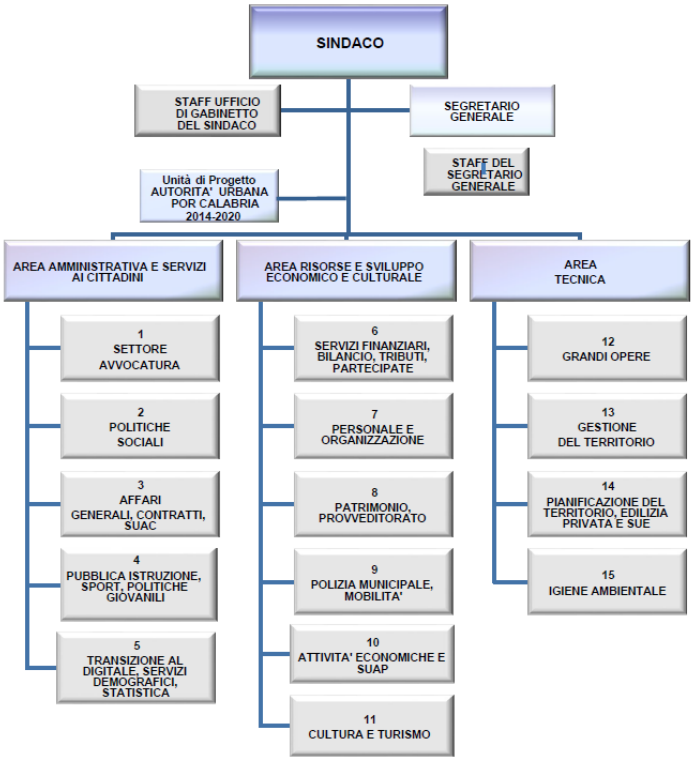
MERCATI		
DENOMINAZIONE MERCATO	**UBICAZIONE**	**NUMERO DAL 01.01.2023 AL 31.12.2023**
MERCATO CATANZARO LIDO	AREA TETI - VIA CAPRERA	55
MERCATO CATANZARO NORD	VIA F. PAGLIA (adiacente cimitero cittadino)	52
MERCATO MATER DOMINI	QUARTIERE MATER DOMINI	50
MERCATO S. MARIA	QUARTIERE S. MARIA	49
FIERE		
DENOMINAZIONE	**UBICAZIONE**	**SVOLTE NEL 2023**
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 2023, il personale dipendente in servizio è costituito da n. 9 Dirigenti e n. 1 Capo Gabinetto (ex art. 90 TUEL) e da n. 238 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**



DISTRIBUZIONE RISORSE UMANE PER SETTORE*



*Dati forniti dal Settore Personale e Organizzazione al 31/12/2023

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







*Dati forniti dal Settore Personale e Organizzazione al 31/12/2023

2.3 – Riepilogo dei risultti raggiunti e scostamenti

Di seguito si riporta il quadro riassuntivo dei risultati raggiunti nel 2023 distinto per Settore:

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 01.01 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Avvocatura	**5**	**100**		
STRATEGICO 01.01 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Avvocatura	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.01 AVV 03	Funzionamento Settore Avvocatura	Avvocatura	**20**	**100**		
STRATEGICO 02.01 AVV 04	Rappresentanza, Patrocinio Ed Assistenza In Giudizio Delle Controversie Attive E Passive. Pareri E Consulenze	Avvocatura	**30**	**100**		SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 02.01 AVV 05	Ufficio Sinistri	Avvocatura	**20**	**100**		SI (MODIFICATO)

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.01 AVV 06	Ottimizzazione Dell'attivita' Di Gestione Stragiudiziale Dei Sinistri Sospesi Denunciati Entro Il 31 Dicembre 2022	Avvocatura	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.01 AVV 07	Monitoraggio Del Contenzioso	Avvocatura	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.02 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Politiche Sociali	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.02 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Politiche Sociali	**10**	**100**		
STRATEGICO 05.5008 UDP 02	Agenda Urbana Por Calabria Fesr/Fse 2014/2023 -	Politiche Sociali	**10**	**100**		
STRATEGICO 12.02 PS 01	Funzionamento Settore Politiche Sociali	Politiche Sociali	**40**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 12.02 PS 02	Modifica Del Regolamento E Predisposizione Dell'avviso Per L'ggiornamento Dell'albo Delle Famiglie Affidatarie Disponibili All'affido Di Minori E Minori Stranieri Non Accompagnati Dell'ambito Territoriale Sociale Di Catanzaro.	Politiche Sociali	**10**	**100**		
STRATEGICO 12.02 PS 03	Stipula Protocolli D'intesa Con Enti Della Pp.Aa.	Politiche Sociali	**10**	**100**		
STRATEGICO 12.02 PS 04	Modifica e innovazione del Piano dell'Offerta Triennale Formativa al fine dell'integrazione delle attività didattiche curriculari ed extracurriculari, con l'attivazione del Piano educativo individualizzato (PEI).	Politiche Sociali	**10**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 01.03 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Affari Generali, Contratti, SUAC	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.03 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Affari Generali, Contratti, SUAC	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.03 5004 GAB SINDACO 01	Indirizzo E Controllo	Affari Generali, Contratti, SUAC	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.03 5004 GAB SINDACO 02	Comunicazione Istituzionale Ed Esterna, Stampa E Urp	Affari Generali, Contratti, SUAC	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.03 AA.GG./CONTRATTI 01	Funzionamento Affari Generali/Contratti	Affari Generali, Contratti, SUAC	**15**	**100**		
STRATEGICO 02.03 AA.GG./SUAC 01	Espletamento Procedure Di Gara Di Importo Superiore Ad Euro 40.000,00 Di Tutto L'ente. Piattaforma E-Procurement Dell'ente.	Affari Generali, Contratti, SUAC	**25**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.03 AA.GG./SUAC 02	Attivita' Del Responsabile Dell'anagrafe Per La Stazione Appaltante (Rasa) Presso L'autorità Nazionale Anticorruzione.	Affari Generali, Contratti, SUAC	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.03 AA.GG./SUAC 03	Qualificazione Stazione Appaltante Comune Di Catanzaro	Affari Generali, Contratti, SUAC	**5**	**100**		SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 02.03 SUAC 04	Aggiornamento Regolamenti Al D.Lgs N. 36/2023 Ss.Mm.Ii. (Nuovo Codice Dei Contratti).	Affari Generali, Contratti, SUAC	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.03 SUAC 05	Certificazione Di Qualità Uni En Iso 9001 Degli Uffici E Dei Procedimenti Di Gara	Affari Generali, Contratti, SUAC	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.04 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**10**	**85,60**	Attività non eseguita: Report semestrale sul monitoraggio dei termini di conclusione dei procedimenti – ritardo nella trasmissione al RPCT del report annuale	

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 01.04 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.04 PI 01	Modifica Delle Modalità Di Calcolo Per L'assegnazione Dei Contributi Regionali Per "Buoni Libro" In Favore Degli Aventi Diritto, Distinti Per Scuole Medie, Biennio Superiore E Triennio Superiore.	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.04 PI 02	Integrazione Software "Mensa Scolastica" Da Azionare In Caso Di Interruzione Del Sistema Per Cause Accidentali O Per Ragioni Tecniche.	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.04 PI 03	Integrazione Software "Cedole Librarie" Per Accreditamento Librerie Sul Portale Comunale DEMAPA.	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**5**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.04 PI 04	Funzionamento Ordinario Del Settore	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.04 PI 05	"Gestione Di Assistenza Alunni Disabili". Realizzazione Applicativo Con Implementazione Ed Integrazione A Quelli In Uso, Comprensivo Di Assistenza E Manutenzione.	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.04 PI 06	Gara Assistenza Scolastica Alunni Disabili	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**8**	**100**		
STRATEGICO 02.04 PI 07	Gara Per L'affidamento Del Servizio Di Mensa Scolastica A Ridotto Impatto Ambientale Negli Istituti Scolastici Di Pertinenza Comunale.	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**8**	**100**		
STRATEGICO 02.04 PI 08	Azioni Per Il Sostegno Delle Pari Opportunità	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**9**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 05.04 PI 09	Azioni Per Il Sostegno Alla Scuola	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**9**	**100**		
STRATEGICO 06.04 PI 10	L.R. 27/85. Piano Diritto Allo Studio	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**10**	**90**	Attività non eseguite:contributi alle scuole paritarie e all'Istituto Vittorio Emanuele II (eseguite anno 2024)	
STRATEGICO 11.04 PI 11	Catanzaro Città Europea Dello Sport 2023	Pubblica Istruzione, Sport, Politiche Giovanili	**6**	**100**		
STRATEGICO 01.05 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**60**	Attività non eseguite: Report semestrale sul monitoraggio dei termini di conclusione dei procedimenti – report annuale al RPCT	
STRATEGICO 01.05 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.05 SS.DD. 01	Servizi Istituzionali Al Cittadino	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**13**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.05 SS.DD. 02	Digital Payment Only	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.05 SS.DD. 03	Fase Di Presubentro Di Inserimento Nella Anpr (Anagrafe Nazionale Della Popolazione Residente) Dei Dati Riferiti Alle Liste Elettorali Comunali E Le Posizioni Elettorali Dei Cittadini	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.05 SS.DD. 04	Censimento Permanente Della Popolazione Residente	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.05 TAD 01	Centro Elaborazioni Dati - Gestione Sistemi Informatici	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.07 PERS ORG 03	Fascicolo Elettronico Del Dipendente	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**2**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 03.05 TAD 02	Implementazione Appio	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**100**		
STRATEGICO 03.05 TAD 03	Nuova Web Application Istituzionale	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**100**		
STRATEGICO 03.05 TAD 04	Smart City 1° Step	Transazione al digitale, Servizi Demografici, Statistica	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.06 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**5**	**95**	Attività non eseguita: Report semestrale sul monitoraggio dei termini di conclusione dei procedimenti	
STRATEGICO 01.06 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**5**	**90**	Attività non eseguita: aggiornamento carta dei servizi	
STRATEGICO 02.05 SS.DD. 02	Digital Payment Only	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**8**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.06 SF 01	Funzionamento Servizi Finanziari - Rendicontazione E Gestione - Siope+	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**20**	**100**		
STRATEGICO 02.06 SF 02	Funzionamento Servizi Finanziari - Programmazione Bilancio	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**20**	**100**		
STRATEGICO 02.06 SF 03	Regolamento Di Contabilità	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**2**	**30**	Obiettivo eseguito parzialmente a causa di modifiche normative si è rinviato all'annualità 2024	
STRATEGICO 02.06 SF STIPENDI 01	Gestione Econonomico-Previdenziale Del Personale Dipendente E Assimilato	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.06 SF TRIBUTI 01	Funzionamento Ufficio Tributi	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**15**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.06 SF TRIBUTI 02	Tari: Incremento Riscossione Anni Precedenti E Aumento Flusso Di Cassa.	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**5**	**100**		
STRATEGICO 02.07 PERS ORG 03	Fascicolo Elettronico Del Dipendente	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**2**	**100**		
STRATEGICO 02.08 PD 04	Censimento Concessioni/Contratti Ai Fini Dell'analisi Di Fattibilità Del Recupero Dei Crediti Patrimoniali Attivi.	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**5**	**100**		
STRATEGICO 05.14 PT URB 02	Procedimento Completamento Porto	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**1**	**100**		SI (MODIFICATO)

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 05.5008 UDP 01	Riqualificazione Ed Efficientamento Energetico Sala Consiliare Del Comune Di Catanzaro - Programma Agenda Urbana Città Di Catanzaro - POR Calabria FERS/FESE	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**1**	**100**		
STRATEGICO 12.12. GO 08	Lavori Di Recupero Funzionale E Riuso Di Una Porzione Di Immobile Da Adibire A Casa Del Terzo Settore - Asse 9. Inclusione Sociale – Azione 9.6.6	Servizi Finanziari, Bilancio, Tributi, Partecipate	**1**	**100**		
STRATEGICO 01.07 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Personale e Organizzazione	**5**	**100**		
STRATEGICO 01.07 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Personale e Organizzazione	**5**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.07 PERS ORG 01	Direzione Risorse Umane	Personale e Organizzazione	**40**	**100**		
STRATEGICO 02.07 PERS ORG 02	Attuazione Piano Triennale Del Fabbisogno 2023-2025	Personale e Organizzazione	**20**	**100**		
STRATEGICO 02.07 PERS ORG 03	Fascicolo Elettronico Del Dipendente	Personale e Organizzazione	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.07 PERS ORG 04	Applicazione Del Nuvo Ccnl Del Personale Di Comparto. Revisione Dell'ordinamento Professionale E Della Disicplina Delle Progressioni Veriticali	Personale e Organizzazione	**20**	**100**		
STRATEGICO 01.08 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**95**	Attività non eseguita: Report semestrale sul monitoraggio dei termini di conclusione dei procedimenti	
STRATEGICO 01.08 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.08 PD 01	Gestione Tecnico - Amministrativo Settore Patrimonio Demanio Provveditorato	Patrimonio, Provveditorato	**20**	**100**		SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 02.08 PD 02	Ricognizione Concessioni Demaniali Marittime Attive La Cui Gestione È Di Competenza Del Comune Di Catanzaro, Su Attività Delegata Dalla Regione Calabria (Legge Regionale 17/2015)	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**100**		SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 02.08 PD 03	Usi Civici	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**100**		SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 02.08 PD 04	Censimento Concessioni/Contratti Ai Fini Dell'analisi Di Fattibilità Del Recupero Dei Crediti Patrimoniali Attivi.	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**100**		
STRATEGICO 05.08 PD 05	Ricognizione Immobili Suscettibili Di Valorizzazione	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 05.08 PD 06	Ricognizione Opere Incompiute Di Proprietà Dell'amministrazione	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**100**		
STRATEGICO 05.08 PD 07	Ricognizione Edifici Dismessi Di Proprietà Dell'amministrazione.	Patrimonio, Provveditorato	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.09 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Polizia Municipale, Mobilità	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.09 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Polizia Municipale, Mobilità	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.09 PM 09	Funzionamento Uffici Del Comando Di Polizia Municipale	Polizia Municipale, Mobilità	**10**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 01	Gestione Contenzioso Codice Della Strada	Polizia Municipale, Mobilità	**5**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 02	Servizi Di Polizia Stradale, Centrale Operativa E Protezione Civile	Polizia Municipale, Mobilità	**10**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 07.09 PM 03	Mobilita' Traffico E Trasporti	Polizia Municipale, Mobilità	**6**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 04	Gestione Entrate Inerenti Le Violazioni Delle Norme Del Codice Della Strada	Polizia Municipale, Mobilità	**8**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 05	Sicurezza Cittadina E Collaborazione Con L'autorità Di Pubblica Sicurezza	Polizia Municipale, Mobilità	**5**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 06	Polizia Edilizia E Giudiziaria	Polizia Municipale, Mobilità	**7**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 07	Polizia Ambientale	Polizia Municipale, Mobilità	**9**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 08	Polizia Commerciale	Polizia Municipale, Mobilità	**9**	**100**		
STRATEGICO 07.09 PM 12	Ufficio Sinistri	Polizia Municipale, Mobilità	**3**	**100**		
STRATEGICO 10.09 PM 10	Videotrappole Ai Fini Del Controllo Correttezza Conferimento Rifiuti	Polizia Municipale, Mobilità	**4**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 10.09 PM 11	Decoro Vetrine Esercizi Commerciali	Polizia Municipale, Mobilità	**4**	**100**		
STRATEGICO 01.10 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Attività Economiche e SUAP	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.10 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Attività Economiche e SUAP	**10**	**100**		
STRATEGICO 02.10 AA.EE SUAP 01	Funzionamento Sportello Attivita' Produttive	Attività Economiche e SUAP	**20**	**100**		
STRATEGICO 02.10 AA.EE SUAP 02	Attivita' Amministrativa E Pubblici Esercizi.	Attività Economiche e SUAP	**15**	**100**		
STRATEGICO 02.10 AA.EE SUAP 03	Commercio Sede Fissa Ed Artigianato	Attività Economiche e SUAP	**15**	**100**		
STRATEGICO 02.10 AA.EE SUAP 04	Commercio Aree Pubbliche	Attività Economiche e SUAP	**20**	**100**		
STRATEGICO 02.10 AA.EE SUAP 05	Riordino Aree Mercatali	Attività Economiche e SUAP	**5**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 02.10 AA.EE SUAP 06	Stesura Bozza Regolamento Per La Disciplina Dello Svolgimento Dello Svolgimento Delle Attività Commerciali Sulle Aree Pubbliche	Attività Economiche e SUAP	**5**	**30**	Obiettivo eseguito parzialmente	SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 01.11 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Cultura e Turismo	**10**	**95**	Attività non eseguita: Report semestrale sul monitoraggio dei termini di conclusione dei procedimenti	
STRATEGICO 01.11 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Cultura e Turismo	**10**	**100**		
STRATEGICO 08.11 CUT 01	Attivita' Di Promozione Turistica Con L'utilizzo Di Risorse Interne All'ente E Dei Proventi Dell'imposta Di Soggiorno	Cultura e Turismo	**16**	**100**		
STRATEGICO 09.11 CUB 01	Gestione Biblioteca: Incremento E Tutela Del Patrimonio Librario, Servizio Al Pubblico	Cultura e Turismo	**16**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 09.11 CUB 02	Biblioteca Aperta E Sociale: Luogo Di Inclusione E Di Cultura	Cultura e Turismo	**16**	**100**		
STRATEGICO 09.11 CUC 01	Cultura Come Progetto Di Promozione Della Citta', Di Identita', Creativita' E Cittadinanza Attiva	Cultura e Turismo	**16**	**100**		
STRATEGICO 09.11 CUC 02	Pubblici Spettacoli E Manifestazioni Temporanee	Cultura e Turismo	**16**	**100**		
STRATEGICO 01.12 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Grandi Opere	**8**	**100**		
STRATEGICO 01.12 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Grandi Opere	**8**	**100**		
STRATEGICO 05.12 GO 01	Funzionamento Grandi Opere	Grandi Opere	**20**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 05.12 GO 02	Riqualificazione Area Via Barrio, T.Campanella E Via G. Da Fiore Realizzazione Di Un Sovrappasso Benny Hotel Via Lombardi	Grandi Opere	**8**	**100**		
STRATEGICO 05.12 GO 03	Progetto Di Riqualificazione Strutturale Villa Margherita Per Valorizzare L'approccio Di Sostenibilità Ambientale E Vivibilità Urbana	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 05.14 PT URB 03	Piano Strutturale Comunale	Grandi Opere	**4**	**100**		SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 05.5008 UDP 01	Riqualificazione Ed Efficientamento Energetico Sala Consiliare Del Comune Di Catanzaro - Programma Agenda Urbana Città Di Catanzaro - Por Calabria Fers/Fese	Grandi Opere	**4**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 05.5008 UDP 02	Agenda Urbana Por Calabria Fesr/Fse 2014/2023	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 05.5008 UDP 03	Efficientamento Energetico Immobili Di Proprietà Comunale (Edifici Scolastici Ed Altri Immobili)	Grandi Opere	**1**	**100**		
STRATEGICO 07.12 GO 04	Catanzaro Inclusiva: Progetto Ginestra" Pon Legalità 2014/2023 Asse Azione 3.1.1	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 08.12 G0 05	Interventi Di Viabilità Urbana Catanzaro Lido, Atti A Migliorare La Geometria Infrastrutturale Con Verifiche Di Sicurezza –Ss106-Giovino, Via Pisacane-Lungomare	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 08.12 GO 06	Dalla Foce Del Fiume Alli Alla Foce Del Fiume Corace Passando Per Le Dune Di Giovino" - Pista Ciclabile	Grandi Opere	**4**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 09.5008 UDP 04	Acquisto E Riqualificazione Strutturale Del Teatro Masciari	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 09.5008 UDP 05	Politeama - Efficientamento Energetico	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 09.5008 UDP 06	Valorizzazione Centro Storico Di Catanzaro: Riqualificazione E Arredo Urbano Galleria Mancuso	Grandi Opere	**1**	**90**	L'affidamento dell'incarico di progettazione è avvenuto in ritardo rispetto al target per fattori eterogenei	
STRATEGICO 11.12 GO 07	Intervento Mirato Alla Diffusione Di Attrezzature Sportive Con L'obiettivo Di Rimuovere Gli Squilibri Economici E Sociali Esistenti Presso Lo Stadio Comunale Andrea Curto	Grandi Opere	**4**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 12.12. GO 08	Lavori Di Recupero Funzionale E Riuso Di Una Porzione Di Immobile Da Adibire A Casa Del Terzo Settore - Asse 9. Inclusione Sociale – Azione 9.6.6	Grandi Opere	**2**	**100**		
STRATEGICO 12.5008 UDP 07	Lavori Di Recupero E Riqualificazione Immobile Di Via Cilea – Ex Scuola Elementare	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 12.5008 UDP 08	Centro Di Aggregazione Via Fontana Vecchia	Grandi Opere	**4**	**100**		
STRATEGICO 13.12 GO 09	Lavori Di Adeguamento Strutturale Antisismico Della Scuola Primaria Mattia Preti Di Via Molise - S. Maria Di Catanzaro	Grandi Opere	**4**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 13.12 GO 10	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	**0**	**0**		SI (eliminato in sede di monitoraggio)
STRATEGICO 01.13 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Gestione del Territorio	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.13 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Gestione del Territorio	**10**	**100**		
STRATEGICO 04.13 GT 1	Atem - Ambito Territoriale Minimo Gas - 164 Cz/Kr - Avvio Individuazione Nuovo Gestore Rete Gas	Gestione del Territorio	**7**	**90**	Individuazione commissione avvenuta in ritardo rispetto a quanto previsto causa ritardato riscontro Università.	

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 10.13 GT 01	Garantire Il Funzionamento Dei Servizi Istituzionali Di Gestione Del Territorio E Servizi Cimiteriali	Gestione del Territorio	**15**	**100**		
STRATEGICO 10.13 GT 02	Sistemazione Idraulica Il Località Catanzaro Lido - Piazza Garibaldi - Via Dei Crociati	Gestione del Territorio	**7**	**100**		
STRATEGICO 10.13 GT 03	Piano Degli Investimenti Di Cui All'art.2,Comma 1 Della L.N.145 Del 30.12.2018.Annualità 2023 DD.P.C.M. 27.2.2019 E 9.1.2023."Messa In Sicurezza Sede Stradale.Raccolta E Smaltimento Acque Piovane",In Località Pontegrande-Vicenzale-Via A.Genovese,Catanzaro Nord-Viale Piox-Via Bambinello Gesù Cod.Int.079023-M4 .	Gestione del Territorio	**7**	**0**	Obiettivo avviato nel 2024 per sopraggiunte cause imprevedibili	

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 10.13 GT 04	Messa In Sicurezza Sede Stradale In Località Janò	Gestione del Territorio	**7**	**50**	Obiettivo avviato in ritardo alcune attività eseguite nell'annualità 2024	
STRATEGICO 10.13 GT 05	Fogna – Via Caduti Di Melissa	Gestione del Territorio	**7**	**100**		
STRATEGICO 10.13 GT 06	Piano Degli Investimenti Di Cui All'art.2, Comma 1 Della L. N. 145 Del 30/12/2018. Annualità 2023. DD.P.C.M. 27 Febbraio 2019, 11 Luglio 2019 E 9 Gennaio 2023_ Raccolta E Smaltimento Acque Bianche", In Località Fortuna-Via Stretto Antico Intervento Codice CTZ/C.13 _	Gestione del Territorio	**7**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 10.13 GT 07	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 2023. " Messa In Sicurezza Sede Stradale Località Via Corrado Alvaro Intervento Codice CTZ/C.09 - CUP D67H21004920002	Gestione del Territorio	**7**	**100**		
STRATEGICO 10.13 GT 08	Realizzazione Di Un Tratto Di Condotta Fognaria In Loc. Rumbolotto	Gestione del Territorio	**5**	**100**		
STRATEGICO 11.12 GO 07	Intervento Mirato Alla Diffusione Di Attrezzature Sportive Con L'obiettivo Di Rimuovere Gli Squilibri Economici E Sociali Esistenti Presso Lo Stadio Comunale Andrea Curto	Gestione del Territorio	**4**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 12.5008 UDP 07	Lavori Di Recupero E Riqualificazione Immobile Di Via Cilea – Ex Scuola Elementare	Gestione del Territorio	**7**	**100**		
STRATEGICO 01.14 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.14 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	**10**	**100**		
STRATEGICO 05.14 PT 01	Funzionamento	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	**40**	**100**		
STRATEGICO 05.14 PT URB 01	Geoportale Comunale	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	**10**	**100**		
STRATEGICO 05.14 PT URB 02	Procedimento Completamento Porto	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	**20**	**100**		SI (MODIFICATO)

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 05.14 PT URB 03	Piano Strutturale Comunale	Pianificazione del territorio, Edilizia Privata e SUE	**10**	**100**		SI (MODIFICATO)
STRATEGICO 01.15 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	Igiene Ambientale	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.15 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	Igiene Ambientale	**10**	**100**		
STRATEGICO 04.15 AI 01	Funzionamento Igiene Ambientale	Igiene Ambientale	**20**	**100**		
STRATEGICO 04.15 AI 03	Regolamento Comunale D'igiene	Igiene Ambientale	**10**	**100**		
STRATEGICO 04.15 AI 04	Servizio Di Manutenzione Del Verde Pubblico	Igiene Ambientale	**10**	**100**		
STRATEGICO 04.15 AI 05	Regolamento Elettromagnetismo	Igiene Ambientale	**10**	**100**		
STRATEGICO 10.15 AI 02	Servizio Di Raccolta Differenziata	Igiene Ambientale	**30**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
5005 CC 01	Funzionamento Ufficio Del Consiglio Comunale	Staff del Segretario Generale	**25**	**100**		
5005 CI 01	Controllo Di Regolarita' Amministrativa Finalizzata Alla Qualita' Degli Atti - Segreteria Generale	Staff del Segretario Generale	**25**	**100**		
5005 CI 02	Controlli Interni	Staff del Segretario Generale	**23**	**100**		
5005 CI 03	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	**25**	**100**		
STRATEGICO 02.03 SUAC 05	Certificazione Di Qualità UNI EN ISO 9001 Degli Uffici E Dei Procedimenti Di Gara	Staff del Segretario Generale	**2**	**100**		

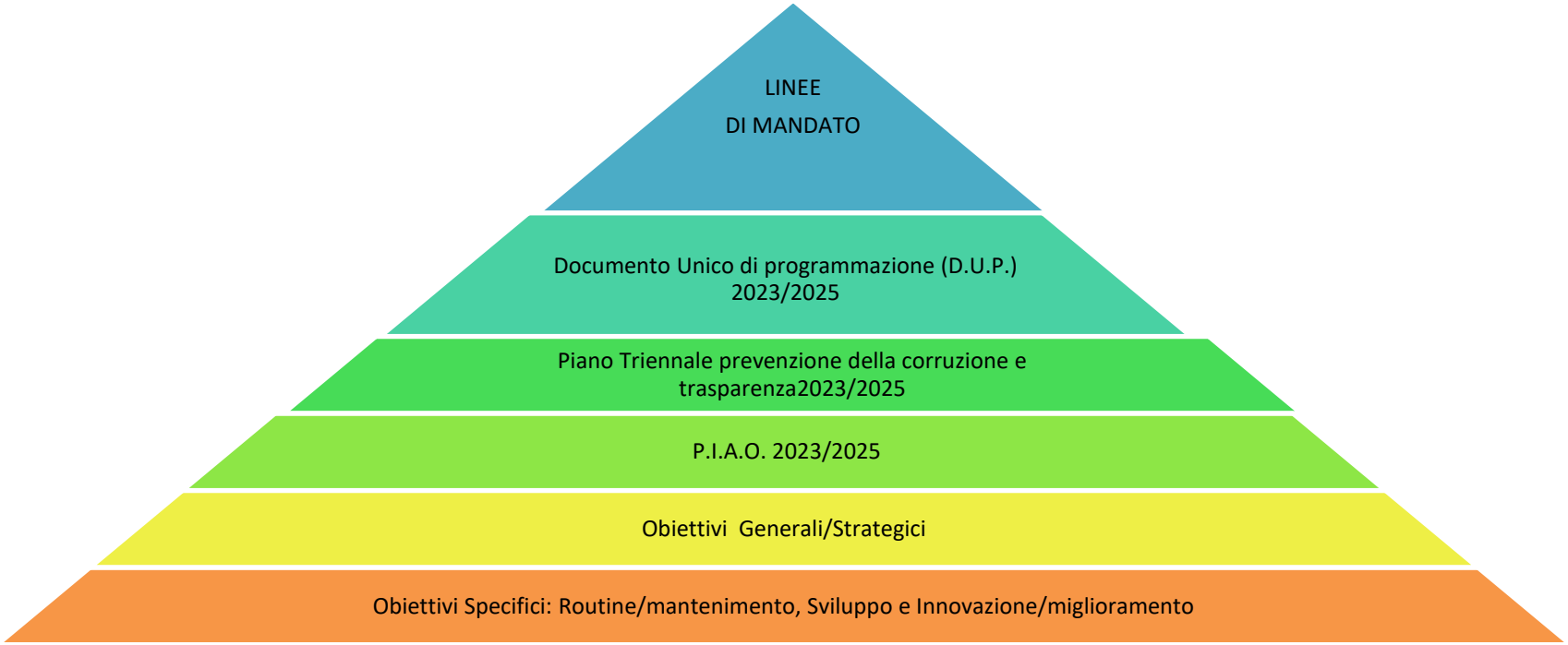
N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 01.12 001	Attuazione Misure Di Prevenzione Della Corruzione - Annualita' 2023	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**10**	**100**		
STRATEGICO 01.12 002	Attuazione Del Programma Triennale Per L'integrita' E La Trasparenza - Annualita' 2023	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**10**	**100**		
STRATEGICO 05.12 GO 01	Funzionamento Grandi Opere	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**40**	**100**		
STRATEGICO 05.5008 UDP 01	Riqualificazione Ed Efficientamento Energetico Sala Consiliare Del Comune Di Catanzaro - Programma Agenda Urbana Città Di Catanzaro - POR Calabria FERS/FESE	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**5**	**100**		
STRATEGICO 05.5008 UDP 02	Agenda Urbana Por Calabria Fesr/Fse 2014/2023	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**5**	**100**		

N.ro OB. STRATEGICO/ N.ro OBIETTIVO	TITOLO	SETTORE	% PESO SU CENTRO DI RESPONSABILITA'	REALIZZAZIONE	MOTIVAZIONE SCOSTAMENTO	OBIETTIVO MODIFICATO O ELIMINATO CON VARIAZIONE PIAO
STRATEGICO 05.5008 UDP 03	Efficientamento Energetico Immobili Di Proprietà Comunale (Edifici Scolastici Ed Altri Immobili)	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**1**	**100**		
STRATEGICO 09.5008 UDP 04	Acquisto E Riqualificazione Strutturale Del Teatro Masciari	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**4**	**100**		
STRATEGICO 09.5008 UDP 05	Politeama - Efficientamento energetico	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**5**	**100**		
STRATEGICO 09.5008 UDP 06	Valorizzazione centro storico di Catanzaro: riqualificazione e arredo urbano Galleria Mancuso	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**10**	**90**	L'affidamento dell'incarico di progettazione è avvenuto in ritardo rispetto al target per fattori eterogenei	
STRATEGICO 12.5008 UDP 07	Lavori di recupero e riqualificazione immobile di Via Cilea – ex scuola elementare	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**5**	**100**		
STRATEGICO 12.5008 UDP 08	Centro di aggregazione Via Fontana Vecchia	AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2023	**5**	**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 2023 sono stati individuati n. 13 Obiettivi generali/strategici, n. 147 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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

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	80,00	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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
% smaltimento debiti commerciali nati nell'esercizio			N	35,00	50,00	58,54	100,00
Incidenza degli accertamenti delle entrate proprie sulle previsioni definitive di parte corrente			%	35,00	54,50	62,94	100,00
% personale polizia municipale dedicato a servizi operativi esterni sul totale del personale in servizio			N	30,00	60,00	66,00	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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

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 04

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	98.00 %		

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	100,00	100,00	98,00	98,00

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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100%		

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	100,00	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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	90.00 %		

Indicatori

Peso (%) 100,00

Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**		
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	100,00	100,00	90,00	90,00

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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

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 08

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

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	100,00	100,00
aumento di presenze Turisti rispetto anno precedente (dato settore Cultura e Turismo - tassa di soggiorno)			N	25,00	3,00	193,74	100,00

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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	98.00 %		

Indicatori Peso (%) 100,00							
Titolo	**Numeratore/Denominatore**		**Unità di misura**	**Peso (%)**	**31 dicembre**		
					Target	**Rilevazione**	**Realizzazione**
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	100,00	100,00	98,00	98,00

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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	93.18 %		
Indicatori Peso (%) 100,00			

Titolo	Numeratore/Denominatore		Unità di misura	Peso (%)	31 dicembre		
					Target	Rilevazione	Realizzazione
% RACCOLTA MEDIA DIFFERENZIATA DELL'ANNO			N	50,00	67,00	68,76	100,00
AVANZAMENTO PROCEDURE PREVISTE			%	50,00	100,00	86,36	86,36

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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
Titolo Obiettivo Strategico	SOSTEGNO ALLE POLITICHE DELLO SPORT E ALLA 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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

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 12

Unità Organizzative			
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI			
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE			
AREA TECNICA			
Staff del Segretario Generale			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

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			
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020			
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 01-01-2023 al 31-12-2023			
Realizzazione Obiettivo	100.00 %		

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

TABELLA RIASSUNTIVA

N.RO	Titolo	PESI	Realizz.
STRATEGICO 01	PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA	7,70%	100.00 %
STRATEGICO 02	BUON GOVERNO, EFFICIENZA, INNOVAZIONE ED EFFICACE AZIONE PER INCREMENTARE LE ENTRATE	7,69%	100.00 %
STRATEGICO 03	PNRR. - Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo - Rivoluzione verde e transizione ecologica - Infrastrutture per una mobilità sostenibile - Istruzione e ricerca - Inclusione e coesione	7,69%	100.00 %
STRATEGICO 04	RIPROGETTARE IL MODELLO DI CITTÀ ALLA LUCE DELLE NUOVE EMERGENZE INCLUSE LE QUESTIONI DEL LAVORO.	7,69%	98.00 %
STRATEGICO 05	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	7,70%	100%
STRATEGICO 06	VALORIZZAZIONE DELLA CITTÀ DEGLI STUDI UNIVERSITARI E DI ALTA FORMAZIONE: CATANZARO CITTÀ CHE STUDIA	7,69%	90.00 %
STRATEGICO 07	SOSTEGNO ALLE POLITICHE PER LA SICUREZZA E REALIZZAZIONE DELLA CITTÀ DELLE REGOLE	7,69%	100.00 %
STRATEGICO 08	VALORIZZAZIONE DELLA GRANDE FUNZIONE "CITTÀ SUL MARE"	7,69%	100.00 %
STRATEGICO 09	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	7,69%	98.00 %
STRATEGICO 10	MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ESSENZIALI (LA QUESTIONE IDRICA, I RIFIUTI E LA CURA DELLA CITTÀ)	7,70%	93.18 %
STRATEGICO 11	SOSTEGNO ALLE POLITICHE DELLO SPORT E ALLA CITTÀ EUROPEA DELLO SPORT 2023	7,69%	100.00 %
STRATEGICO 12	RAFFORZAMENTO DELLE POLITICHE SOCIALI FINALIZZATE A RICUCIRE LA FRAMMENTAZIONE SOCIALE ED ELIMINARE I FENOMENI DI DISAGIO	7,69%	100.00 %
STRATEGICO 13	RAFFORZAMENTO DELLE POLITICHE PER LA PERIFERIE	7,69%	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.

Gli obiettivi di sviluppo del lavoro agile e da remoto per l'annualità 2023 sono stati raggiunti come da tabella riassuntiva.

OBIETTIVI 2023	DESCRIZIONE	INDICATORI	RISULTATI
Individuazione attività *smartabili* ANNUALITA' 2023	Coinvolgimento dei dirigenti nell'individuazione delle attività di competenza	Mappatura delle attività *smartabili*	Nel mese di Aprile l'Ufficio Controlli Interni in Staff al Segretario Generale ha richiesto ai Dirigenti di tutti I Settori di effettuare, tramite il software in uso per il controllo di gestione/performance, la mappatura delle attività cd. "smartabili" per ciascuna funzione afferente il proprio Settore. Successivamente, con nota Prot. N. 61424 del 19/05/2023, ha trasmesso le schede con le attività ed I corrispondenti indicatori dei procedimenti eseguibili a distanza al Settore Personale e Organizzazione ed alle Rappresentanze sindacali.
Regolamentazione interna del lavoro agile e del lavoro da remoto ANNUALITA' 2023	Regolamentazione interna del lavoro agile e del lavoro da remoto	Regolamentazione interna del lavoro agile e del lavoro da remoto	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.

OBIETTIVI 2023	DESCRIZIONE	INDICATORI	RISULTATI
Dotazione tecnologica, privacy e sicurezza ANNUALITA' 2023	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

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**
% raccolta media differenziata dell'anno	70,57%	70,04%	69,24%	68,76%

* Dati Arpacal
** Dati trasmessi dal gestore del Servizio

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

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

	2020	2021	2022	2023
Numero gare espletate	64	50	59	77

	2020	2021	2022	2023
nr assunzioni	62	24	36	28

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

	2020	2021	2022	2023
N° autorizzazioni suolo pubblico rilasciate	177	175	213	213

	2022	2023	% Aumento
Presenze turistiche*	30229	88.794	193,74%

* Dati forniti dal Settore Cultura e 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. 66 del 31/05/2024 di approvazione del Rendiconto dell'esercizio finanziario 2023.

		GESTIONE		
		RESIDUI	COMPETENZA	TOTALE
Fondo cassa al 1° gennaio				20.456.480,66
RISCOSSIONI	(+)	37.677.590,34	206.267.578,78	243.945.169,12
PAGAMENTI	(-)	45.000.814,38	199.874.238,69	244.875.053,07
SALDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE	(=)			19.526.596,71
PAGAMENTI per azioni esecutive non regolarizzate al 31 dicembre	(-)			0,00
FONDO DI CASSA AL 31 DICEMBRE	(=)			**19.526.596,71**
RESIDUI ATTIVI	(+)	181.540.208,95	64.471.871,69	246.012.080,64
di cui residui attivi incassati alla data del 31/12 in conti postali e bancari in attesa del riversamento nel conto di tesoreria principale		3.719.278,65	0,00	3.719.278,65
di cui derivanti da accertamenti di tributi effettuati sulla base della stima del dipartimento delle finanze		0,00	0,00	0,00
RESIDUI PASSIVI	(-)	95.996.105,20	59.585.904,38	155.582.009,58
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE CORRENTI [1]	(-)			1.349.872,01
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO PER SPESE IN CONTO CAPITALE [1]	(-)			3.700.000,00
RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE AL 31 DICEMBRE 2023 [2]	(=)			**104.906.795,76**

Composizione del risultato di amministrazione al 31 dicembre 2023		
Parte accantonata [3]		
Fondo crediti di dubbia esigibilità [4]		111.210.169,53
Fondo anticipazioni liquidità		22.946.563,13
Fondo perdite società partecipate		567.532,89
Fondo contenzioso		2.466.522,35
Altri accantonamenti		944.312,24
Fondo garanzia debiti commerciali		1.082.090,98
	B) Totale parte accantonata	**139.217.191,12**
Parte vincolata		
Vincoli derivanti da leggi e principi contabili		891.074,84
Vincoli derivanti da trasferimenti		3.307.836,83
Vincoli derivanti dalla contrazione di mutui		774.837,77
Vincoli formalmente attribuiti dall'ente		15.157.018,69
Altri vincoli da specificare		0,00
Parte destinata agli investimenti	**C) Totale parte vincolata**	**20.130.768,13**
	D) Totale parte destinata agli investimenti	**101.183,02**
	E) Totale parte disponibile (E = A - B - C- D)	**- 54.542.346,51**
	F) di cui Disavanzo da debito autorizzato e non contratto [6]	0,00

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 e 2023 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
% di incidenza	54,97 %	56,11 %	58,97 %	48,87 %	86,39 %	55,95%	62,94%

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
% di incidenza spese personale	19,25 %	18,82 %	17,92 %	14,63%	16,33%	16,27%	15,04%

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
% indicatore esternalizzazione dei servizi	25,01%	25,02%	27,08 %	25,34 %	26,06%	26,16%	27,64%

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
% smaltimento debiti commerciali nati nell'esercizio	50,49%	33,01%	35,62 %	51,48 %	58,02%	61,66%	58,54%

Rigidità strutturale di bilancio

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

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

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	1.324.881,58					
Fondo Pluriennale Vincolato per spese in conto capitale	3.397.207,61					
0. Avanzo di amministrazione/Utilizzo fondo pluriennale vincolato	4.260.474,74					
1. Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa	55.287.834,58	55.030.250,85	99,53%	43.251.278,52	78,23%	64.492.853,25
2. Trasferimenti correnti	17.553.268,36	13.492.354,74	76,87%	10.947.639,33	62,37%	11.266.506,90
3. Entrate extratributarie	21.736.140,03	21.297.608,42	97,98%	6.869.649,83	31,60%	80.466.718,15
4. Entrate in conto capitale	45.644.759,77	28.692.047,18	62,86%	9.967.379,45	21,84%	71.645.131,96
5. Entrate da riduzione di attività finanziarie	2.390.603,55	1.903.049,05	79,60%	13.955,25	0,58%	1.889.093,80
6. Accensione Prestiti	2.390.603,55	1.903.049,05	79,60%	1.903.049,05	79,60%	893.582,91
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	156.341.555,50	148.421.091,18	94,93%	133.314.627,35	85,27%	15.358.193,67
Totale	**310.327.329,27**	**270.739.450,47**		**206.267.578,78**		**246.012.080,64**

Riepilogo Titoli SPESE						
Macroaggregato	Somme stanziate	Impegnato		Pagato		Residui passivi
		Impegni	%	Mandati	%	
0. Disavanzo di amministrazione	3.632.957,47					
1. Spese correnti *fondo pluriennale vincolato*	93.577.573,37 1.349.872,01	77.418.891,25 1.349.872,01	82,73%	54.694.514,53	58,45%	55.871.701,48
2. Spese in conto capitale *fondo pluriennale vincolato*	52.987.027,99 3.700.000,00	30.319.720,20 3.700.000,00	57,22%	9.687.599,31	18,28%	82.933.292,36
3. Spese per incremento attività finanziarie	2.390.823,55	1.903.049,05	79,60%	1.903.049,05	79,60%	3.267,00
4. Rimborso Prestiti	1.397.391,39	1.397.391,39	100,00%	1.397.391,39	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	156.341.555,50	148.421.091,18	94,93 %	132.191.684,41	84,55%	16.773.748,74
Totale	**310.327.329,27**	**259.460.143,07**		**199.874.238,69**		**155.582.009,58**

RISORSE FINANZIARIE DISTINTE PER CENTRO DI RESPONSABILITÀ

	PARTE ENTRATA - 2023					PARTE SPESA - 2023					
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)**
01. AVVOCATURA	300.000,00 €		200.000,00 €	100.038,22 €	100.038,22 €	697.856,82 €		200.000,00 €	490.859,96 €		490.859,96 €
02. POLITICHE SOCIALI ED ABITATIVE	12.770.115,80 €			9.981.454,17 €	9.981.454,17 €	13.361.583,65 €			10.504.816,31 €		10.504.816,31 €
03. AFFARI GENERALI, CONTRATTI, SUAC	160.000,00 €	22.000,00 €		151.974,69 €	134.269,69 €	979.188,67 €	22.000,00 €		910.232,38 €		892.527,38 €
04. PUBBL.ISTRUZIONE, SPORT, POL. GIOVANILI	1.472.579,25 €			1.351.410,65 €	1.351.410,65 €	2.728.818,17 €			2.580.389,59 €		2.580.389,59 €
05. SERVIZI DEMOGRAFICI, STATISTICA,TRANSIZIONE AL DIGITALE	1.552.734,00 €	190.000,00 €		652.479,76 €	494.788,08 €	2.668.286,94 €	190.000,00 €		1.761.415,81 €		1.603.724,13 €
06. SERVIZI FINANZIARI, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPATE	229.375.514,69 €	156.081.000,00 €		220.948.185,47 €	72.735.054,22 €	188.215.050,50 €	156.081.000,00 €	9.294.258,48 €	169.178.411,73 €	1.349.872,01 €	20.965.280,48 €
07. PERSONALE, ORGANIZZAZIONE	25.041,10 €	3.555,50 €		4.658,70 €	1.103,20 €	525.777,50 €	3.555,50 €		480.706,26 €		477.150,76 €
08. PATRIMONIO, PROVVEDITORATO	309.818,70 €			412.323,22 €	412.323,22 €	1.019.725,79 €			697.338,97 €		697.338,97 €
09. POLIZIA MUNICIPALE, MOBILITA'	1.829.377,17 €			1.705.730,93 €	1.705.730,93 €	1.527.567,45 €			1.314.602,57 €		1.314.602,57 €
10. ATTIVITA' ECONOMICHE, SUAP	111.000,00 €			111.186,21 €	111.186,21 €	213.482,31 €			204.146,68 €		204.146,68 €
11. CULTURA, TURISMO	413.047,48 €			379.799,79 €	379.799,79 €	1.119.816,54 €			995.384,90 €		995.384,90 €
12. GRANDI OPERE (Compresi Fondi Agenda Urbana)	33.519.105,58 €			19.055.715,60 €	19.055.715,60 €	37.672.698,45 €			19.503.393,86 €	3.700.000,00 €	19.503.393,86 €
13. GESTIONE DEL TERRITORIO	14.370.321,57 €	15.000,00 €		10.903.722,68 €	10.896.584,93 €	34.621.545,74 €	15.000,00 €		29.848.381,83 €		29.841.244,08 €
14. PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO, EDILIZIA PRIVATA E SUE	1.605.000,00 €			1.476.783,68 €	1.476.783,68 €	327.199,30 €			312.050,57 €		312.050,57 €
15. IGIENE AMBIENTALE	3.531.110,00 €	30.000,00 €		3.503.986,70 €	3.482.116,70 €	20.727.615,37 €	30.000,00 €		20.635.123,57 €		20.613.253,57 €
GIUNTA COMUNALE (FONDO DI RISERVA)	0,00 €			0,00 €	0,00 €	235.258,60 €		235.258,60 €			
STAFF SEGRETARIO GENERALE (UFF. CONTROLLI INTERNI + UFF. PRESIDENTE DEL CONSIGLIO)	0,00 €			0,00 €	0,00 €	52.900,00 €			42.888,08 €		42.888,08 €
Totale Generale	**301.344.765,34 €**	**156.341.555,50 €**	**200.000,00 €**	**270.739.450,47 €**	**122.318.359,29 €**	**306.694.371,80 €**	**156.341.555,50 €**	**9.729.517,08 €**	**259.460.143,07 €**	**5.049.872,01 €**	**111.039.051,89 €**

FONDO PLURIENNALE VINCOLATO

Il fondo pluriennale vincolato è un saldo finanziario, costituito da risorse già accertate e destinate al finanziamento di obbligazioni passive dell'ente già impegnate ma esigibili in esercizi successivi a quello in cui è accertata l'entrata.
È quindi un saldo finanziario (necessariamente maggiore di 0) che garantisce la copertura di spese imputate agli esercizi successivi a quello in corso, consentendo:
- di applicare il nuovo principio della competenza finanziaria potenziata;
- di rendere evidente la distanza temporale intercorrente tra l'acquisizione dei finanziamenti e l'effettivo impiego di tali risorse.

Gli accantonamenti al fondo pluriennale non possono essere utilizzati per assumere impegni ed effettuare pagamenti.
Il fondo riguarda prevalentemente le spese in conto capitale, ma può costituirsi anche per garantire la copertura di spese correnti, ad esempio per quelle impegnate a fronte di entrate derivanti da trasferimenti correnti vincolati, esigibili in esercizi precedenti a quelli in cui è esigibile la corrispondente spesa.
Con deliberazione della Giunta Comunale di approvazione del riaccertamento ordinario dei residui, è stato determinato il fondo pluriennale vincolato (FPV) al 31/12/2023 pari ad euro 5.049.872,01 così ripartito*:

FVP 2023		importo
SPESA CORRENTE		1.349.872,01
di cui:		
salario accessorio e premiante		1.349.872,01
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		**1.349.872,01**
SPESA IN CONTO CAPITALE		3.700.000,00
TOTALE FPV 2022		**5.049.872,01**

*i dati sono tratti dal Rendiconto dell'esercizio finanziario 2022.

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 2023, 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)	16.587,65	-	16.587,65	2.103,00	- 14.484,65	788,76%
Impianti sportivi (Cap. E. 1940-1950-2205-2210; C.C. 6)	50.898,21		50.898,21	324.604,12	273.705,91	15,68%
Uso di locali non istituzionali (Cap. E. 1970-1985; C.C. 05.02.03)	3.950,00		3.950,00	59.082,94	55.132,94	6,69%
Refezione scolastica (Cap. E. 695; C.C. 04.05.03)		254.792,28	254.792,28	304.190,19	49.397,91	83,76%
Illuminazione votiva (Cap. E. 1580; Cap. S. 52900-52930)	491.648,37		491.648,37	185.176,60	- 306.471,77	265,50%
Trasporto scolastico (Cap. E. 1800 - 760; C.C. 04.05.02)	13.259,78	-	13.259,78	527.711,13	514.451,35	2,51%
TOTALE	***576.344,01***	***254.792,28***	**831.136,29**	***1.402.867,98***	***571.731,69***	***59,25%***

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.
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.
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.
Le risultanze di entrambe le rilevazioni sono state elaborate dall'ufficio Controlli Interni in appositi report allegati alla presente relazione.

5 – PARI OPPORTUNITÀ E BENESSERE ORGANIZZATIVO

La popolazione residente a Catanzaro al 31.12.2023 è composta da 40462 uomini e 44499 donne. Questa prevalenza è una tendenza di diversi anni anche se in calo come sotto evidenziato.

ANNO	TOTALE_Femmine	TOTALE_Maschi
2020	45854	41760
2021	45427	41371
2022	44924	40965

DATI DELLA POPOLAZIONE FEMMINILE PER FASCE DI ETÀ*

Fascia	Desc_Fascia	Femmine_Italiane	Femmine_Straniere
0-6 Anni	Eta' Prescolare	1981	90
7-14 Anni	Eta' Scolare	2792	127
15-29 Anni	Eta' d'Occupazione	6059	258
30-65 Anni	Eta' Adulta	20493	1359
> 65 Anni	Eta' Senile	11207	207

DATI DELLA POPOLAZIONE FEMMINILE PER STATO CIVILE*

Descrizione	TOTALE_Femmine
Celibe	26153
Non Definito	391
Nubile	26
Coniugato/a	1463
Già coniugato/a	2536
Presunto vedovo/a	3483
Vedovo/a	79
Unito/a Civilmente	10
Già in un'unione civile (morte partner)	3
Già in unione civile (scioglimento)	33

*Dati Ufficio Statistica Comune Catanzaro

Per l'anno 2023 sono stati individuati due obiettivi mirati a sostegno sia delle pari opportunità che della Scuola mediante la realizzazione e promozione di iniziative e patrocini su temi di cultura di genere, lotta contro le disuguaglianze e la violenza di genere ed anche su temi inerenti alla dispersione scolastica, l'ambiente, la cultura, lo sport.

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 2023, il Comitato Unico di Garanzia del Comune di Catanzaro, giusta nomina D.D. n. 2931 del 18/10/2023 ha predisposto un questionario sul Benessere Organizzativo. I risultati sono stati elaborati dal Settore Personale e Organizzazione al fine di effettuare le prime riflessioni circa eventuali criticità e margini di miglioramento di cui tenere conto nel progettare un ambiente di lavoro attento al benessere dei lavoratori e per la definizione del nuovo Piano delle Azioni Positive.
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 22 novembre 2023 al 4 dicembre 2023.

I dati acquisiti in forma anonima attraverso l'iniziativa del CUG sono stati successivamente trattati in maniera aggregata. Di seguito si riporta l'esito della rielaborazione effettuata dal Settore Personale e Organizzazione.

1. Strutturazione del questionario

L' indagine è stata strutturata in tre diverse rilevazioni:

- **Benessere Organizzativo;**
- **Grado di condivisione del sistema di valutazione;**
- **Valutazione del proprio responsabile.**

Le rilevazioni sono state organizzate in **4 macro-sezioni** per complessivi **10 ambiti di indagine.** Ciascuna sezione era composta da una differente serie di domande su cui il dipendente ha potuto esprimere il proprio accordo o disaccordo, in base ad una scala di gradimento a sei livelli, in ordine crescente **(0= Per nulla d'accordo, 6= Del tutto d'accordo).**



QUESTIONARIO
BENESSERE ORGANIZZATIVO

Cari Colleghi,

Il **CUG (Comitato Unico di Garanzia)** della nostra Amministrazione, ha predisposto un questionario sul **Benessere Organizzativo** da sottoporre a tutti i dipendenti. Questo strumento è stato pensato per analizzare i molteplici aspetti che costituiscono la vita della nostra organizzazione.

I dati che saranno acquisiti attraverso questa iniziativa, saranno trattati in maniera aggregata ed in forma anonima e consentiranno di effettuare le prime riflessioni circa eventuali criticità e margini di miglioramento di cui tenere conto nel progettare un ambiente di lavoro attento al benessere dei lavoratori.

L' indagine comprende tre diverse rilevazioni:
Benessere Organizzativo, Grado di condivisione del sistema di valutazione, Valutazione del proprio responsabile ed è organizzata in 4 macro-sezioni per complessivi 10 ambiti di indagine, ciascuna composta da una differente serie di domande su cui il dipendente potrà esprimere il proprio accordo o disaccordo, in base ad una scala di gradimento a **sei livelli**, in ordine crescente (0= Per nulla d'accordo, 6= Del tutto d'accordo).

L'intervistato, per ogni domanda e/o affermazione, potrà esprimere il proprio grado di valutazione in relazione a quanto è d'accordo o meno o a quanto la ritiene importante o non importante. Il questionario - che sarà disponibile per la compilazione **dal 22 novembre 2023 al 4 dicembre 2023** - richiederà solo **10 minuti** del vostro tempo.

Nel ringraziare per il tempo dedicato all'iniziativa e confidando sulla Vostra collaborazione, auguriamo a tutti un buon lavoro.

Il Comitato Unico di Garanzia

Figura 1 - schermata di presentazione del questionario

La tabella di cui alla figura n. 2, riporta la strutturazione del questionario somministrato al personale.

MACRO - SEZIONE	AMBITO DI INDAGINE	NUMERO DOMANDE
MACRO-SEZIONE 1 - QUESTIONARIO BENESSERE ORGANIZZATIVO	A – SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E STRESS LAVORO CORRELATO	9
	B- DISCRIMINAZIONI	9
	C- L'EQUITA' NELLA MIA AMMINISTRAZIONE	5
	D- CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE	5
	E-IL MIO LAVORO	5
	F- I MIEI COLLEGHI	5
	G- IL MIO CONTESTO DI LAVORO	6
	H- IL SENSO DI APPARTENENZA	5
	I- L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE	3
MACRO-SEZIONE 2 - IMPORTANZA DEGLI AMBITI DI INDAGINE		1
MACRO-SEZIONE 3 - GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE	L- LA MIA ORGANIZZAZIONE	4
	M- LE MIE PERFORMANCE	4
	N- IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA	5
MACRO-SEZIONE 4 - QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEL SUPERVISORE GERARCHICO	O- IL MIO CAPO E LA MIA CRESCITA	5
	P- IL MIO CAPO E L'EQUITA'	5

Figura 2- Struttura del questionario

A titolo esemplificativo, si riporta, in figura 3, una delle maschere di acquisizione delle risposte al sondaggio.



Figura 3 – esempio di maschera di acquisizione delle risposte

2. Contesto di riferimento, qualità del campione degli intervistati

L'attivazione dell'iniziativa ha coinvolto una popolazione dipendente pari a circa **252 unità di personale** (valore medio, al netto delle cessazioni/assunzioni nel periodo oggetto di rilevazione 22 novembre2023/4 dicembre 2023). Le percentuali di adesione vengono riportate nella tabella seguente:

	DIPENDENTI IN SERVIZIO AL 4.12.2023 (DATA CHIUSURA SONDAGGIO)	PARTECIPANTI AL SONDAGGIO	% SUL TOTALE DEI DIPENDENTI IN SERVIZIO
TOTALE	252	126	50%
DI CUI UOMINI	123	51	41%
DI CUI DONNE	129	75	58%

Figura 4 - Adesione al sondaggio

In riferimento al solo campione dei rispondenti, ne vengono analiticamente di seguito riportate le caratteristiche.

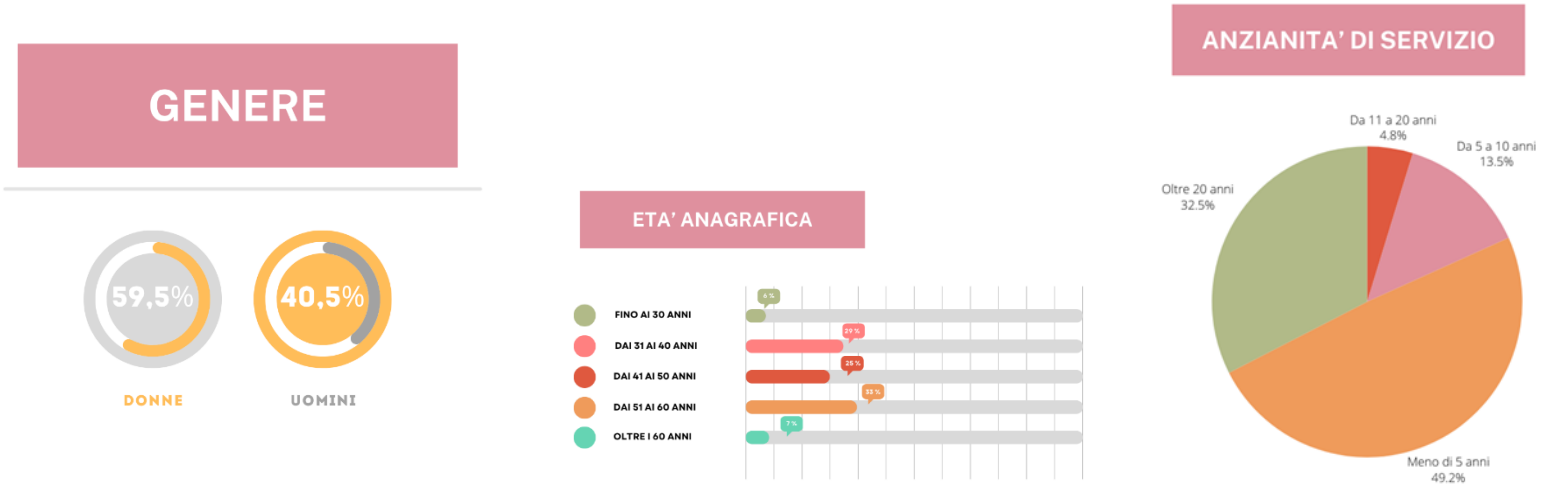
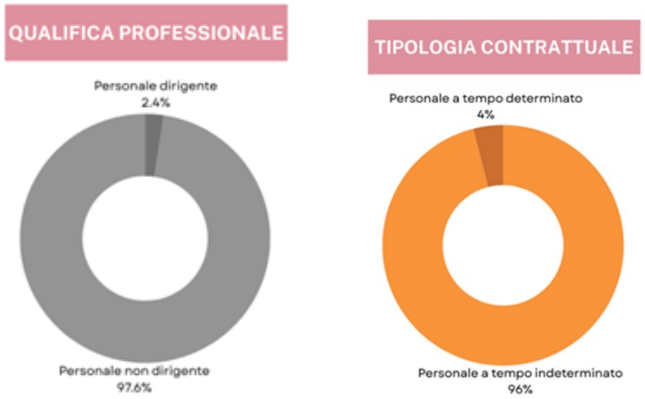


Figura 5 - età anagrafica dei rispondenti



3. Valori medi dei risultati ottenuti per ciascuno ambito di indagine

Prima di procedere all'analisi dettagliata delle risposte, si riportano, nella tabella seguente, i punteggi medi relativi all'importanza attribuita dagli intervistati a ciascun ambito di indagine.

QUANTO CONSIDERA IMPORTANTI PER IL SUO BENESSERE ORGANIZZATIVO I SEGUENTI AMBITI?	PUNTEGGIO MEDIO
LA SICUREZZA E LA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E LO STRESS LAVORO CORRELATO	5,45
LE DISCRIMINAZIONI	5,29
L'EQUITÀ NELLA MIA AMMINISTRAZIONE	5,42
LA CARRIERA E LO SVILUPPO PROFESSIONALE	5,21
IL MIO LAVORO	5,56
I MIEI COLLEGHI	5,33
IL CONTESTO DEL MIO LAVORO	5,41
IL SENSO DI APPARTENENZA	5,21
L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE	5,01

Dall'analisi dei dati di cui sopra, si evince come tutti gli ambiti siano ritenuti assolutamente rilevanti da parte degli intervistati, con valori medi superiori a 5 punti. L'ambito ***"Il mio lavoro"*** con un punteggio medio di **5,56 punti**, risulta essere percepito come il più importante per il benessere organizzativo, seguito dall'ambito ***"La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress da lavoro correlato"***, il quale ha ottenuto un punteggio di **5,45.**

Si procede quindi, con l'analisi particolareggiata dei risultati, andando a valutare il punteggio medio ottenuto dagli ambiti, in base alle risposte fornite alle domande di ciascuna sezione. Si specifica che nel questionario sono presenti i seguenti quesiti a "polarità invertita".

ID QUESITO	QUESITO
A4	HO SUBITO ATTI DI MOBBING (DEMANSIONAMENTO FORMALE O DI FATTO, ESCLUSIONE DI AUTONOMIA DECISIONALE, ISOLAMENTO, ESTROMISSIONE DAL FLUSSO DELLE INFORMAZIONI, INGIUSTIFICATE DISPARITÀ DI TRATTAMENTO, FORME DI CONTROLLO ESASPERATO, ...)
A5	SONO SOGGETTO/A A MOLESTIE SOTTO FORMA DI PAROLE O COMPORTAMENTI IDONEI A LEDERE LA MIA DIGNITÀ E A CREARE UN CLIMA NEGATIVO SUL LUOGO DI LAVORO
B4	LA MIA IDENTITÀ DI GENERE COSTITUISCE UN OSTACOLO ALLA MIA VALORIZZAZIONE SUL LAVORO
B7	LA MIA ETÀ COSTITUISCE UN OSTACOLO ALLA MIA VALORIZZAZIONE SUL LAVORO

Per i quesiti di cui sopra, al fine di garantire la coerenza dei dati elaborati, è stata inserita la valutazione positiva simmetricamente opposta. Per facilitare la lettura grafica dei risultati, viene definita una tabella *"intervalli di valutazione"*, che esprime con la colorazione delle celle il significato attribuito alle medie ottenute.

INTERVALLI DI VALUTAZIONE

	MEDIA > 4,5	PROBABILE PUNTO DI FORZA
	TRA 4,5 E 4	AREA POSITIVA
	< 4 E 3,5	AREA MODERATAMENTE POSITIVA
	< 3,5 E 3	PUNTO DI ATTENZIONE
	< 3 E 2,5	PUNTO DI NECESSARIA ATTENZIONE
	< 2,5	PROBABILE PUNTO DI DEBOLEZZA

Figura 6 - tabella intervalli di valutazione

Fatte queste premesse, si riporta la media dei risultati ottenuti per ciascun ambito:

DENOMINAZIONE AMBITO	PUNTEGGIO MEDIO
A - LA SICUREZZA E LA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E LO STRESS LAVORO CORRELATO	3,42
B - LE DISCRIMINAZIONI	5,01
C - L'EQUITÀ NELLA MIA AMMINISTRAZIONE	2,37
D - LA CARRIERA E LO SVILUPPO PROFESSIONALE	2,45
E - IL MIO LAVORO	4,02
F - I MIEI COLLEGHI	4,5
G - IL CONTESTO DEL MIO LAVORO	3,13
H - IL SENSO DI APPARTENENZA	3,98
I - L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE	4,13
L - LA MIA ORGANIZZAZIONE	2,86
M - LE MIE PERFORMANCE	3,12
N - IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA	2,58
O - IL MIO CAPO E LA MIA CRESCITA	3,49
P - IL MIO CAPO E L'EQUITA'	3,50

Da una prima analisi, emerge come sicuramente due sezioni hanno ottenuto valutazioni medie negative:

- C – L'equità nella mia amministrazione;
- D – La carriera e lo sviluppo professionale.

Necessitano invece di diversi gradi di attenzione le sezioni:

- Maggiore attenzione:
  - L- La mia Organizzazione
  - N- Il funzionamento del sistema
- Attenzione:
  - G- Il contesto del mio lavoro;
  - M – Le mie performance;
  - O- Il mio capo e la mia crescita;
  - P- Il mio capo e l'equità.

4. Dettaglio dei risultati per ciascuno ambito di indagine

Le tabelle che seguono riportano, per ciascun ambito di indagine, il dettaglio dei quesiti sottoposti ai dipendenti, con il valore medio ottenuto per ciascuno dei quesiti proposti.

Macro-sezione 1 – Questionario Benessere Organizzativo

AMBITO A – SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E STRESS LAVORO CORRELATO		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
A1	IL MIO LUOGO DI LAVORO È SICURO (IMPIANTI ELETTRICI, MISURE ANTINCENDIO E DI EMERGENZA, ECC.)	2,28
A2	HO RICEVUTO INFORMAZIONE E FORMAZIONE APPROPRIATE SUI RISCHI CONNESSI ALLA MIA ATTIVITÀ LAVORATIVA E SULLE RELATIVE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	3,49
A3	LE CARATTERISTICHE DEL MIO LUOGO DI LAVORO (SPAZI, POSTAZIONI DI LAVORO, LUMINOSITÀ, RUMOROSITÀ, ECC.) SONO SODDISFACENTI	2,69
A4	HO SUBITO ATTI DI MOBBING (DEMANSIONAMENTO FORMALE O DI FATTO, ESCLUSIONE DI AUTONOMIA DECISIONALE, ISOLAMENTO, ESTROMISSIONE DAL FLUSSO DELLE INFORMAZIONI, INGIUSTIFICATE DISPARITÀ DI TRATTAMENTO, FORME DI CONTROLLO ESASPERATO, ...) [TRATTASI DI QUESITO A POLARITA' INVERTITA - "NON HO SUBITO..."]	4,31
A5	SONO SOGGETTO/A A MOLESTIE SOTTO FORMA DI PAROLE O COMPORTAMENTI IDONEI A LEDERE LA MIA DIGNITÀ E A CREARE UN CLIMA NEGATIVO SUL LUOGO DI LAVORO [TRATTASI DI QUESITO A POLARITA' INVERTITA - "NON SONO SOGGETTO..."]	4,92
A6	SUL MIO LUOGO DI LAVORO È RISPETTATO IL DIVIETO DI FUMARE	4,13
A7	HO LA POSSIBILITÀ DI PRENDERE SUFFICIENTI PAUSE	3,76
A8	POSSO SVOLGERE IL MIO LAVORO CON RITMI SOSTENIBILI	2,49
A9	AVVERTO SITUAZIONI DI MALESSERE O DISTURBI LEGATI ALLO SVOLGIMENTO DEL MIO LAVORO QUOTIDIANO (INSOFFERENZA, DISINTERESSE, SENSAZIONE DI INUTILITÀ, ASSENZA DI INIZIATIVA, NERVOSISMO, SENSO DI DEPRESSIONE, INSONNIA, MAL DI TESTA, MAL DI STOMACO, DOLORI MUSCOLARI O ARTICOLARI, DIFFICOLTÀ RESPIRATORIE ...)	2,75

AMBITO B- DISCRIMINAZIONI		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
B1	SONO TRATTATO CORRETTAMENTE E CON RISPETTO IN RELAZIONE ALLA MIA APPARTENENZA SINDACALE	4,42
B2	SONO TRATTATO CORRETTAMENTE E CON RISPETTO IN RELAZIONE AL MIO ORIENTAMENTO POLITICO	4,78
B3	SONO TRATTATO CORRETTAMENTE E CON RISPETTO IN RELAZIONE ALLA MIA RELIGIONE	5,39
B4	LA MIA IDENTITÀ DI GENERE COSTITUISCE UN OSTACOLO ALLA MIA VALORIZZAZIONE SUL LAVORO [TRATTASI DI QUESITO A POLARITA' INVERTITA - "...NON COSTITUISCE..."]	4,64
B5	SONO TRATTATO CORRETTAMENTE E CON RISPETTO IN RELAZIONE ALLA MIA ETNIA E/O RAZZA	5,43
B6	SONO TRATTATO CORRETTAMENTE E CON RISPETTO IN RELAZIONE ALLA MIA LINGUA	5,53
B7	LA MIA ETÀ COSTITUISCE UN OSTACOLO ALLA MIA VALORIZZAZIONE SUL LAVORO [TRATTASI DI QUESITO A POLARITA' INVERTITA - "...NON COSTITUISCE..."]	4,19
B8	SONO TRATTATO CORRETTAMENTE E CON RISPETTO IN RELAZIONE AL MIO ORIENTAMENTO SESSUALE	5,47
B9	SONO TRATTATO CORRETTAMENTE E CON RISPETTO IN RELAZIONE ALLA MIA DISABILITÀ	5,21

AMBITO C- L'EQUITA' NELLA MIA AMMINISTRAZIONE		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
C1	RITENGO CHE VI SIA EQUITÀ NELL'ASSEGNAZIONE DEL CARICO DI LAVORO	2,29
C2	RITENGO CHE VI SIA EQUITÀ NELLA DISTRIBUZIONE DELLE RESPONSABILITÀ	2,39
C3	GIUDICO EQUILIBRATO IL RAPPORTO TRA L'IMPEGNO RICHIESTO E LA MIA RETRIBUZIONE	1,82
C4	RITENGO EQUILIBRATO IL MODO IN CUI LA RETRIBUZIONE VIENE DIFFERENZIATA IN RAPPORTO ALLA QUANTITÀ E QUALITÀ DEL LAVORO SVOLTO	1,84
C5	LE DECISIONI CHE RIGUARDANO IL LAVORO SONO PRESE DAL MIO RESPONSABILE IN MODO IMPARZIALE	3,50

AMBITO D- CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
D1	NEL MIO ENTE IL PERCORSO DI SVILUPPO PROFESSIONALE DI CIASCUNO È BEN DELINEATO E CHIARO	2,15
D2	RITENGO CHE LE POSSIBILITÀ REALI DI FARE CARRIERA NEL MIO ENTE SIANO LEGATE AL MERITO	2,00
D3	IL MIO ENTE DÀ LA POSSIBILITÀ DI SVILUPPARE CAPACITÀ E ATTITUDINI	2,25
D4	IL RUOLO DA ME ATTUALMENTE SVOLTO È ADEGUATO AL MIO PROFILO PROFESSIONALE	3,08
D5	SONO SODDISFATTO DEL MIO PERCORSO PROFESSIONALE ALL'INTERNO DELL'ENTE	2,75

AMBITO E- IL MIO LAVORO		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
E1	SO QUELLO CHE CI SI ASPETTA DAL MIO LAVORO	4,13
E2	HO LE COMPETENZE NECESSARIE PER SVOLGERE IL MIO LAVORO	5,01
E3	HO LE RISORSE E GLI STRUMENTI NECESSARI PER SVOLGERE IL MIO LAVORO	3,08
E4	HO UN ADEGUATO LIVELLO DI AUTONOMIA NELLO SVOLGIMENTO DEL MIO LAVORO	4,44
E5	IL MIO LAVORO MI DÀ UN SENSO DI REALIZZAZIONE PERSONALE	3,45

AMBITO F- I MIEI COLLEGHI		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
F1	MI SENTO PARTE DI UNA SQUADRA	4,04
F2	MI RENDO DISPONIBILE PER AIUTARE I COLLEGHI ANCHE SE NON RIENTRA NEI MIEI COMPITI	5,59
F3	SONO STIMATO E TRATTATO CON RISPETTO DAI COLLEGHI	4,83
F4	NEL MIO GRUPPO CHI HA UN'INFORMAZIONE LA METTE A DISPOSIZIONE DI TUTTI	4,21
F5	L'ORGANIZZAZIONE SPINGE A LAVORARE IN GRUPPO E A COLLABORARE	3,81

AMBITO G- IL MIO CONTESTO DI LAVORO		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
G1	LA MIA ORGANIZZAZIONE INVESTE SULLE PERSONE, ANCHE ATTRAVERSO UN'ADEGUATA ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	3,04
G2	LE REGOLE DI COMPORTAMENTO SONO DEFINITE IN MODO CHIARO	3,75
G3	I COMPITI E RUOLI ORGANIZZATIVI SONO BEN DEFINITI	3,25
G4	LA CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE È ADEGUATA	2,94
G5	LA MIA ORGANIZZAZIONE PROMUOVE AZIONI A FAVORE DELLA CONCILIAZIONE DEI TEMPI LAVORO E DEI TEMPI DI VITA	2,64
G6	SPECIFICARE EVENTUALI PROPOSTE:	

Rispetto al quesito G6, sono pervenute le seguenti proposte:

- *orari maggiormente flessibili, recuperi debiti orari su base bimestrale*
- *Le funzioni apicali pensano solo al loro tornaconto*
- *È necessaria maggiore comunicazione tra uffici*
- *mancanza chiarezza e responsabilità di chi commette reato di mobbing a livello ufficiale da parte dei dirigenti e funzionari*
- *Desiderei maggiori comunicazioni dei colleghi che lavorano negli uffici in generale del comune.*
- *Istituzione mensa*
- *All'interno del Comune di Catanzaro sono veramente labili le possibilità di portare avanti il proprio lavoro con serenità. Troppe le scadenze amministrative, spesso troppo ravvicinate, e con un numero di personale talmente insufficiente da mettere sotto pressione psico-emotiva chi opera nella quotidianità. Sarebbe necessario un minor pressing politico perché ignorano, o gli conviene fare finta di ignorare, che non si possono raggiungere obiettivi insormontabili quando il personale è alle strette*
- *La carenza di personale concentra su poche persone le attività d ufficio e le pratiche con conseguente necessaria assegnazione di mansioni superiori.. Non esistono sistemi per registrare pause brevi.. I loci sono freddi d'inverno e caldi d estate causa assenza condizionatori. La formazione è assai trascurata*
- *bisognerebbe creare uno spazio o anche avere dei momenti che permettono al personale di potersi confrontare sulle dinamiche lavorative (sia nell'ambito prettamente pratico/lavorativo e sia in ambito relazionale) alla presenza di personale professionale esterno. Tali momenti dovrebbero essere istituiti per evitare l'insorgenza di episodi di burn-out, nonchè per creare sintonia tra i colleghi. Affinchè si possa creare un luogo di lavoro sereno, i dipendenti, a prescindere dai ruoli ricoperti, devono imparare le regole di comportamento e le dinamiche dei gruppi.*
- *Ridistribuire il carico di lavoro tenendo conto del personale attuale e soprattutto in ragione delle ore previste dal contratto di ciascuno così da evitare di dover lavorare da casa per portare avanti i procedimenti ed evitare malumore e melessere nei dipendenti. Poiché attualmente la formazione, per esempio, non può essere eseguita correttamente in quanto non c è il tempo per farla.*
- *Devono essere organizzati meglio i trasporti per i miei colleghi*
- *ci vorrebbero più attività di gruppo, anche sportive.*
- *sarebbe utile una suddivisione organtizzativa del lavoro più funzionale avere maggiori tutele in tema di sicurezza sul luogo di lavoro e strumenti indispensabili per svolgere il lavoro quotidianamante"*
- *individuazione delle problematiche e suddivisione chiara ai dipendenti*

AMBITO H- IL SENSO DI APPARTENENZA		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
H1	SONO ORGOGLIOSO QUANDO DICO A QUALCUNO CHE LAVORO NEL MIO ENTE	3,49
H2	SONO ORGOGLIOSO QUANDO IL MIO ENTE RAGGIUNGE UN BUON RISULTATO	4,77
H3	MI DISPIACE SE QUALCUNO PARLA MALE DEL MIO ENTE	4,48
H4	I VALORI E I COMPORTAMENTI PRATICATI NEL MIO ENTE SONO COERENTI CON I MIEI VALORI PERSONALI	3,17
H5	SE POTESSI, COMUNQUE CAMBIEREI ENTE	4,02

AMBITO I- L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
I1	LA MIA FAMIGLIA E LE PERSONE A ME VICINE PENSANO CHE L'ENTE IN CUI LAVORO SIA UN ENTE IMPORTANTE PER LA COLLETTIVITÀ	4,29
I2	GLI UTENTI PENSANO CHE L'ENTE IN CUI LAVORO SIA UN ENTE IMPORTANTE PER LORO E PER LA COLLETTIVITÀ	4,07
I3	LA GENTE IN GENERALE PENSA CHE L'ENTE IN CUI LAVORO SIA UN ENTE IMPORTANTE PER LA COLLETTIVITÀ	4,03

Macro-sezione 3 – Grado di condivisione del sistema di valutazione

AMBITO L- IL SENSO DI APPARTENENZA		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
L1	CONOSCO LE STRATEGIE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE	2,73
L2	CONDIVIDO GLI OBIETTIVI STRATEGICI DELLA MIA AMINISTRAZIONE	2,63
L3	SONO CHIARI I RISULTATI DELLA MIA AMMINISTRAZIONE	2,58
L4	E' CHIARO IL CONTRIBUTO DEL MIO LAVORO AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE	3,48

AMBITO M- LE MIE PERFORMANCE		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
M1	RITENGO DI ESSERE VALUTATO SULLA BASE DI ELEMENTI IMPORTANTI DEL MIO LAVORO	3,28
M2	SONO CHIARI GLI OBIETTIVI E I RISULTATI ATTESI DALL'AMMINISTRAZIONE CON RIGUARDO AL MIO LAVORO	3,14
M3	SONO CORRETTAMENTE INFORMATO SULLA VALUTAZIONE DEL MIO LAVORO	3,21
M4	SONO CORRETTAMENTE INFORMATO SU COME MIGLIORARE I MIEI RISULTATI	2,87

AMBITO N- IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
N1	SONO SUFFICIENTEMENTE COINVOLTO NEL DEFINIRE GLI OBIETTIVI E I RISULTATI ATTESI DAL MIO LAVORO	2,92
N2	SONO ADEGUATAMENTE TUTELATO SE NON SONO D'ACCORDO CON IL MIO VALUTATORE SULLA VALUTAZIONE DELLA MIA PERFORMANCE	2,73
N3	I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE MI AIUTANO VERAMENTE A MIGLIORARE LA MIA PERFORMANCE	2,84
N4	LA MIA AMMINISTRAZIONE PREMIA LE PERSONE CAPACI E CHE SI IMPEGNANO	2,20
N5	IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE È STATO ADEGUATAMENTE ILLUSTRATO AL PERSONALE	2,21

Macro-sezione 4 – Grado di condivisione del sistema di valutazione

AMBITO O- IL MIO CAPO E LA MIA CRESCITA		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
O1	MI AIUTA A CAPIRE COME POSSO RAGGIUNGERE I MIEI OBIETTIVI	3,09
O2	RIESCE A MOTIVARMI A DARE IL MASSIMO NEL MIO LAVORO	3,13
O3	È SENSIBILE AI MIEI BISOGNI PERSONALI	3,75
O4	RICONOSCE QUANDO SVOLGO BENE IL MIO LAVORO	3,75
O5	MI ASCOLTA ED È DISPONIBILE A PRENDERE IN CONSIDERAZIONE LE MIE PROPOSTE	3,72

AMBITO P- IL MIO CAPO E L'EQUITA'		
CODICE QUESITO	QUESITO	MEDIA
P1	AGISCE CON EQUITÀ, IN BASE ALLA MIA PERCEZIONE	3,34
P2	AGISCE CON EQUITÀ, SECONDO LA PERCEZIONE DEI MIEI COLLEGHI DI LAVORO	3,33
P3	GESTISCE EFFICACEMENTE PROBLEMI, CRITICITÀ E CONFLITTI	3,37
P4	STIMO IL MIO CAPO E LO CONSIDERO UNA PERSONA COMPETENTE E DI VALORE	3,98
P5	EVENTUALI OSSERVAZIONI E/O PROPOSTE AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA LAVORATIVA	

Rispetto al quesito P5, sono pervenute le seguenti proposte:

- *maggiore formazione amministrativa e tecnica, corsi di team management, corsi di positive speaching, corsi di team builgind*
- *credo che l'amministrazione in genere debba prendere coscienza della grave carenza di organico e delle conseguenze che questo comporta sui pochi dipendenti operativi che si trovano a gestire sovraccarichi di lavoro*
- *riorganizzare e ridefinire con la max trasparenza*
- *Suggerirei una migliore equità sulla valutazione del lavoro. Mi spiego Il premio va diviso in base ai giorni di lavoro non in parti uguali. Io lavoro 30 ore settimanali e non mi tocca quanto uno/a che lavora 18 ore spero che mi sono spiegato bene. Per info chiamare al XXXXXXXXXXX*

- *Una migliore organizzazione del lavoro e la valorizzazione del personale.. Cambio di mentalità: il personale è una risorsa e non un problema.. Il sistema di gestione del personale dovrebbe essere piu flessibile per venire incontro alle esigenze personali mentre oggi ogni richiesta e iniziativa viene osteggiata alla maggior parte del personale.. La politica non ha dato alcun contributo al miglioramento del benessere del personale.. Non vengono adeguatamente valirizzate le professionalità interne.. Tutto ciò che riguarda i diritti dei lavoratori viene inteso di secondo grado e non prioritario*
- *Riqualificare il personale in base al merito*
- *riferiti all'anno 2022*
- *La flessibilità, gli incentivi e gli incarichi hanno creato conflittualità gratuite in un apparato debole limitato nelle risorse, che obbliga i lavoratori ad essere competitivi in senso negativo e non a lavorare per l'unico obiettivo: il servizio al cittadino. Buon lavoro e soprattutto ... coraggio*
- *valutazioni riferite al periodo 2022*

6 – IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE*

6.1 – Metodologia – soggetti e fasi.

Con deliberazione n. 465 del 30/09/2013 la Giunta Comunale ha approvato la Metodologia di Valutazione delle Performance di dirigenti, alte professionalità, posizioni organizzative e dipendenti, conforme alle disposizioni contenute nel citato D. Lgs. n. 150/2009 modificata con deliberazione successiva n. 126 del 30.09.2017.

*"I **soggetti** che intervengono nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale sono:*
a) Il Sindaco;
b) La Giunta (per l'approvazione del Piano delle performance, del PEG e del PDO)
c) Il Nucleo di Valutazione delle performance;
d) i singoli Dirigenti;
e) i titolari di Posizione Organizzativa e le Alte professionalità (con compiti di proposta);
f) i Cittadini/utenti e le loro Associazioni.
In particolare:
1. il Sindaco, sentito il Nucleo di Valutazione delle performance, valuta i Direttori d'area ed il Segretario Generale, anche per le eventuali funzioni di dirigente di un Servizio;
2. Il Nucleo di Valutazione delle performance valuta i dirigenti, consegnando una proposta al sindaco;
3. i Dirigenti valutano gli incaricati di Posizione Organizzativa e di Alta Professionalità; la valutazione di tali incaricati è effettuata dal dirigente di riferimento, previo confronto all'interno del Comitato di Direzione;
4. i Dirigenti valutano i dipendenti assegnati al Settore su proposta obbligatoria, ma non vincolante, degli incaricati di Posizione Organizzativa e di Alta Professionalità, se presenti, la valutazione è effettuata sulla concreta applicazione dei criteri di valutazione"

"Ai fini economici, la retribuzione di risultato a dirigenti e posizioni organizzative/alte professionalità viene attribuita, tenendo conto del peso differenziato alla retribuzione di posizione in godimento, in relazione alle seguenti fasce:

Punteggio	***% Indennità risultato***
<60/100	*0,00 dell'indennità contrattualmente prevista*
da 60/100 a 70/100	*50% dell'indennità contrattualmente prevista*
da 71/100 a 80/100	*80% dell'indennità contrattualmente prevista*
da 81/100 a 100/100	*100% dell'indennità contrattualmente prevista*

Le medesime fasce si applicano anche per la determinazione economica delle premialità da corrispondere al personale dipendente."

"La valutazione rappresenta un momento informativo e formativo al tempo stesso e pertanto avverrà in forma diretta:
1) tra il NDV e i Dirigenti;
2) tra i Dirigenti e gli incaricati di Posizione Organizzativa/Alta Professionalità e tra i Dirigenti ed i dipendenti.
Il Sindaco o, su sua delega, il NDV comunicano al Segretario ed ai direttori di area gli esiti della valutazione
La valutazione è comunicata in contraddittorio ai dipendenti ed ai dirigenti che possono muovere rilievi alla stessa e/o chiedere approfondimenti. Di tali rilievi e/o richieste di approfondimento devono tenere espressamente e formalmente conto i dirigenti o, per le valutazioni di tali soggetti, il NDV nella valutazione finale."

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 organizzativa ed individuale, mediante l'applicazione delle metodologie di valutazione in vigore.

6.2 – Valutazione della performance organizzativa generale dell'ente e della struttura

La Metodologia di Valutazione delle Performance prevede che la valutazione della performance organizzativa è posta in essere in funzione:
a. dello stato di attuazione degli obiettivi di programmazione strategica e di indirizzo politico amministrativo degli organi di governo dell'ente, (10%);
b. della media dei risultati complessivamente raggiunti dalla struttura organizzativa su fattori indicati nel piano delle performance e relativi al miglioramento di fattori strutturali della gestione (10%);
c. degli esiti della valutazione degli utenti (10%). La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti ha come punto di riferimento l'esito della indagine e/o delle indagini di customer satisfaction annuali svolte. Il Nucleo di valutazione tiene conto sia del loro svolgimento, sia degli esiti, sia in modo particolare delle iniziative assunte per dare risposta alle esigenze che emergono da tali indagini;
d. dal rispetto dei vincoli dettati dal legislatore e che devono essere accertati dal Nucleo di valutazione (10%).
Di seguito si gli esiti degli obiettivi di miglioramento della gestione

Obiettivo Strategico 100 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE

Unità Organizzative	
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI AI CITTADINI	
AREA RISORSE E SVILUPPO ECONOMICO E CULTURALE	
AREA TECNICA	
Ufficio di Gabinetto del Sindaco	
Staff del Segretario Generale	
AUTORITA' URBANA POR CALABRIA 2020	
Titolo Obiettivo Strategico	PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE
Descrizione dell'Obiettivo Strategico	Individuazione dei parametri per la valutazione degli obiettivi di miglioramento della gestione (performance organizzativa)
Valido dal 01-01-2023 al 31-12-2023	
Realizzazione Obiettivo	75.00 %

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
Tempo medio dei pagamenti dell'ente			GG	25,00	60,00	21,00	100,00
CAPACITA' DI RISCOSSIONE DEI RESIDUI ATTIVI			N	25,00	13,50	17,19	100,00
SOCCOMBENZE CAUSE TRATTATE DALL'ENTE SUL TOTALE			%	25,00	15,00	38,77	0,00
Grado di trasparenza dell'amministrazione			%	25,00	90,00	99,99	100,00

6.3 - Punti di forza e debolezza del ciclo della performance

Così come evidenziato dal Nucleo di Valutazione
- "*le azioni di miglioramento devono prevedere prioritariamente un adeguamento del sistema di misurazione e valutazione 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*".
A tal fine l'Amministrazione ha inteso modificare, per l'anno 2024, il sistema di misurazione della performance al fine di adeguarlo.

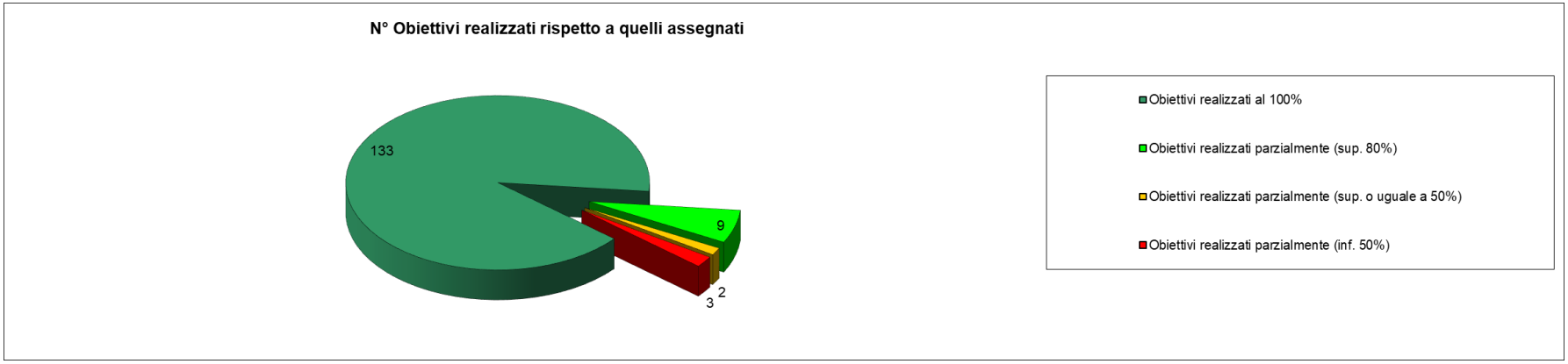
- "*È necessario proseguire in modo deciso sulla strada dell'utilizzo di indicatori per la misurazione della performance di ente che consentano una comparazione temporale e siano in grado di misurare l'esito finale delle politiche pubbliche in termini di miglioramento del benessere sociale, economico, ambientale del territorio e della comunità amministrata*"
Anche se tale criticità è stata compresa dal legislatore che ha infatti previsto nel DM del 24/06/2022 che "gli indicatori di outcome/impatti, anche con riferimento alle misure di benessere equo e sostenibile (Sustainable Development Goals dell'Agenda ONU 2030; indicatori di Benessere Equo e Sostenibile elaborati da ISTAT e CNEL), non si applicano ai Comuni, ciò nonostante il comune di Catanzaro tende a rafforzare l'utilizzo di indicatori che siano in grado di misurare e verificare l'esito delle polirtiche messe in atto.

- *Il supporto alla misurazione degli obiettivi di performance organizzativa non può più essere avulso dall'utilizzo di indicatori in grado di misurare la "efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi", esigenza connaturata ad uno degli ambiti di misurazione della performance organizzativa (art. 8, comma 1, lettera f) del d.lgs. 150/2009); l'efficienza nell'impiego delle risorse, peraltro, richiede un'analisi di tipo economico e, nell'ambito di questa, un sistema di contabilità analitica.*
A riguardo si procederà in via sperimentale ad integrare il sistema contabile con la contabilità analitica per valutare l'efficienza di alcuni servizi

7 – CONCLUSIONI

Al 31/12/2023 lo stato di realizzazione di tutti gli obiettivi rispetto agli obiettivi assegnati è il seguente:

Obiettivi realizzati al 100%	133
Obiettivi realizzati parzialmente (sup. 80%)	9
Obiettivi realizzati parzialmente (sup. o uguale a 50%)	2
Obiettivi realizzati parzialmente (inf. 50%)	3



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 2023, si è inteso proseguire sulla linea tracciata con la sperimentazione del nuovo sistema di rilevazione avviata nel 2020. A tal proposito, si è provveduto nel mese di gennaio

2024 ad estrarre i dati inseriti dagli utenti nella compilazione dei questionari, 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.

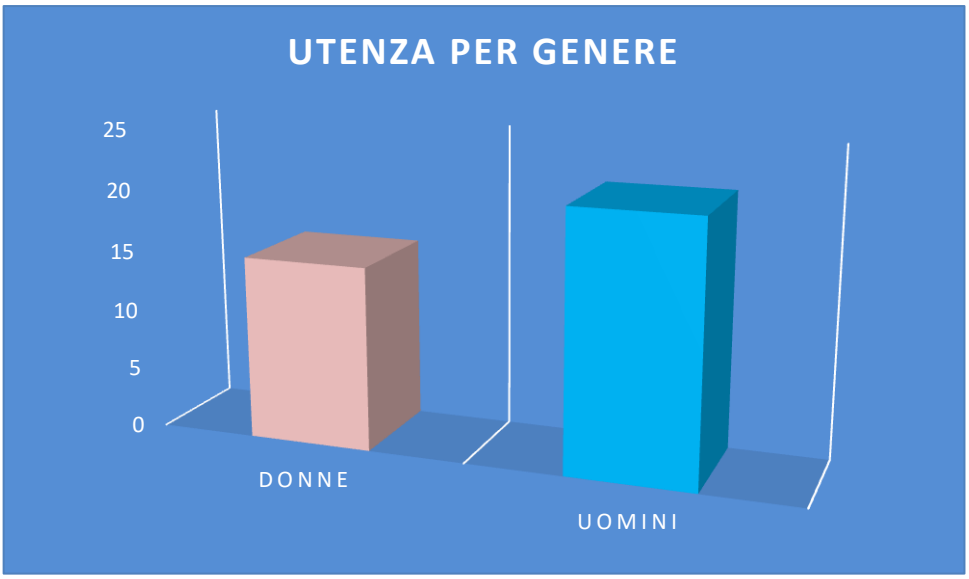


Fig. 1

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 50 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.

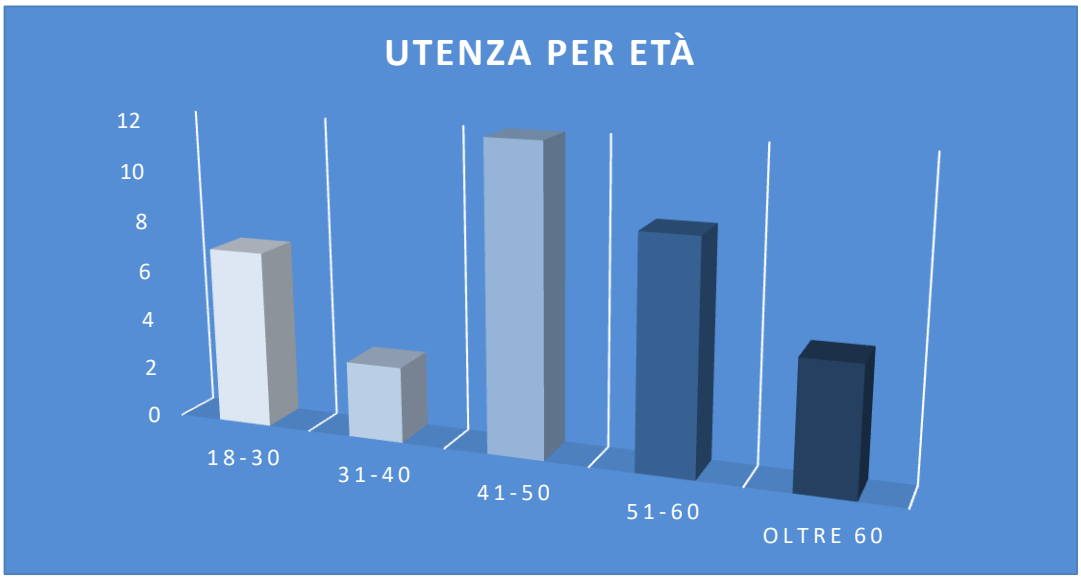


Fig. 2

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.

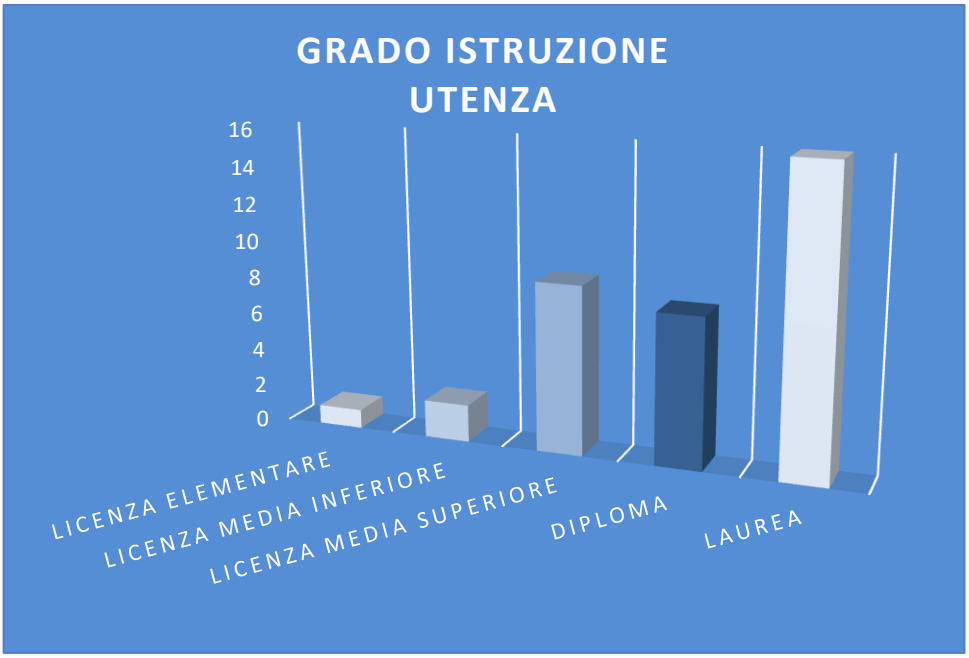


Fig. 3

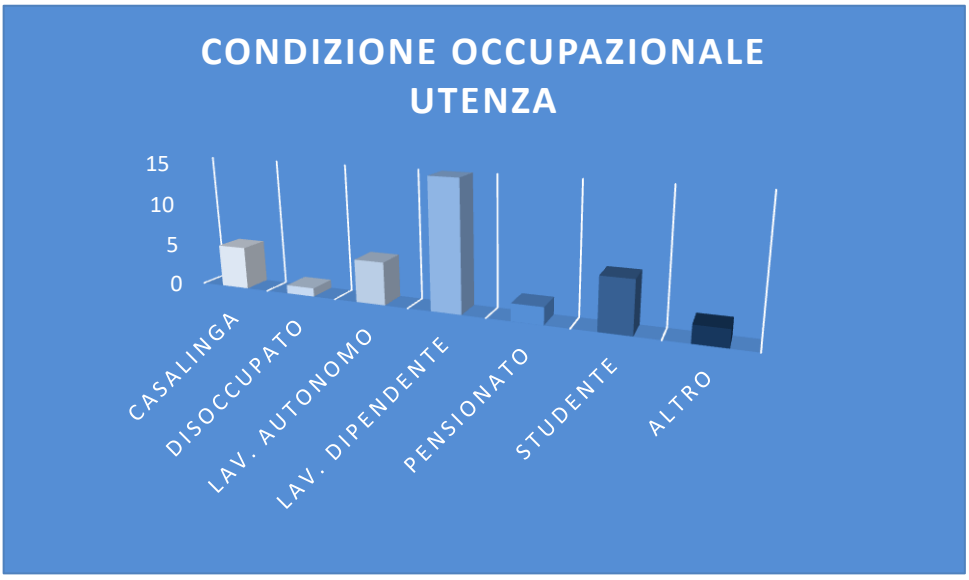


Fig. 4

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.

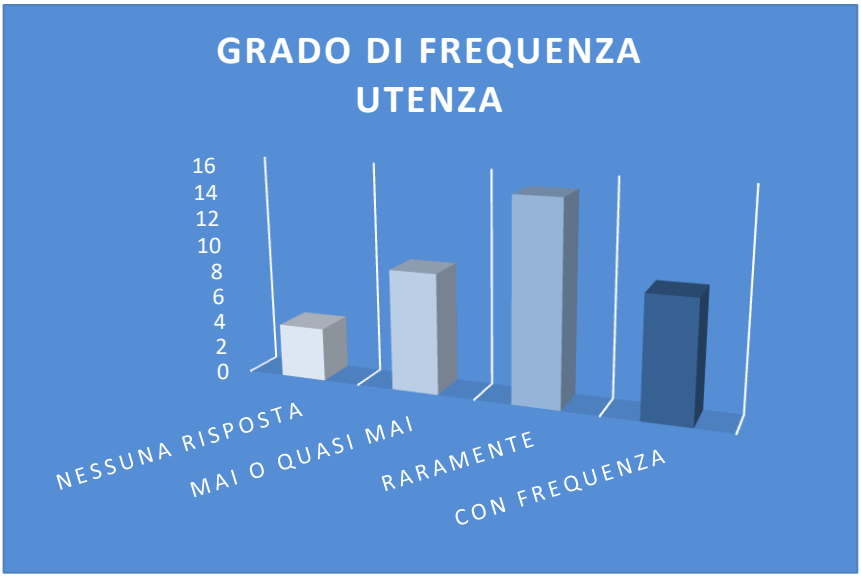


Fig. 5

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.

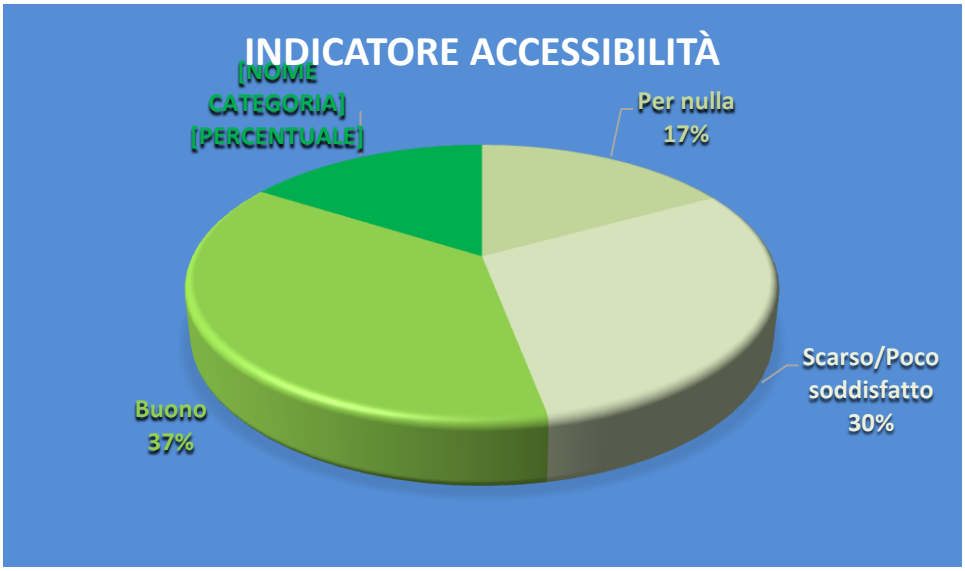


Fig. 6

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 sull'60% contro un complessivo 40% di giudizio negativo-insoddisfacente.



Fig. 7

Discreti risultati si registrano con riguardo all'Indicatore di Tangibilità (*Fig. 8*), con percentuali che superano 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. Sul punto, si rileva come il voto medio più elevato sia relativa al dato "*modulistica necessaria presente sul sito web e/o presso gli uffici preposti*".

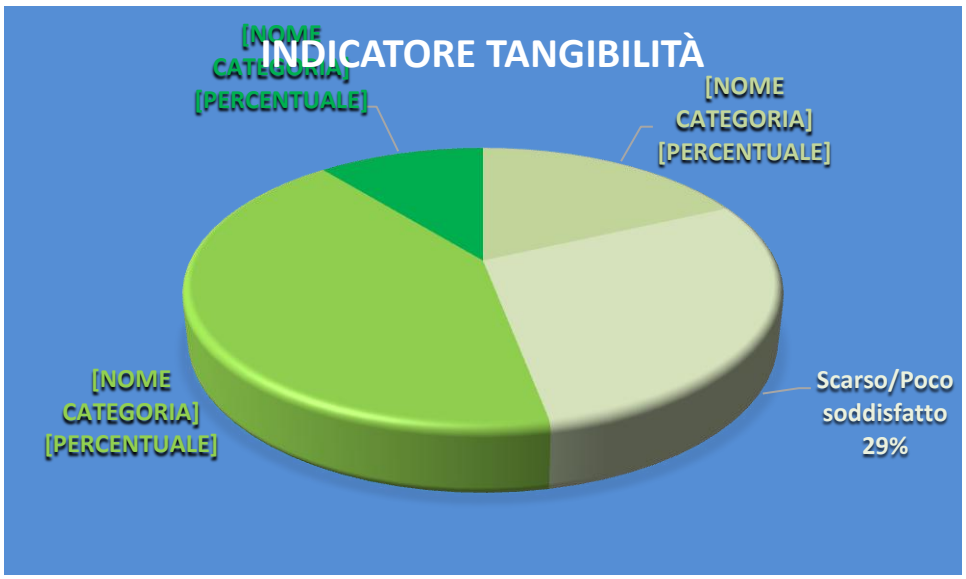


Fig. 8

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 50% dei giudizi compresi tra Buono (40%) e Ottimo (10 %) contro il 50 % dei giudizi compresi tra Scarso/Poco soddisfatto (27%) e Per nulla (23%).

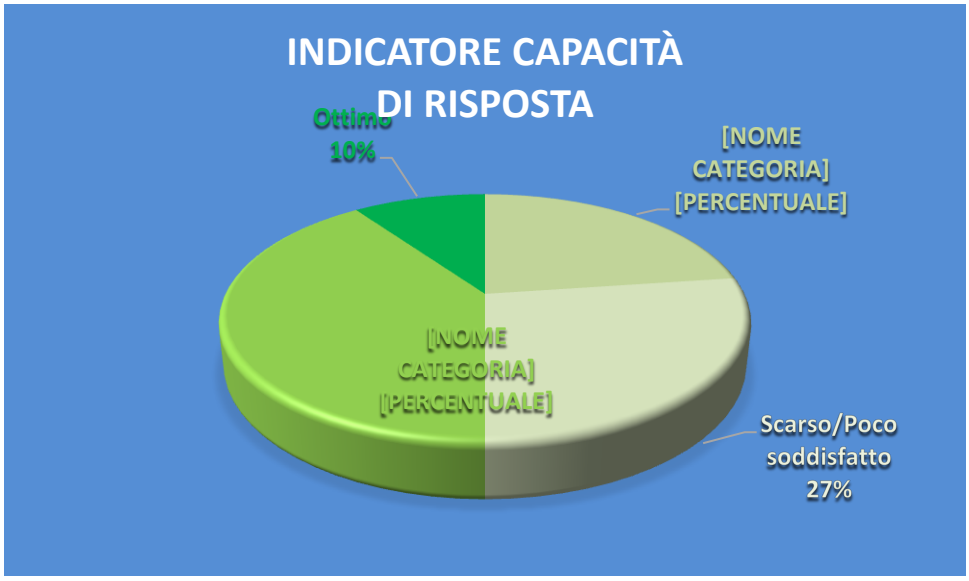


Fig. 9

In ultimo, l'Indicatore Rassicurazione/empatia (*Fig. 10*) quale elemento caratterizzante il rapporto tra cittadino-utente e Pubblica Amministrazione erogante.

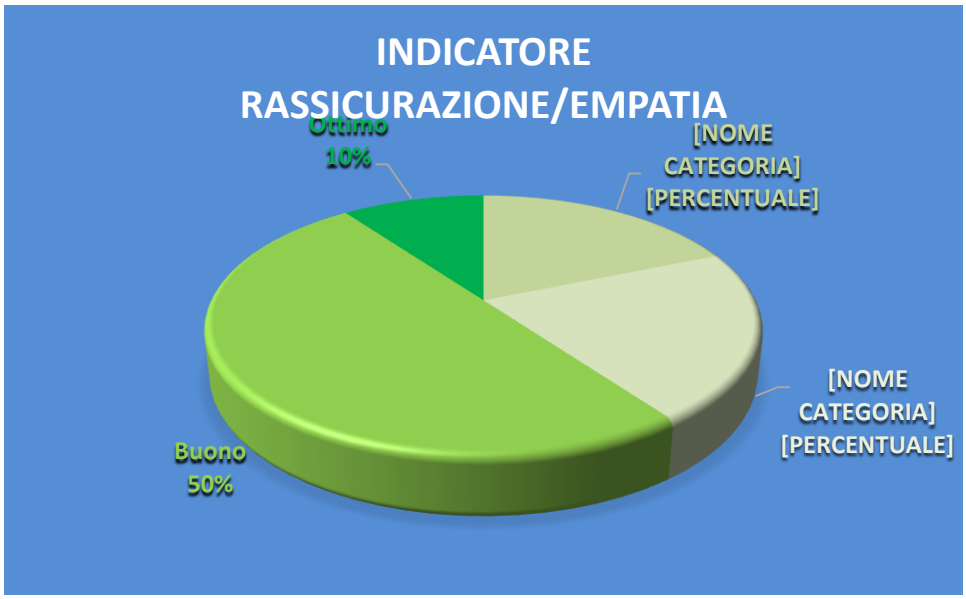


Fig. 10

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

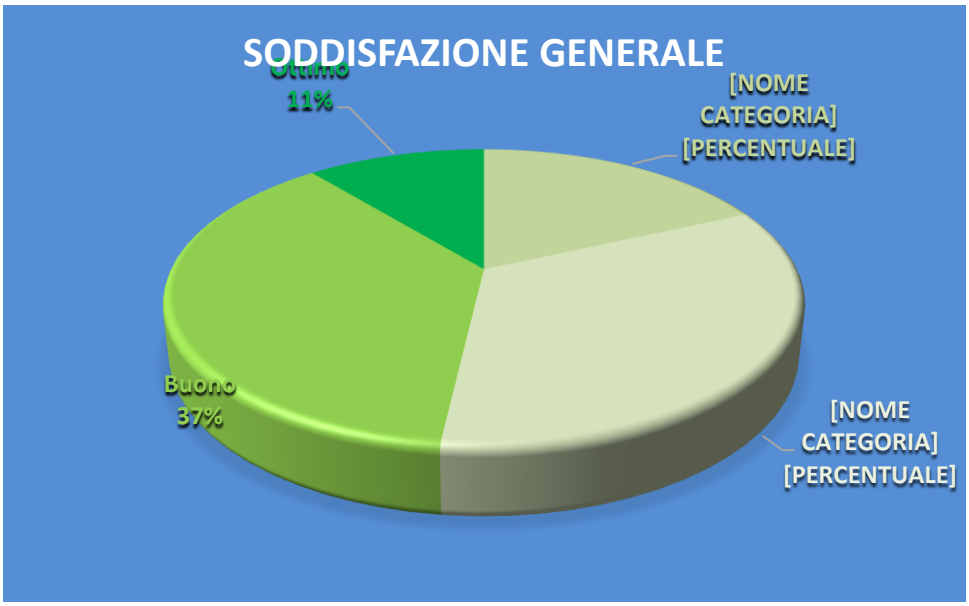


Fig. 11

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 per mezzo dell'utilizzo di canali da remoto tali da garantire simultaneamente certezza e celerità di riscontro a quanto richiesto.

In alcuni casi, tra le osservazioni rese dagli Utenti, sono proposti importanti spunti di miglioramento dei servizi offerti: c'è chi propone un aumento dell'orario di apertura al pubblico degli uffici e una maggiore celerità nel dare le risposte necessarie all'utenza.

Un dato che in più occasioni si è avuto modo di verificare è la 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

Rilevazione qualità del servizio Nido e Infanzia del Comune di Catanzaro

Comune di Catanzaro



AMMINISTRAZIONE COMUNALE

DI CATANZARO

Report sulla soddisfazione degli utenti esterni del servizio Nido e Infanzia

INDICE

1.	**Introduzione**	**pag.**	**4**
2.	**Il sistema di qualità dei servizi: l'esperienza del Comune di Catanzaro**	**»**	**5**
	2.1 Verso un modello di confrontabilità	**»**	**6**
3.	**Implementazione del sistema di rilevazione sulla qualità dei servizi: il nido e la scuola d'infanzia del Comune di Catanzaro**	**»**	**7**
	3.1 L'indagine di "*Customer Satisfaction*" come strumento di rilevazione	**»**	**8**
	3.2 Metodologia di somministrazione e raccolta dei dati	**»**	**16**
	3.3. Analisi dei dati	**»**	**16**
4.	**Conclusioni**	**»**	**26**

1. Introduzione

Le politiche nazionali di riforma della pubblica amministrazione, in linea con le strategie internazionali ed europee, pongono sempre di più l'accento sulla necessità di migliorare la qualità dei servizi pubblici, promuovendo una gestione orientata al miglioramento continuo nell'adozione di standard qualitativi, di metodologie di misurazione della soddisfazione e del benchmarking.

Proprio in relazione a tale ultimo aspetto, si evidenzia un'attenzione crescente per lo scambio e il confronto delle pratiche e delle esperienze tra gli enti del panorama pubblico; è così che sorge l'esigenza di cogliere l'opportunità di apprendere dagli altri e affrontare efficacemente e efficientemente la promozione di strategie ed azioni operative in materia di miglioramento dei servizi e dello sviluppo della cultura della qualità.

Da questo contesto generale, si è inteso partire per sviluppare l'attività di *project work* sulla tematica relativa al sistema di qualità dei servizi del Comune di Catanzaro; l'intenzione è stata quella di determinare, in prima analisi, gli aspetti critici e i punti di forza del sistema di rilevazione e degli indicatori di qualità al fine di individuare le misure correttive necessarie all'innalzamento degli standard di qualità e l'estensione dei controlli sui servizi.

In particolare, l'attività progettuale ha avuto come principio l'analisi dell'esperienza intrapresa dal Comune di Catanzaro a partire dal 2020, confrontandola con le esperienze intraprese da altri enti pubblici che nel campo del sistema della qualità dei servizi hanno maturato un livello tale da rappresentare enti *leader*; in secondo luogo, si è inteso definire un approccio quanto più rispondente a quelle esperienze tenendo conto, evidentemente, delle peculiarità dell'Ente, anche con l'intento di attivare, una volta completato il percorso intrapreso, una reale attività di *benchmarking* dei servizi resi, fase questa necessaria a misurare l'efficienza del sistema.

L'intento è ben chiaro: avere un metro di misura con il quale paragonare la qualità e l'efficienza dei servizi resi e individuare in maniera oggettiva gli spazi di miglioramento possibili, spostando il baricentro dall'autoreferenzialità dell'Ente alla confrontabilità dei risultati raggiunti.

A tal riguardo, dopo una breve analisi volta a fotografare lo stato dell'arte del sistema di qualità dei servizi del Comune di Catanzaro, si darà conto dell'attività progettuale intrapresa, con indicazione della metodologia utilizzata e dei risultati ottenuti, per concludere, infine, con l'analisi ragionata dei medesimi dati.

2. Il sistema di qualità dei servizi: l'esperienza del Comune di Catanzaro

Il processo legislativo di riforma della Pubblica Amministrazione, iniziato con la legge n. 142/1990 e proseguito con le successive leggi *cd. Bassanini*, ha stabilito tra gli obiettivi dell'ente locale quello di "*migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti*"; tale processo ha avuto il merito di orientare il punto focale della Pubblica Amministrazione verso una rinnovata concezione del cittadino: destinatario finale dei servizi dalla stessa erogati ed al contempo risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali.

Le 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.

La spinta normativa, di sicuro più preponderante, si è registrata in concomitanza all'emanazione del decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009; 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.

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, lett. *g)* dello stesso chiarisce che il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne "*la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati*".

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.

La legge n. 213/2012, inserendosi del solco delineato dall'art. 147 del d. lgs. n. 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)* è previsto 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 dall'Ente.

È in questo modo che la valutazione della qualità dei servizi viene investita di una rilevanza anche formale, inserendosi a pieno titolo tra i controlli obbligatori dell'ente locale.

Il decreto legislativo n. 174/2012 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 il proprio Regolamento sui Controlli Interni, successivamente modificato dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 96 del 07/08/2020.

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, nonché alle osservazioni rese dalla sezione regionale di Controllo della Corte dei Conti, l'Ente ha provveduto ad implementare progressivamente il suo sistema di rilevazione e controllo sulla qualità dei servizi offerti.

2.1 Verso un modello di confrontabilità dei dati

Il Comune di Catanzaro e nello specifico l'Ufficio Controlli Interni, struttura in Staff al Segretario Generale, nel corso del 2020, 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 dei questionari di *Customer Satisfaction* per ciascun Settore di cui l'Ente si compone, rendendo gli stessi disponibili via web sul sito istituzionale.
Nello specifico, la struttura dei questionari è stata definita a partire da un'analisi preliminare effettuata sui principali aspetti di cui è composto ogni singolo servizio offerto, con il coinvolgimento dei singoli attori interni, Dirigenti e funzionari dei Settori, nonché del Nucleo di Valutazione del Comune di Catanzaro, ciò nell'ottica di garantire un apporto di competenze eterogenee tra di loro.
A fronte di un primo approccio legato alla necessità di avviare un sistema organico di verifica sulla qualità dei servizi resi, negli ultimi tempi è maturata 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 trova il suo *imput* nell'ambito della rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi relativi all'area infanzia (nido e scuola dell'infanzia), in particolare con riferimento alla struttura comunale in gestione diretta "*G. Pepe*".

3. Implementazione del sistema di rilevazione sulla qualità dei servizi: il nido e la scuola d'infanzia del Comune di Catanzaro

Sulla base delle premesse sopra esposte, si è inteso programmare una serie di azioni volte alla impostazione di indicazioni metodologiche chiare e condivise che rispecchiassero, in prima battuta, la realtà esistente.
È chiaro che per essere efficace il processo di impostazione di rilevazione, preliminare a quello di confronto, deve essere attentamente costruito su misura rispetto alle possibilità che l'ente ha di poter fornire e utilizzare le informazioni raccolte.
Secondo aspetto imprescindibile del processo di costruzione del sistema è quello relativo al fatto che quanto oggetto di osservazione trova il suo principio da dati forniti dalle strutture operative dell'Ente: è questo quello che suole definirsi processo "*bottom-up*". Infatti, se i servizi dell'ente non vengono coinvolti sin dall'inizio nella progettazione del sistema di raccolta delle informazioni si corre il rischio di non avere la percezione reale delle problematiche del servizio stesso e quindi di formulare ipotesi di lavoro non concrete.
Il coinvolgimento del personale nella misurazione è anche finalizzato ad attivare successivamente reali possibilità di miglioramento dei servizi che possono essere tali solo se chi gestisce i servizi intuisce dei benefici della produzione di dati e informazioni.
Infine, la capacità incisiva di un sistema ben congegnato sta anche nel capire che, laddove necessario, è opportuno superare la resistenza al cambiamento e riconoscere le eccellenze altrui; conseguentemente bisogna poter considerare l'applicazione di strumenti fattibili e semplici già messi a punto perché già concretamente sperimentati da altri enti.
Secondo le linee direttrici anzidette, l'attenzione, anche in considerazione delle risorse umane e strumentali spendibili, si è rivolta, come detto, dapprima nei confronti del servizio del nido e della scuola d'infanzia "*G. Pepe*" del Comune di Catanzaro, realtà questa che interessa un servizio fondamentale quale quello dedicato alla prima infanzia ma che allo stesso tempo consente un'analisi facilmente spendibile avuto riguardo alle informazioni da reperire.
Una volta individuato l'ambito oggetto di osservazione, era inevitabile che la programmazione del sistema dovesse necessariamente passare dal confronto con gli operatori del Settore dell'ente competente, all'interno del quale ricade la gestione della struttura scolastica.
Ed è così che si è inteso, in prima battuta, coinvolgere il Settore di riferimento per valutare congiuntamente la fattibilità della progettazione suindicata e la metodologia migliore in grado di individuare attraverso il confronto dei dati i punti di forza, le debolezze, le opportunità da cogliere.
Si è proceduto, quindi, con la definizione di un percorso metodologico per la costruzione di un set di indicatori significativi e condivisi per monitorare e rendicontare l'efficacia del servizio che

svolge un ruolo importantissimo quale mezzo educativo e di affermazione per i bambini nell'ambiente urbano nonché di sicurezza per la famiglia.
Sulla base di queste premesse, sono susseguite interlocuzioni e incontri tra l'ufficio Controlli Interni e il personale coinvolto nei servizi educativi, in particolare con il referente dei servizi educativi e il funzionario responsabile dell'Area Amministrativa e Infanzia del Settore.
La loro partecipazione ai lavori è stata preziosa in quanto ha portato l'esperienza diretta dei detentori non solo delle informazioni di contesto ma anche degli ostacoli e delle implicazioni di ordine tecnico-gestionale.
Il loro coinvolgimento è stato, inoltre, ritenuto un approccio necessario affinché il progetto avesse reali margini di operatività in special modo nella sua fase attuativa.
Si è proceduto, quindi, con riferimento all'anno scolastico 2023/2024, all'individuazione di set dimensionali cui abbinare batterie di relative domande attraverso cui misurare il grado di efficacia ed efficienza del servizio, con l'intento di ottenere un complesso di dati che fossero significativi ai fini della misurazione e sostenibili ai fini del miglioramento del servizio.
Seppur consapevoli delle differenze che normano a livello regionale l'offerta educativa, non si è mancati di gettare uno sguardo alle realtà comunali che hanno già sperimentato forme di misurazione del servizio in argomento. Difatti, già dai primi mesi dell'anno, l'Ufficio Controlli Interni ha intrapreso una corrispondenza con alcuni enti locali del territorio nazionale, in particolare con il Comune di Modena e con il Comune di Ferrara, con il fine di carpire, ai fini della progettazione, le differenti esperienze maturate: l'intento è quello indicato in premessa ovvero cercare una chiave di lettura che sia in grado di analizzare, in maniera similare i dati, e le informazioni acquisite da altri enti.

3.1 L'indagine di "*Customer Satisfaction*" come strumento di rilevazione

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 le indagini di "*Customer Satisfaction*" consentono, almeno nel contesto della Pubblica Amministrazione, di dare una risposta immediata alla *mission* della PA, ovvero la capacità di servire il cittadino; infatti, la rilevazione e l'analisi di "*Customer Satisfaction*" diventa imprescindibile per l'ottimizzazione delle funzioni di tutela e soddisfazione dei bisogni collettivi.
Fra gli strumenti utilizzabili per le indagini, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la soddisfazione/importanza del servizio reso 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.
A tal proposito, l'attività di indagine è stata effettuata attraverso la progettazione di un questionario di indagine di "*Customer Satisfaction*" basato sull'approccio SERVQUAL[1], utilizzato per valutare

[1] Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V. A., "*Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*", Journal of Retailing, Vol. 67, No. 4 (Winter), 1991; Babakus, E., Boller, G. W., "*An empirical assessment of the SERVQUAL scale*", Journal of Business Research, Vol. 4 (May), 1992; Cronin, J. J. Jr., Taylor, S. A., "*SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*", Journal of Marketing, Vol. 58, Iss. 1, 1994.

la qualità di un servizio, secondo le dimensioni degli aspetti tangibili, dell'affidabilità, della capacità di risposta, della capacità di rassicurazione e dell'empatia.
Le sezioni di cui il questionario si compone sono così ripartite:

1. una prima sezione raccoglie quelle che sono le domande volte a definire le caratteristiche del campione intervistato (sesso, età, professione, condizione occupazionale), informazioni queste utili ai fini dell'elaborazione finale dei dati statistici:

DEFINIZIONE CAMPIONE

Lei è:

- □ Madre
- □ Padre
- □ Altro (specificare)_____

Età:

- □ 18-35
- □ 36-39
- □ 40-53
- □ Oltre 53

Ultimo titolo di studio conseguito:

- □ Licenza elementare
- □ Licenza media inferiore
- □ Diploma
- □ Laurea e/o altri titoli post laurea
- □ Altro (specificare)_____

Condizione occupazionale attuale:

- □ Casalingo/a
- □ Disoccupato/a
- □ Lav. Autonomo
- □ Lav. Dipendente
- □ Libero Professionista
- □ Pensionato/a
- □ Studente
- □ Altro (specificare)_____

2. una seconda sezione comprende le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza che l'utente ha del servizio, anche sulla base della conoscenza diretta;

VALUTAZIONE SERVIZIO OFFERTO

- **Tipologia del servizio:**

  □ **Nido** □ **Primavera** □ **Infanzia**

- **Età bambino/a**

  □ da 6 a 12 mesi □ da 12 a 24 mesi □ da 24 a 36 mesi □ da 3 a 6 anni

- **È Lei che si occupa principalmente degli spostamenti casa/scuola?**

□ Si
□ No
□ Congiuntamente al coniuge
□ Altro (specificare)_____

3. altra sezione contiene 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. Associati a tali fattori, sono individuati corrispondenti giudizi di soddisfazione dell'utente; completa la sezione un giudizio complessivo e un campo note per eventuali suggerimenti:

INDICHI QUANTO È D'ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI

Nell'esprimere la sua opinione tenga presente che la valutazione da esprimere sarà compresa tra i seguenti giudizi:

- *"**PER NULLA**", equivalente a un voto pari a 2;*
- *"**POCO**", equivalente a un voto pari a 4;*
- *"**ABBASTANZA**" equivalente a un voto pari a 6;*
- *"**MOLTO**" equivalente a un voto pari a 8;*
- *"**TOTALMENTE**", equivalente a un voto pari a 10.*

1. Valutazione aspetti relativi alla dimensione degli aspetti tangibili: SPAZIO

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.1	Gli spazi sono facilmente accessibili e organizzati in base alle età dei bambini					
A.2	Gli spazi sono coerenti con le premesse pedagogiche del servizio					
A.3	Negli spazi interni del nido sono presenti una pluralità di zone ben definite che offrono stimolo al bambino/a					
A.4	L'organizzazione degli spazi del nido consente e facilita al bambino/a di sperimentare forme diverse di aggregazione					

2. Valutazione aspetti relativi alla dimensione affidabilità: TEMPO

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.5	La scansione temporale delle attività e delle azioni di cura della giornata educativa presentano una struttura regolare e ricorsiva che aiutano il bambino/a ad orientarsi nel tempo quotidiano					
A.6	I tempi di svolgimento delle diverse attività quotidiane sono organizzati in modo flessibile cercando di rispettare anche i tempi					

	dei bambini					
A.7	**Si dedica attenzione e un tempo personalizzato agli adulti e ai bambini sia nel momento dell'accoglienza che del ricongiungimento**					
A.8	**Ci sono momenti dedicati al dialogo sulle esperienze che i bambini hanno fatto o che faranno**					

3. Valutazione aspetti relativamente alla dimensione capacità di risposta: RELAZIONI E PROPOSTE EDUCATIVE

		1. PER NULLA	**2. POCO**	**3. ABBASTANZA**	**4. MOLTO**	**5. TOTALMENTE**
A.9	**Si presta attenzione alla cura dell'aspetto dei bambini**					
A.10	**Gli operatori dimostrano di avere costantemente il controllo della sicurezza dei bambini (posizioni dell'adulto nello spazio, gestualità, mimica)**					
A.11	**I momenti di conflitto tra bambini sono gestiti con tranquillità e curando le esigenze dei singoli**					
A.12	**Le interazioni tra gli operatori sono collaborative e si coglie un clima sereno**					
A.13	**L'educatore è attento al comportamento e alle esigenze del singolo bambino/a e adatta il suo stile di interazione**					
A.14	**Le proposte educative, compresi i momenti di cura, si riferiscono ad una**					

	progettazione condivisa e conosciuta					
A.15	**Sono presenti una pluralità di proposte educative riferibili alle diverse aree di sviluppo del bambino/a**					
A.16	**Si propongono ai bambini esperienze all'aperto**					

4. Valutazione aspetti relativi alla dimensione empatia: FAMIGLIE E TERRITORIO

		1. PER NULLA	**2. POCO**	**3. ABBASTANZA**	**4. MOLTO**	**5. TOTALMENTE**
A.17	**Le famiglie vengono informate sui contenuti del progetto pedagogico e dei progetti educativi**					
A.18	**Esistono forme di monitoraggio della partecipazione delle famiglie**					
A.19	**Sono previsti periodicamente momenti con le famiglie dedicati all'ascolto, allo scambio e al confronto sulle tematiche educative anche tramite interventi con esperti su tematiche specifiche**					
A.20	**Il progetto educativo del nido prevede uno specifico percorso di continuità con le scuole dell'infanzia e connessioni con le altre istituzioni del territorio**					

5. Valutazione aspetti relativi alla dimensione capacità di rassicurazione: PERSONALE

		1. PER NULLA	2. POCO	3. ABBASTANZA	4. MOLTO	5. TOTALMENTE
A.21	Il ruolo e la funzione di ogni figura che opera all'interno del servizio sono chiaramente definiti e recepiti					
A.22	Tutti gli incontri sono organizzati e comunicati in anticipo					
A.23	È soddisfatto della competenza e disponibilità del personale					
A.24	Il coordinatore pedagogico sostiene il gruppo di lavoro anche attraverso la presenza e l'osservazione nei servizi					

6. Valutazione finale

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A.25	Dovendo esprime un giudizio utilizzando una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto del servizio offerto										

7. Campo dei suggerimenti

A.26	Ha delle osservazioni o indicazioni che consentano di migliorare il servizio?

[1]INFORMATIVA AI SENSI DEL GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679 E DEL D. LGS. 18 MAGGIO 2018 N. 51

La presente Informativa è resa in quanto il Comune di Catanzaro, nell'ambito della verifica sulla qualità dei servizi offerti, intende sottoporle un questionario di c.d. Customer Satisfaction diretto a rilevare l'effettivo utilizzo ed il livello di gradimento del servizio suindicato offerto da parte dell'Ente. Secondo la normativa indicata, il trattamento relativo al presente servizio sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.
Nella sua qualità di interessato, ai sensi del GDPR, la informiamo che:

TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è il Comune di Catanzaro, con sede in Catanzaro, Palazzo De Nobili via Iannoni, 68 - 88100 CATANZARO; e-mail: urp@comune.catanzaro.it, PEC: ufficio.protocollo@certificata.comune.catanzaro.it.
FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA. Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento richiedente e previsto per legge; il destinatario è l'Amministrazione comunale ed il macro-dato elaborato statisticamente sarà pubblicato sul sito nella sezione Amministrazione Trasparente.
Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.
In particolare, i dati saranno raccolti e trattati, con modalità manuale, cartacea e informatizzata, mediante il loro inserimento in archivi cartacei e/o informatici per il perseguimento delle seguenti finalità:
- rilevare la Sua conoscenza e il Suo utilizzo del servizio offerto dal Comune di Catanzaro nonché i possibili elementi di ostacolo alla sua fruizione;
- rilevare la sua opinione in ordine alla qualità del servizio offerto.

I dati forniti saranno oggetto di: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, pubblicazione/conservazione, adattamento o modifica, estrazione, consultazione, uso, raffronto od interconnessione, cancellazione o distruzione, elaborazione statistica e grafica.

TIPOLOGIA DI DATI E MODALITA' DI TRATTAMENTO. I dati registrati e/o forniti ovvero quelle informazioni registrate non saranno utilizzati ai fini della Sua identificazione.
Il questionario di Customer Satisfaction è anonimo. I dati forniti con il questionario, ovvero le risposte fornite durante la compilazione, sono raccolti esclusivamente per le finalità sopra indicate. Tali dati non sono mai raccolti per essere associati ad interessati identificati. Il Titolare in alcun modo e per nessun motivo compirà operazioni di interconnessione dei dati al fine di risalire alla Sua identità. Va comunque segnalato che al momento della raccolta, attraverso elaborazioni e associazioni con altri dati già in possesso del Titolare, potrebbe essere comunque possibile l'identificazione, seppur involontaria, dell'interessato.
Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere l'attività preposta.

CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI ED EVENTUALE TRASFERIMENTO DEI DATI. I dati trattati per le finalità di cui sopra potranno essere accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti uffici, che, nella loro qualità di referenti per la protezione dei dati e/o incaricati del trattamento e/o amministratori di sistema, saranno a tal fine adeguatamente istruiti dal Titolare.
Il Titolare potrà comunicare i dati personali da Lei forniti anche ad altre amministrazioni pubbliche qualora queste debbano trattare i medesimi per eventuali procedimenti di propria competenza istituzionale nonché a tutti quei soggetti pubblici ai quali, in presenza dei relativi presupposti, la comunicazione è prevista obbligatoriamente da disposizioni comunitarie, norme di legge o regolamento.
La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti dal Comune di Catanzaro sarà effettuata su server ubicati all'interno dell'Ente e/o su server esterni di fornitori di alcuni servizi necessari alla gestione tecnico-amministrativa che, ai soli fini della prestazione richiesta, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati e che saranno debitamente nominati dal Titolare come Responsabili del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR. I dati raccolti non saranno oggetto di trasferimento in Paesi non appartenenti all'UE.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI. I dati raccolti per questo trattamento saranno conservati illimitatamente e per le ragioni strettamente necessarie al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti.

DIRITTI DELL'INTERESSATO. L'interessato ha diritto di richiedere ai sensi degli artt.15, 16, 17, 18, 19 e 21 del GDPR:
- l'accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni di cui all'art. 15 del GDPR;
- la rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei propri dati, fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- la limitazione del trattamento ove ricorra una delle ipotesi di cui all'art. 18 del GDPR.

L'interessato ha altresì il diritto:
- di opporsi al trattamento dei propri dati personali, fermo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligatorietà del trattamento ai fini dell'instaurazione del rapporto;
- di revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI E MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI. L'interessato potrà esercitare tutti i diritti di cui sopra contattando il Responsabile Protezione dei dati, Avv. Marco Fantasia, nei modi seguenti:
E-mail: m.fantasia@datadesk.it
Pec: pec@pec.datadesk.it

RECLAMO. L'interessato ha diritto anche di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR (http://www.garanteprivacy.it).

MAGGIORI INFORMAZIONI

La informiamo che potrà ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei sui diritti nonché sulla disciplina normativa in materia ai seguenti link:

Pagine web del Titolare
www.comune.catanzaro.it

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016
https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/IT/TXT/?uri=uriserv:O J.L_.2016.119.01.0001.01.ITA

Garante europeo della protezione dei dati (GEPD)
HYPERLINK
https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor_it

Garante italiano della protezione dei dati
http://www.garanteprivacy.it/w eb/guest/home

3.2 Metodologia di somministrazione e raccolta dei dati

Altro aspetto, rilevante sotto l'aspetto pratico, è quello dell'individuazione della metodologia di somministrazione e raccolta dei dati. L'indagine completa di "*Customer Satisfaction*", come risaputo, può essere realizzata attraverso vari metodi. Tra le varie possibilità vi sono l'intervista diretta, l'intervista telefonica, l'intervista postale e l'intervista *on-line*.

La scelta di uno tra i metodi d'indagine dipende dalla natura del problema, dai dati necessari per verificare l'ipotesi e dalle risorse a disposizione, quali, ad esempio, il personale ovvero i costi più contenuti rispetto ad altri tipi di indagine.

Per tali ragioni, si è inteso procedere per mezzo di indagini telefoniche con somministrazione del questionario predisposto da parte del personale dipendente facente parte dello Staff del Segretario Generale, nei confronti di un target di intervista definito direttamente dal servizio interessato in quanto rivolto ai genitori dei bambini frequentanti la struttura scolastica comunale.

Naturalmente i dati registrati e/o forniti ovvero quelle informazioni registrate sono stati trattati nel rispetto della normativa sulla privacy, secondo le indicazioni illustrate nell'informativa; si è inteso sottolineare durante la somministrazione che il questionario è anonimo e i dati rilevati non saranno utilizzati ai fini dell'identificazione del soggetto intervistato anche in considerazione del fatto che i singoli dati confluiranno nel macro-dato elaborato statisticamente.

3.3 Analisi dei dati

Alla fase di raccolta è seguito quella di analisi dei dati. I dati raccolti, trascritti in formato digitale, sono stati oggetto di analisi anche con l'utilizzo di tavole di calcolo in grado di dare evidenza dei risultati ottenuti, garantendo la possibilità di poterli presentare sottoforma di *report* e presentazioni conclusive.

A tal riguardo, si riportano i risultati salienti dell'indagine elaborati facendo utilizzo a tecniche statistiche soprattutto con riferimento alla distribuzione delle risposte degli intervistati, le tendenze centrali (tramite mediana e media a seconda della tipologia di variabile) e la dispersione del campione attorno ad esse.

Sotto il primo aspetto di definizione del campione, l'indagine di *Customer Satisfaction* per il servizio relativo al nido e alla scuola d'infanzia della struttura scolastica comunale ha interessato complessivamente i genitori di n. 65 bambini iscritti; sono state raccolte n. 52 risposte, tenendo conto che alcuni degli intervistati avevano due bambini frequentanti la scuola.

A sottoporsi all'intervista sono state in maggioranza le madri con una percentuale di 82,7% rispetto ai padri 17,3%.
I genitori intervistati hanno per un 38,5% un'età compresa tra i 18-35 anni, per un 28,8% un'età compresa sia tra i 36-39 che tra i 40-53 anni; residua un 4% con età superiore ai 53 anni.
Per ciò che attiene al grado di istruzione, si registra che il campione interessato, nel suo complesso, possiede un titolo di istruzione medio-alto (diploma, laurea e altri titoli).

Lei è	N.	%
Madre	43	82,7
Padre	9	17,3
Totale valide	52	100
Mancanti	0	0
Totale	52	

Età	N.	%
18-35	20	38,5
36-39	15	28,8
40-53	15	28,8
Oltre 53	1	1,9
Totale valide	51	98
Mancanti	1	1
Totale	52	

Titolo di studio	N.	%
Lic. Elementare	0	0
Lic. Media Inferiore	13	25
Diploma	20	38,5
Laurea e/o altri titoli post laurea	16	30,8
Altro	3	5,8
Totale valide	52	100
Mancanti	0	0
Totale	52	

A completare il quadro, i dati relativi al dato occupazionale che vede una netta prevalenza di soggetti inattivi pari al 53,8% degli intervistati, mentre tra i soggetti attivi si registra una preponderanza di lavoratori dipendenti (17,3%) e lavoratori autonomi e liberi professionisti (25%).
Il dato che si coglie facilmente da questa rappresentazione è che il tasso dei soggetti inattivi riguarda soprattutto le madri soprattutto se si considera la percentuale degli intervistati.
La seconda parte del questionario era volta ad indagare la sezione della scuola frequentata, stante la presenza nel nido di una sezione lattanti, due sezioni semidivezzi, una sezione primavera e due sezioni nell'infanzia; il campione risulta distribuito con il 57,7% sul nido e il 42,3% sulla scuola per l'infanzia.
Conclusa l'analisi sulla tipologia di servizio, è stato chiesto agli intervistati di indicare se fossero essi stessi ad occuparsi degli spostamenti casa/scuola ciò per comprendere il grado di partecipazione alla vita scolastica dei figli anche quale indicatore di affidabilità nelle risposte fornite, in considerazione del fatto che accompagnare il proprio figlio rappresenta un'occasione di incontro e confronto con il personale scolastico e le altre famiglie.
La maggioranza del campione intervistato è abituato ad occuparsi personalmente (65,4%) o congiuntamente al coniuge (26,9%) agli spostamenti casa/scuola.
La parte centrale del questionario è naturalmente legata alla rilevazione della soddisfazione degli intervistati relativamente a vari aspetti dei servizi offerti dalla scuola: la sezione è composta da una serie di batterie di item riguardanti differenti aspetti quali lo spazio, il tempo, le relazioni e proposte educative, le famiglie e il territorio e il personale.
Per ciascun item è stata data la possibilità agli intervistati di poter esprimere la propria valutazione tenendo presente la scala di valore di seguito indicata:

- "*PER NULLA*", equivalente a un voto pari a 2;
- "*POCO*", equivalente a un voto pari a 4;
- "*ABBASTANZA*" equivalente a un voto pari a 6;
- "*MOLTO*" equivalente a un voto pari a 8;
- "*TOTALMENTE*", equivalente a un voto pari a 10.

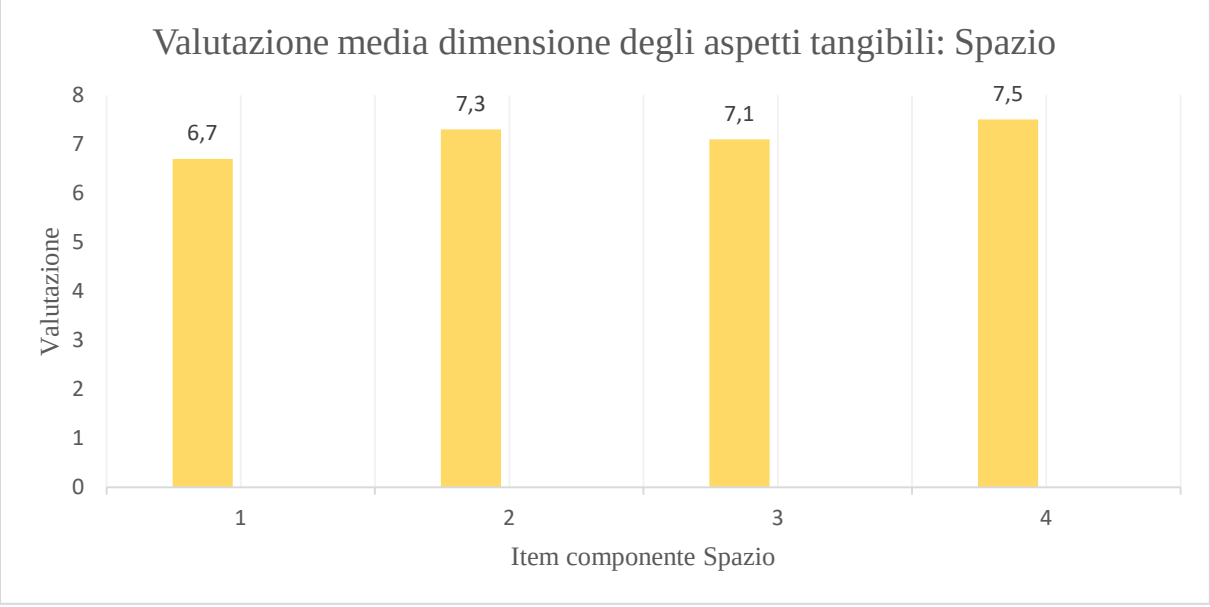
La scelta di operare tramite giudizi a cui associare un voto è dettata sia dal fatto che l'associazione di un giudizio a un valore numerico rende più facile l'espressione di una valutazione da parte dell'intervistato sia per l'utilizzo dei dati rilevati ai fini statistici.
Il questionario si chiude con la valutazione complessiva del servizio offerto e un campo suggerimenti in cui l'intervistato ha avuto la possibilità di indicare proposte, aspetti negativi da migliorare, aspetti positivi rilevati.
Sulla base delle indicazioni illustrate, si riportano di seguito l'illustrazione, tramite tabelle e grafici, dei risultati ottenuti tramite l'elaborazione dei dati rilevati i quali restituisco un quadro anche visivamente più chiaro del grado di soddisfazione degli utenti.

a) Valutazione aspetti relativi alla dimensione degli aspetti tangibili: SPAZIO

Il primo gruppo di domande proposte agli intervistati ha riguardato la dimensione relativa agli spazi interni della struttura ospitante la scuola: il punteggio assegnato dagli intervistati alle differenti domande si attesta su valori medi. La componente legata all'organizzazione degli spazi interni del nido che consentono e facilitano al bambino/a di sperimentare forme diverse di aggregazione ha ottenuto una valutazione media pari a 7,6 e una percentuale di giudizi compresa tra 6 e 10 pari alla quasi totalità delle valutazioni espresse.
Meno apprezzata è, invece, la valutazione sulla piena accessibilità degli spazi in base all'età dei bambini che ha ricevuto un voto medio pari a 6,7

La deviazione standard assume valori che non si discostano dal valore medio con un valore minimo comprese tra 1,6 e 1,7.

	% Per nulla (voto 2)	% Poco (voto 4)	% Abbastanza (voto 6)	% Molto (voto 8)	% Totalmente (voto 10)	NS/NR n.	Media	Mediana	Dev. St.
A.1 L'organizzazione degli spazi del nido consente e facilita al bambino/a di sperimentare forme diverse di aggregazione	0	7,7	61,5	19,2	11,5	0	6,7	6	1,6
A.2 Gli spazi sono coerenti con le premesse pedagogiche del servizio	0	1,9	51,9	26,9	19,2	0	7,3	7	1,6
A.3 Negli spazi interni del nido sono presenti una pluralità di zone ben definite che offrono stimolo al bambino/a	0	7,6	44,2	28,8	17,2	0	7,1	7	1,7
A.4 L'organizzazione degli spazi del nido consente e facilita al bambino/a di sperimentare forme diverse di aggregazione	1,9	3,9	39,2	29,4	25,5	1	7,5	7	1,7

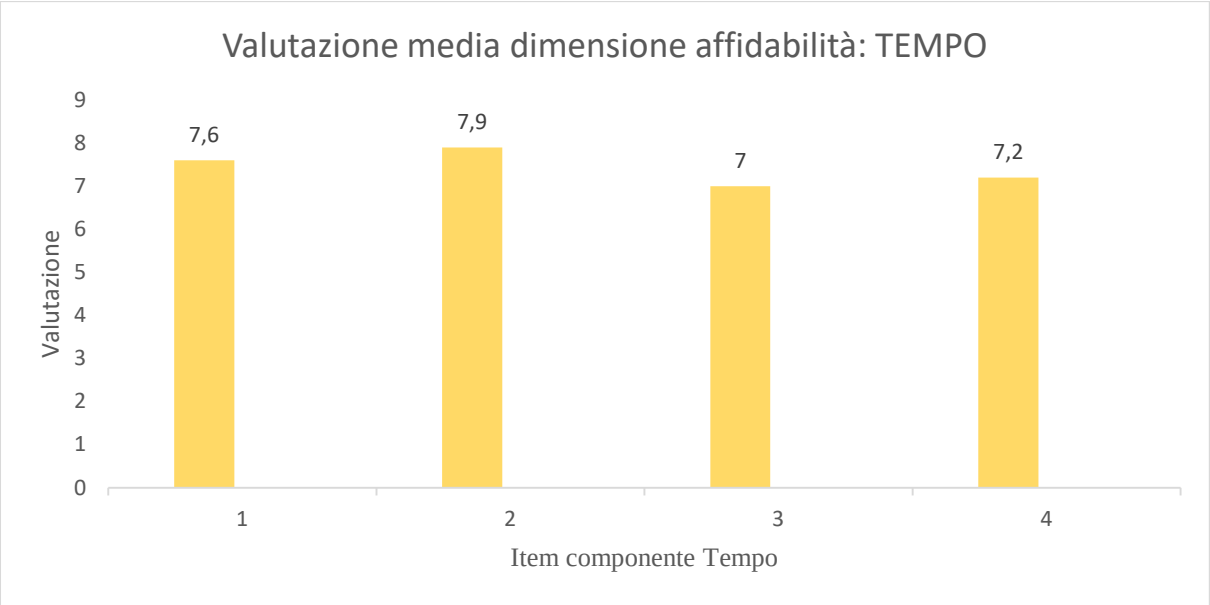


b) Valutazione aspetti relativi alla dimensione affidabilità: TEMPO

La componente relativa all'organizzazione delle attività scolastiche nonché del tempo dedicato all'interazione con le famiglie rappresenta un ambito particolarmente importante nella valutazione operata dagli intervistati: questi ultimi si sono dimostrati soprattutto soddisfatti relativamente ai

tempi di svolgimento delle diverse attività quotidiane, organizzati in modo flessibile cercando di rispettare anche i tempi dei bambini (voto medio pari a 7,9). Positivi sono anche i riferimenti al tempo dedicato all'interazione con le famiglie laddove è importante il dato legato sia al tempo personalizzato che si dedica agli adulti e ai bambini nel momento dell'accoglienza che del ricongiungimento (voto medio pari a 7) che al tempo dedicato al dialogo sulle esperienze che i bambini hanno fatto o che faranno (voto medio 7,2).
I valori relativa alla deviazione standard risultano mediamente superiori a quelli registrati nell'analisi degli item riferiti allo spazio, comportando ciò un'oscillazione di valori compresi da un minino di 1,6 a 2,3 che si discosta in maniera particolare dalla media.

	% Per nulla (voto 2)	% Poco (voto 4)	% Abbastanza (voto 6)	% Molto (voto 8)	% Totalmente (voto 10)	NS/NR n.	Media	Mediana	Dev. St.
A.5 La scansione temporale delle attività e delle azioni di cura della giornata educativa presentano una struttura regolare e ricorsiva che aiutano il bambino/a ad orientarsi nel tempo quotidiano	0	2,2	40	24,4	33,3	7	7,6	7	1,9
A.6 I tempi di svolgimento delle diverse attività quotidiane sono organizzati in modo flessibile cercando di rispettare anche i tempi dei bambini	0	0	38,7	24,5	36,7	3	7,9	8	1,6
A.7 Si dedica attenzione e un tempo personalizzato agli adulti e ai bambini sia nel momento dell'accoglienza che del ricongiungimento	4	8	38	20	30	2	7	7	2,3
A.8 i sono momenti dedicati al dialogo sulle esperienze che i bambini hanno fatto o che faranno	2	12,2	36,7	18,3	30,6	3	7,2	7	2,3



c) Valutazione aspetti relativamente alla dimensione capacità di risposta: RELAZIONI E PROPOSTE EDUCATIVE

Di particolare rilievo è anche l'ambito afferente alla proposta educativa il quale fa registrare una valutazione che nei giudizi medi è tendenzialmente alta; una sola categoria non raggiunge la sufficienza che è quella relativa alla proposta di esperienze all'aperto per i bambini.

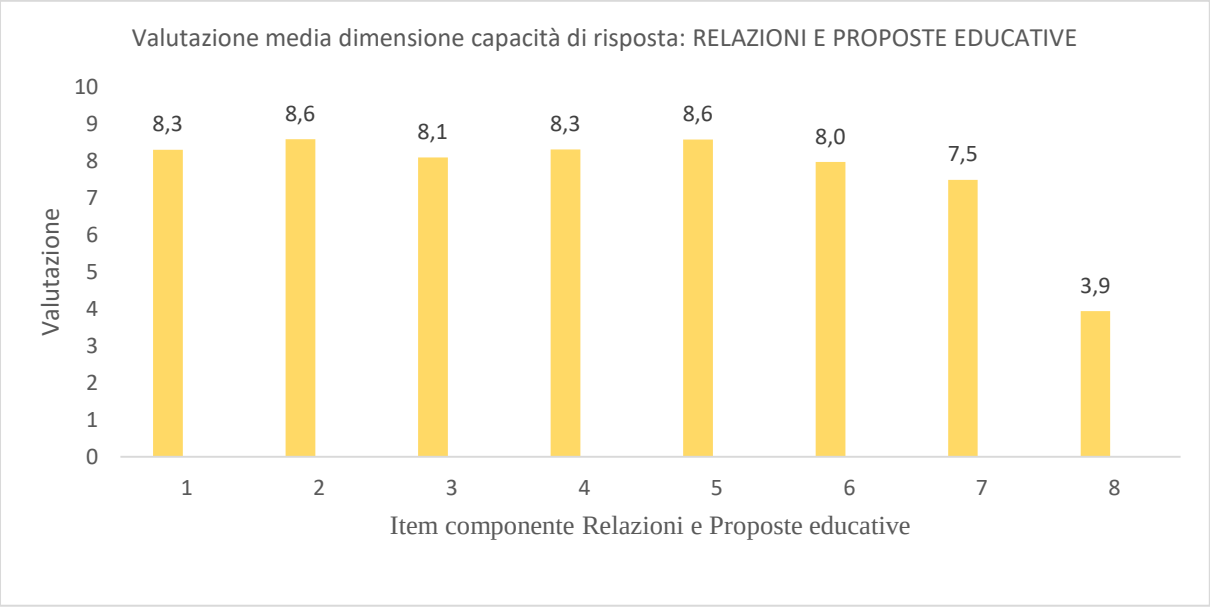
Sul punto, la valutazione media si attesta intorno al 4 con una deviazione standard pari al 1,8: quello delle esperienze all'aperto è effettivamente un punto oggetto di forte discussione tra gli intervistati che, al di là della valutazione espressa, hanno espresso forte disagio per la non praticabilità dei luoghi esterni posti intorno alla struttura scolastica. Da più parti è stato fortemente caldeggiato un intervento rapido da parte dell'Ente al fine di risolvere le problematiche che insistono sugli spazi esterni così da garantire ai bambini un'area adeguata alle esigenze ludiche.

Per ciò che riguarda le altre componenti proprie di questa dimensione, si registrano valutazioni più che positive soprattutto per quanto riguardo l'attenzione degli operatori alla sicurezza dei bambini (votazione media pari a 8,5) così come in egual modo la disponibilità e lo spirito di adattabilità dell'operatore stesso in base alle esigenze dei bambini (votazione media pari a 8,5).

Così come per la sicurezza anche la cura dei bambini ha ricevuto risposte positive (votazione media pari a 8,3). In genere, la deviazione standard si attesta su livelli bassi compresi tra 1,5 e 1,8.

	% Per nulla (voto 2)	% Poco (voto 4)	% Abbastanza (voto 6)	% Molto (voto 8)	% Totalmente (voto 10)	NS/NR n.	Media	Mediana	Dev. St.
A.9 Si presta attenzione alla cura dell'aspetto dei bambini	0	0	30,8	19,2	50	0	8,3	8	1,7
A.10 Gli operatori dimostrano di avere costantemente il controllo della sicurezza dei	0	0	19,6	33,3	47	1	8,5	8	1,5

bambini (posizioni dell'adulto nello spazio, gestualità, mimica)									
A.11 I momenti di conflitto tra bambini sono gestiti con tranquillità e curando le esigenze dei singoli	0	2,2	24,4	31,1	42,2	7	8	8	1,6
A.12 Le interazioni tra gli operatori sono collaborative e si coglie un clima sereno	2	0	24	30	44	2	8,3	8	1,8
A.13 L'educatore è attento al comportamento e alle esigenze del singolo bambino/a e adatta il suo stile di interazione	0	3,9	17,6	25,5	52,9	1	8,5	8	1,7
A.14 Le proposte educative, compresi i momenti di cura, si riferiscono ad una progettazione condivisa e conosciuta	2	8,3	25	20,8	43,7	4	7,9	7	2,2
A.15 Sono presenti una pluralità di proposte educative riferibili alle diverse aree di sviluppo del bambino/a	0	10,9	32,6	28,3	28,3	6	7,4	7	1,8
A.16 Si propongono ai bambini esperienze all'aperto	36,9	21,7	21,7	13	6,5	6	3,9	4	1,8

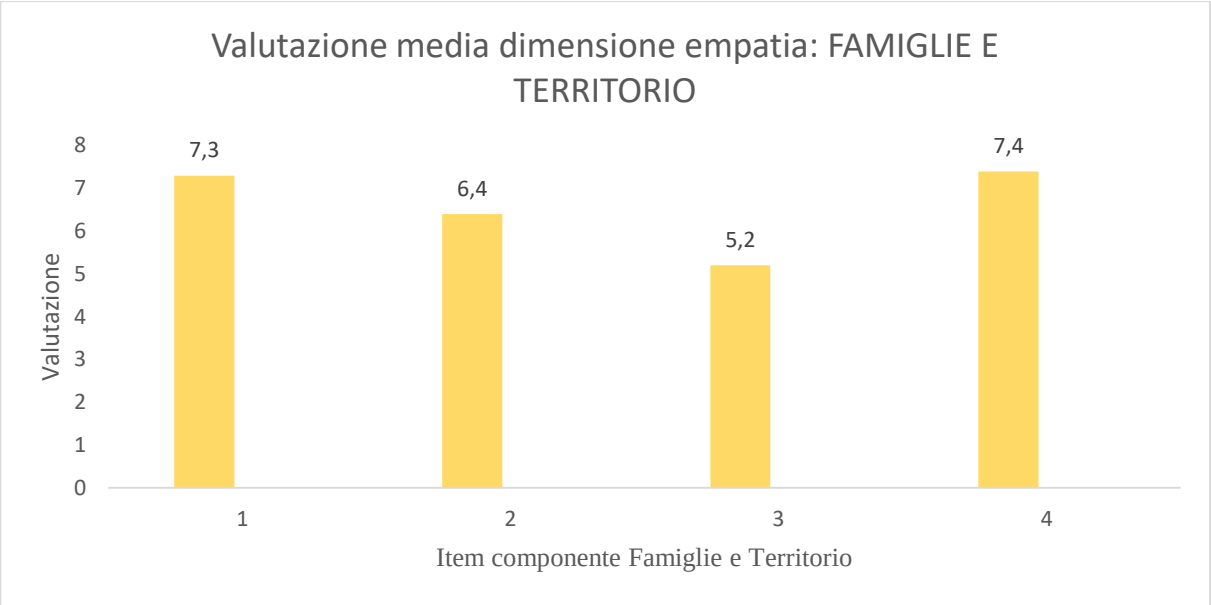


d) Valutazione aspetti relativi alla dimensione empatia: FAMIGLIE E TERRITORIO

La valutazione degli aspetti relativi alla dimensione dei rapporti scuola/famiglia è l'ambito che sconta una minora importanza tra quelli esaminati con un'alta percentuale di risposte mancanti (ossia non so/non risponde).

Dal quadro dei risultati ottenuti si registra una sostanziale divergenza tra i giudizi espressi: la misura della deviazione standard raggiunge in questa dimensione i livelli più alti tra tutti quelli registrati in precedenza, con punte addirittura superiori al 3.
Il dato che maggiormente salta agli occhi è il valore relativo alla previsione di momenti con le famiglie dedicati all'ascolto, allo scambio e al confronto sulle tematiche educative anche tramite interventi con esperti su tematiche specifiche (valutazione media pari a 5,2).
In questo aspetto si coglie l'esigenza da parte delle famiglie di definizione di momenti di maggiore condivisione con l'ambiente educativo soprattutto in ragione di specifiche tematiche.

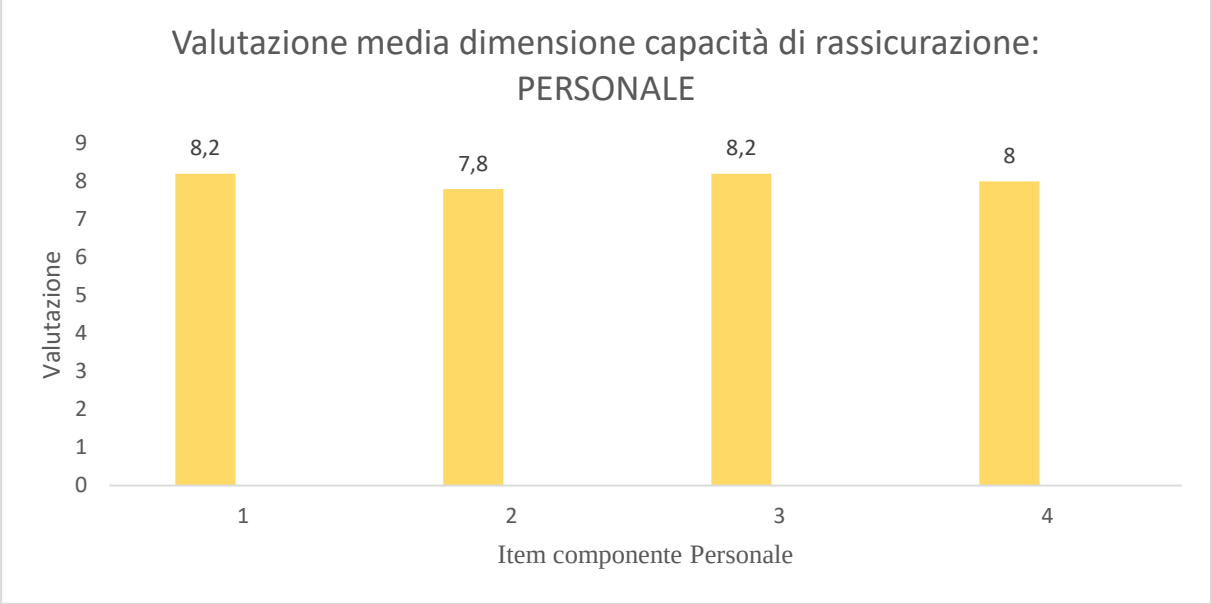
	% Per nulla (voto 2)	% Poco (voto 4)	% Abbastanza (voto 6)	% Molto (voto 8)	% Totalmente (voto 10)	NS/NR n.	Media	Mediana	Dev. St.
A.17 Le famiglie vengono informate sui contenuti del progetto pedagogico e dei progetti educativi	8,1	10,2	28,5	18,4	34,7	3	7,3	7	2,9
A.18 Esistono forme di monitoraggio della partecipazione delle famiglie	20,8	8,3	16,6	31,2	22,9	4	6,4	6	3,1
A.19 Sono previsti periodicamente momenti con le famiglie dedicati all'ascolto, allo scambio e al confronto sulle tematiche educative anche tramite interventi con esperti su tematiche specifiche	29,8	17	14,9	23,4	14,9	5	5,2	5	3
A.20 Il progetto educativo del nido prevede uno specifico percorso di continuità con le scuole dell'infanzia e connessioni con le altre istituzioni del territorio	4,6	6,9	37,2	18,6	32,5	9	7,6	7	2,2



e) Valutazione aspetti relativi alla dimensione capacità di rassicurazione: PERSONALE

L'aspetto legato alla professionalità del personale è tra i fattori più importanti tra quelli analizzati. In linea generale si può affermare che gli intervistati siano generalmente soddisfatti del ruolo e delle competenze del personale scolastico. In alcuni casi si registrano forti oscillazioni di giudizio tra genitori che nulla hanno da che eccepire a genitori che, per differenti ragioni, hanno espresso giudizi bassi rispetto alla media (quasi 4% e 2% degli intervistati ha dato un giudizio basso in relazione alla domanda sulla competenza e disponibilità del personale). In linea di massima, le valutazioni medie superano ampiamente la sufficienza, con punte di giudizio medio-alte (valutazione media che oscilla tra 7 e 8,2).

	% Per nulla (voto 2)	% Poco (voto 4)	% Abbastanza (voto 6)	% Molto (voto 8)	% Totalmente (voto 10)	NS/NR n.	Media	Mediana	Dev. St.
A.21 Il ruolo e la funzione di ogni figura che opera all'interno del servizio sono chiaramente definiti e recepiti	0	0	34,6	26,9	38,5	0	8,2	8	1,7
A.22 Tutti gli incontri sono organizzati e comunicati in anticipo	2,2	0	31,1	31,1	35,5	7	7,8	7	1,8
A.23 È soddisfatto della competenza e disponibilità del personale	3,8	1,9	23	26,9	44,2	0	8,2	8	1,9
A.24 Il coordinatore pedagogico sostiene il gruppo di lavoro anche attraverso la presenza e l'osservazione nei servizi	0	2,1	31,9	31,9	34	5	8	8	1,7



f) Valutazione finale

In conclusione, dopo l'analisi delle diverse aree del servizio offerto, nel questionario è stata prevista un'apposita sezione dedicata alla valutazione complessiva sul servizio offerto all'utenza attraverso un giudizio comprendente una scala da 1 a 10. Di seguito si riportano i risultati ottenuti, con le distribuzioni numeriche dei voti espressi da parte degli intervistati, la valutazione media (8,6) e la mediana (8). La valutazione complessiva raggiunge risultati largamente positivi, con la maggioranza dei voti che superano ampiamente il voto 8; sono infatti solo 7 gli intervistati che hanno espresso un voto pari o inferiore a 7 ovvero il 13% del totale.

	N.	**NS/NR n.**		
Voto 1	0	/		
Voto 2	0	/		
Voto 3	1	/		
Voto 4	0	/		
Voto 5	0	/		
Voto 6	0	/		
Voto 7	6	/		
Voto 8	18	/		
Voto 9	9	/	**Media**	8,6
Voto 10	18	/	**Mediana**	8
Totale	52	/		

4. 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 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 del servizio relativo all'area infanzia non poche sono state le osservazioni riguardanti la necessità del ripristino degli spazi esterni alla struttura scolastica per consentire ai bambini di usufruirne soprattutto in considerazione del fatto che la componente ludica costituisce una parte importante nel processo di formazione.

Altra fondamentale richiesta raccolta da più parti è l'implementazione e un maggiore utilizzo dei canali informatici per la condivisione delle attività scolastica e anche per la veicolazione delle informazioni relative alla scuola.

Anche se non rappresentativa della maggioranza delle opinioni, si è rilevato in alcuni casi la necessità da parte degli utenti di una maggiore professionalizzazione degli operatori interni soprattutto al fine di migliorare il servizio offerto sebbene lo sforzo profuso sia tenuto già in gran considerazione dagli intervistati.

Un dato che in più occasioni si è avuto modo di verificare è la positiva valutazione degli operatori rispetto all'aspetto delle rassicurazioni nella gestione dei bambini; non sono mancati gli intervistati che, forti dell'esperienza maturata negli anni, hanno riconosciuto il lodevole servizio svolto dalla scuola nell'educazione dei propri figli, registrando in alcuni casi la richiesta di istituire ulteriori strutture scolastiche sul modello dell'area infanzia "*G. Pepe*".

La generale positività nei giudizi espressi dai genitori intervistati non può che essere da stimolo nella ricerca di strumenti di miglioramento del servizio offerto dall'Amministrazione Comunale di Catanzaro nella consapevolezza che non solo il mantenimento degli standard ma anche la loro implementazione rappresenta un limite valicabile.