



CITTÀ DI CASTELVETRANO

Libero Consorzio Comunale di Trapani



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

n. 71 del 15/04/2024

**Oggetto: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE SUL CONTROLLO STRATEGICO ANNO 2023
E DELLA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2023.**

L'anno duemilaventiquattro il giorno quindici del mese di aprile alle ore 13:35 in Castelvetro e nella Sala delle adunanze, si è riunita, la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge e/o di regolamento (Reg. delibera di G.C. n.169 del 24/08/2022)

Presiede l'adunanza il Dott. Enzo Alfano nella sua qualità di Sindaco e sono rispettivamente presenti e assenti i seguenti sigg.:

		Presente In Sede	Presente. In audio/ video Collegamento	Assente
Alfano Enzo	Sindaco	X		
Galfano Giuseppe	Assessore			X
Foscari Filippo	Assessore	X		
Mandina Angela	Assessore			X
Manuzza Antonino	Assessore			X
Calamia Luigi	Assessore		X	
Cavarretta Giuseppina Fiorella	Assessore		X	
D'Agostino Giuseppe	Assessore		X	

Con la partecipazione del Segretario Comunale Dott.ssa Cinzia Gambino

Il Sindaco/Presidente, accertato con l'ausilio del Segretario Comunale, il numero legale dei componenti della Giunta presenti, dichiara aperta la seduta e invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che sulla proposta di deliberazione relativa all'oggetto:

- il responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità tecnica;
- il responsabile di Ragioneria, per quanto concerne la regolarità contabile e la copertura finanziaria;

ai sensi degli artt. 53 e 55 della legge n. 142/90, recepita con L. R. n. 48/91, modificata con L. R. n. 30/2000 hanno espresso parere FAVOREVOLE.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta del Segretario Generale, che qui di seguito si riporta:

PREMESSO

La sottoscritta Cinzia Gambino, Segretario Generale del Comune di Castelvetro, attestando l'insussistenza di ipotesi di conflitto di interesse,

PREMESSO:

- che, ai sensi dell' art.11 del Regolamento sui Controlli Interni (art. 147 TUEL e s. m. e. i. - D.L. 174/2012), il **Controllo della Qualità dei Servizi Erogati** si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni ed utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.
- che, l'analisi attraverso i questionari è impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili quali: l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di assicurazione, l'empatia;
- che, questa forma di controllo ha come Responsabile il Segretario Generale e le sue risultanze concorrono alla redazione del Referto Strategico e alla valutazione della Performance Organizzativa dell'Ente;
- che il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 - Controlli Interni, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022, Titolo III Sistema di Audit, lettera B), "*Controllo Sulla Qualità dei Servizi erogati*" dispone che occorre improntare l'attività dell'Ente per il miglioramento continuo della soddisfazione della propria utenza e della qualità della vita nel proprio territorio, attraverso l'erogazione controllata dei servizi, l'utilizzo efficiente delle nuove tecnologie per l'erogazione ed il controllo dei servizi e la comunicazione;
- L'art.147 ter del TUEL definisce il **Controllo Strategico** come la metodologia, che ogni Ente elabora secondo la propria autonomia organizzativa, finalizzata alla verifica dello stato di attuazione dei programmi, alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione.
- Il Controllo Strategico mira a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani e dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, nel rispetto del principio di separazione delle funzioni di indirizzo da quelle di gestione;
- La valutazione ed il Controllo Strategico costituiscono il naturale collegamento tra le funzioni di indirizzo politico amministrativo, riservate agli amministratori, e le funzioni gestionali, riservate ai Dirigenti/Responsabili di servizi.
- In particolare il Controllo Strategico fornisce:
 - a) agli Amministratori, indicazioni in relazione alle scelte programmatiche da effettuare o alla revisione o modifica delle scelte-programmatiche già compiute;
 - b) ai Dirigenti/Responsabili di servizi, istruzioni al fine di perseguire nel modo più efficiente possibile gli obiettivi programmatici assegnati, rimuovendo eventuali fattori ostativi. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Castelvetro Il predetto controllo viene condotto ed è attuato dall'unità organizzativa a ciò preposta all'interno della struttura dei Controlli interni in staff al Segretario Generale (U.C.I.) con la partecipazione del Nucleo di Valutazione (oggi OIV) e tali indicazioni vengono ulteriormente integrate dai contenuti di cui al Piano Triennale di Auditing 2022/2024 sui Controlli Interni, approvato con

Deliberazione della Giunta Comunale n.10 del 01/02/2022, in cui si individua nell'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) l'organo cui tale controllo è demandato sotto la direzione del Segretario Generale;

- Il predetto controllo ingloba ai sensi dell'art.13 del vigente Regolamento sui controlli la relazione sulle performance organizzative di cui al D.lgs.150/2009;
- Che, le valutazioni in termini di Controllo Strategico con riferimento all'anno precedente, confluiscono in una relazione al fine di verificare lo stato ed il grado di attuazione dei programmi e di raggiungimento e congruenza degli obiettivi approvata dalla Giunta;

RICHIAMATI:

- **Il Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Castelvetro** approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.9 del 27 febbraio 2013;
- **Il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 sui Controlli Interni**, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n.10 del 01/02/2022, in cui si individua nell'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) l'organo cui tale controllo è demandato sotto la direzione del Segretario Generale.;
- Il P.I.A.O. 2023/2025 approvato con Deliberazione della G.M. n. 42 del 11.03.2024;

ATTESO CHE:

Con il verbale n.1 del 14.04.2023 allegato alla presente proposta come parte integrante e sostanziale della stessa (All. n.1) è stata redatta da parte del Segretario Generale con il supporto dell'ufficio dei Controlli Interni specifica relazione sulla qualità dei servizi erogati con riferimento all'anno 2023, opportunamente trasmessa a tutti gli organi interessati;

CHE è stata redatta da parte del Segretario Generale con il supporto dell'Ufficio Controlli Interni la Relazione sul Controllo Strategico Anno 2023, dando atto che la stessa sarà definita a seguito della valutazione degli obiettivi anno 2023;

RITENUTO,

Di dover sottoporre all'esame della Giunta Municipale la relazione sulla qualità dei servizi erogati per l'anno 2023, al fine della loro approvazione \ condivisione per quando di competenza;

VISTI:

- il D.Lgs. 150/2009 e s.m.i;
- - il T.U.EE.LL;
- L'O.R.EE.LL.;
- il vigente Statuto Comunale;
- Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Castelvetro approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.9 del 27 febbraio 2013;
- Il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 sui Controlli Interni, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01/02/2022;
- Il P.I.A.O. 2023/2025 approvato con Deliberazione della G.M. n. 42 del 11.03.2024;
- il vigente Regolamento di contabilità;
- il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

VISTI i pareri in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi dai Responsabili competenti ai sensi dell'art.49 del D. Lgs. 267/2000;

DELIBERA

Per i motivi in premessa indicati, da intendere qui interamente ripetuti e trascritti:

DI APPROVARE la Relazione sul Controllo Strategico Anno 2023 e la Relazione sulla Qualità dei Servizi Erogati Anno 2023, quali documenti allegati alla presente per farne parte integrante e sostanziale (Allegato 1 e

Allegato 2) dando atto che, la Relazione sul Controllo Strategico anno 2023 sarà definita, per i profili inerenti, a seguito della valutazione degli obiettivi anno 2023;

DI DISPORRE che della Relazione sulla Qualità dei Servizi Erogati Anno 2023, venga pubblicata sul sito istituzionale del Comune nell'apposita sezione "*Amministrazione Trasparente*" ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza;

DI DISPORRE che i Responsabili, a cui la presente sarà trasmessa, provvedano all'aggiornamento delle Carte dei Servizi dove sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire, ai sensi dell'art. 17 del Regolamento sui Controlli Interni;

DICHIARARE, con voti unanimi e palesi, il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di provvedere ai successivi adempimenti gestionali.

Il presente verbale, dopo la lettura si sottoscrive

IL SINDACO
F.to Enzo Alfano

L'ASSESSORE ANZIANO

F.to Filippo Foscari

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to Cinzia Gambino

<p>DICHIARATA IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA</p> <p>ai sensi dell'art. 12 comma 2° della L. R. 44/91</p> <p>Castelvetrano, li 15/04/2024</p> <p>IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>F.to Cinzia Gambino</p>	<p>CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE</p> <p>Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del messo comunale, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal _____ al _____</p> <p>Il Messo comunale</p> <p>Castelvetrano, li _____</p> <p>IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>_____</p>
---	--

<p>CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ</p> <p>Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____ dopo il 10° giorno dalla relativa pubblicazione</p> <p>IL SEGRETARIO COMUNALE</p> <p>_____</p>
--



CITTÀ DI CASTELVETRANO
Libero Consorzio Comunale di Trapani

IL SEGRETARIO GENERALE

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE SUL CONTROLLO STRATEGICO ANNO 2023 E DELLA RELAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2023.

Esaminata ed approvata dalla Giunta Comunale

Il 15/04/2024

con deliberazione n. 71

Dichiara immediata esecutiva ai sensi dell'art. 12 co. 2° della L. R. 44/91:

-
- SI

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
Per quanto concerne la regolarità tecnica ed in ordine alla regolarità ed alla correttezza dell'azione amministrativa esprime parere: Favorevole

Data 15/04/2024 IL RESPONSABILE
F.to Maika Giacalone

Li _____

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA
Per quanto concerne la regolarità contabile esprime parere: Favorevole

Data 15/04/2024 IL RESPONSABILE
F.to Andrea Antonino Di Como

IMPUTAZIONE DELLA SPESA

SOMMA DA IMPEGNARE CON LA PRESENTE PROPOSTA € _____

AL CAP. _____ IPR
N. _____

Data, _____

IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO FINANZIARIO

IL SEGRETARIO GENERALE

La sottoscritta Cinzia Gambino, Segretario Generale del Comune di Castelvetro, attestando l'insussistenza di ipotesi di conflitto di interesse,

PREMESSO:

- che, ai sensi dell' art.11 del Regolamento sui Controlli Interni (art. 147 TUEL e s. m. e. i. - D.L. 174/2012), **il Controllo della Qualità dei Servizi Erogati** si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni ed utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.
- che, l'analisi attraverso i questionari è impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili quali: l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di assicurazione, l'empatia;
- che, questa forma di controllo ha come Responsabile il Segretario Generale e le sue risultanze concorrono alla redazione del Referto Strategico e alla valutazione della Performance Organizzativa dell'Ente;
- che il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 - Controlli Interni, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022, Titolo III Sistema di Audit, lettera B), "*Controllo Sulla Qualità dei Servizi erogati*" dispone che occorre improntare l'attività dell'Ente per il miglioramento continuo della soddisfazione della propria utenza e della qualità della vita nel proprio territorio, attraverso l'erogazione controllata dei servizi, l'utilizzo efficiente delle nuove tecnologie per l'erogazione ed il controllo dei servizi e la comunicazione;
- L'art.147 ter del TUEL definisce il **Controllo Strategico** come la metodologia, che ogni Ente elabora secondo la propria autonomia organizzativa, finalizzata alla verifica dello stato di attuazione dei programmi, alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione.
- Il Controllo Strategico mira a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani e dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, nel rispetto del principio di separazione delle funzioni di indirizzo da quelle di gestione;
- La valutazione ed il Controllo Strategico costituiscono il naturale collegamento tra le funzioni di indirizzo politico amministrativo, riservati agli amministratori, e le funzioni gestionali, riservate ai Dirigenti/Responsabili di servizi.
- In particolare il Controllo Strategico fornisce:
 - a) agli Amministratori, indicazioni in relazione alle scelte programmatiche da effettuare o alla revisione o modifica delle scelte-programmatiche già compiute;
 - b) ai Dirigenti/Responsabili di servizi, istruzioni al fine di perseguire nel modo più efficiente possibile gli obiettivi programmatici assegnati, rimuovendo eventuali fattori ostativi. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Castelvetro Il predetto controllo viene condotto ed è attuato dall'unità organizzativa a ciò preposta all'interno della struttura dei Controlli interni in staff al Segretario Generale (U.C.I.) con la partecipazione del Nucleo di Valutazione (oggi OIV) e tali indicazioni vengono ulteriormente integrate dai contenuti di cui al Piano Triennale di Auditing 2022/2024 sui Controlli Interni, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n.10 del 01/02/2022, in cui si individua nell'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) l'organo cui tale controllo è demandato sotto la direzione del Segretario Generale;

- Il predetto controllo ingloba ai sensi dell'art.13 del vigente Regolamento sui controlli la relazione sulle performance organizzative di cui al D.lgs.150/2009;
- Che, le valutazioni in termini di Controllo Strategico con riferimento all'anno precedente, confluiscono in una relazione al fine di verificare lo stato ed il grado di attuazione dei programmi e di raggiungimento e congruenza degli obiettivi approvata dalla Giunta;

RICHIAMATI:

- **Il Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Castelvetro** approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.9 del 27 febbraio 2013;
- **Il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 sui Controlli Interni**, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n.10 del 01/02/2022, in cui si individua nell'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) l'organo cui tale controllo è demandato sotto la direzione del Segretario Generale.;
- Il P.I.A.O. 2023/2025 approvato con Deliberazione della G.M. n. 42 del 11.03.2024;

ATTESO CHE:

Con il verbale n. 1 del 14.04.2023 allegato alla presente proposta, come parte integrante e sostanziale della stessa (All. n.1), è stata redatta da parte del Segretario Generale con il supporto dell'Ufficio dei Controlli Interni specifica relazione sulla qualità dei servizi erogati con riferimento all'anno 2023, opportunamente trasmessa a tutti gli organi interessati;

CHE è stata redatta da parte del Segretario Generale con il supporto dell'Ufficio Controlli Interni la Relazione sul Controllo Strategico Anno 2023, dando atto che la stessa sarà definita a seguito della valutazione degli obiettivi anno 2023;

RITENUTO,

Di dover sottoporre all'esame della Giunta Municipale la Relazione sulla Qualità dei Servizi Erogati per l'anno 2023, al fine della loro approvazione \ condivisione per quando di competenza;

VISTI:

- il D.Lgs. 150/2009 e s.m.i;
- il T.U.EE.LL.;
- L'O.R.EE.LL.;
- il vigente Statuto Comunale;
- Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Castelvetro approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.9 del 27 febbraio 2013;
- Il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 sui Controlli Interni, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01/02/2022;
- Il P.I.A.O. 2023/2025 approvato con Deliberazione della G.M. n. 42 del 11.03.2024;
- il vigente Regolamento di contabilità;
- il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

VISTI i pareri in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi dai Responsabili competenti ai sensi dell'art.49 del D. Lgs. 267/2000;

PROPONE

Alla Giunta Comunale di adottare il presente atto deliberativo:

DI APPROVARE la Relazione sul Controllo Strategico Anno 2023 e la Relazione sulla Qualità dei Servizi Erogati Anno 2023, quali documenti allegati alla presente per farne parte integrante e sostanziale (Allegato 1 e Allegato 2) dando atto che, la Relazione sul Controllo Strategico anno 2023 sarà definita, per i profili inerenti, a seguito della valutazione degli obiettivi anno 2023;

DI DISPORRE che detta Relazione sulla Qualità dei Servizi Erogati Anno 2023, venga pubblicata sul sito istituzionale del Comune nell'apposita sezione "*Amministrazione Trasparente*" ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza;

DI DISPORRE che i Responsabili, a cui la presente sarà trasmessa, provvedano all'aggiornamento delle Carte dei Servizi dove sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire, ai sensi dell'art. 17 del Regolamento sui Controlli Interni;

DICHIARARE, con voti unanimi e palesi, il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di provvedere ai successivi adempimenti gestionali.

Il Segretario Generale
Avv. Cinzia Gambino
F.to Cinzia Gambino



SEGRETARIO GENERALE

Verbale n. 1 del 20 febbraio 2024

OGGETTO: CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023.

L'anno 2023, il giorno 20 del mese di febbraio alle ore 10,30 l'Ufficio Controlli Interni, costituito con determinazione del Segretario Generale n. 2 del 27 febbraio 2023, con il coordinamento e la direzione del Segretario Generale Avv. Cinzia Gambino, ha proceduto ad eseguire, ai sensi dell'art. 2 comma 5 del Regolamento sui Controlli Interni, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 del 27 Febbraio 2013, nonché delle disposizioni contenute nel Piano Triennale di Auditing 2022/2024 - Controlli Interni, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022, Titolo III Sistema di Audit, lettera B), "Controllo sulla qualità dei Servizi Erogati per l'anno 2022.

PREMESSO

- che, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento sui Controlli Interni (art. 147 TUEL e s. m. e. i. - D.L. 174/2012), il Controllo della qualità dei servizi erogati si occupa di quelli gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali esterni ed utilizza metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.
- che, l'analisi attraverso i questionari è impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano gli aspetti tangibili quali: l'affidabilità, la capacità di risposta, la capacità di rassicurazione, l'empatia. E' esclusa ogni forma di personalizzazione e deve tenere conto dello svolgimento di attività in cui l'Ente esercita poteri autoritativi, sanzionatori, autorizzativi e/o concessori.
- che, questa forma di controllo ha come Responsabile il Segretario Generale e le sue risultanze concorrono alla redazione del Referto Strategico e alla valutazione della Performance Organizzativa dell'Ente e pertanto gli esiti del controllo dovranno essere trasmettere all'OIV per le valutazioni di competenza;
- che, la sottoscritta, nell'ambito dell'attività di coordinamento propria della stessa, assicura l'espletamento del controllo di qualità in conformità alle normative, pianifica le azioni per il miglioramento continuo e a tal fine dispone controlli e azioni tese all'eliminazione dei problemi.
- che, nell'ottica di fornire servizi che rispettino sempre più i requisiti del cliente e seguire il miglioramento continuo delle prestazioni, il controllo sulla qualità dei servizi erogati sarà finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi.

CONSIDERATO

- che il Piano Triennale di Auditing 2022/2024 - Controlli Interni, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022, Titolo III Sistema di AUDIT, lettera B), "Controllo sulla qualità dei

Servizi erogati” dispone che occorre improntare l’attività dell’Ente per il miglioramento continuo della soddisfazione della propria utenza e della qualità della vita nel proprio territorio, attraverso l’erogazione controllata dei servizi, l’utilizzo efficiente delle nuove tecnologie per l’erogazione ed il controllo dei servizi e la comunicazione;

- che, per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni, si è proceduto con la somministrazione di un’indagine di gradimento dei servizi facente riferimento ai servizi erogati, secondo un questionario elaborato e trasmesso ai Responsabili di Direzione con nota prot. gen. n. 24343 del 02.05.2023, per l’anno 2023, i cui dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio;

- che, per l’anno 2023, sono stati rilevati i seguenti n. 33 servizi, offerti agli utenti, come di seguito riportati, con indicazione del numero dei questionari raccolti:

1. Ufficio protocollo (nessun questionario raccolto);
2. Messi (nessun questionario raccolto);
3. Archivio (nessun questionario raccolto);
4. URP (nessun questionario raccolto);
5. **Centralino (questionari raccolti n. 1) ;**
6. **Portierato (questionari raccolti n. 4) ;**
7. **Stato Civile - Anagrafe (questionari raccolti n.5);**
8. Statistica (nessun questionario raccolto);
9. Servizi alla Persona (nessun questionario raccolto);
10. Alloggi Popolari ed Edilizia Privata (nessun questionario raccolto);
11. Pubblica Istruzione (nessun questionario raccolto);
12. Biblioteca (nessun questionario raccolto);
13. Museo Civico (nessun questionario raccolto);
14. Teatro (nessun questionario raccolto);
15. Servizi Cimiteriali (nessun questionario raccolto);
16. Servizi Manutentivi e Patrimonio (nessun questionario raccolto);
17. Protezione Civile (nessun questionario raccolto);
18. Servizio Idrico Integrato Depuratore (nessun questionario raccolto);
19. Fognature (nessun questionario raccolto);
20. Impianto di depurazione (nessun questionario raccolto);
21. Impianto Pubblica Illuminazione (nessun questionario raccolto);
22. Servizi Ambientali (nessun questionario raccolto);
23. Discarica (nessun questionario raccolto);
24. Smaltimento Rifiuti (nessun questionario raccolto);
25. Edilizia SUE (nessun questionario raccolto);
26. Sanatoria Edilizia (nessun questionario raccolto);
27. Attività Produttiva e SUAP (nessun questionario raccolto);
28. Entrate Tributarie e Patrimoniali (nessun questionario raccolto);
29. **Ufficio IMU e TARI e Tariffazione Servizio Idrico (questionari raccolti n.18);**
30. Altri Tributi (nessun questionario raccolto);
31. Polizia stradale Viabilità Vigilanza e Controllo del Territorio Segnaletica e Toponomastica (nessun questionario raccolto);
32. Manutenzione Verde Pubblico e Arredo Urbano (nessun questionario raccolto);
33. Randagismo (nessun questionario raccolto).

- Che a seguito nota di richiesta di restituzione dei questionari sulla Qualità dei Servizi Erogati, prot. gen. n. 4829 del 22.01.2024, a firma della scrivente, sono stati restituiti e acquisiti, presso l’Ufficio della sottoscritta, i questionari trasmessi, con nota prot. gen. n. 7696 del 01.02.2024, dal Responsabile della Direzione “II Servizi al Cittadino” ed i questionari trasmessi, con nota prot. gen. n. 5046 del 23.01.2024, dal Responsabile della Direzione VIII “Tributi”.

- Che con nota prot. gen. 4621 del 22.01.2024, in riscontro alla nota prot. gen. n. 4199 del

18.01.2024 a firma della scrivente, il Responsabile della VI Direzione ha comunicato che nessun questionario sulla Qualità dei Servizi Erogati, era stato compilato.

- Che con nota prot. gen. n. 4829 del 22.01.2024 il Responsabile dei Servizi Informatici, in riscontro alla succitata nota del 18.01.2024, ha comunicato che nessun questionario, in modalità telematica, è pervenuto.

Nessun altro questionario è stato restituito dagli altri Responsabili di Direzione.

- Che, tra i servizi oggetto del controllo sono stati inclusi sia i servizi gestiti direttamente dall'Ente che quelli gestiti tramite Organismi Gestionali Esterni (SRR - Servizio Rifiuti).

DATO ATTO

- che la metodologia utilizzata per misurare la qualità e la soddisfazione ha avuto ad oggetto la somministrazione questionari face-to-face agli utenti, a cura dei Responsabili delle varie Direzioni o del personale opportunamente individuato dagli stessi con un totale di n. 10 voci, "Sezione 3" come da questionario tipo allegato al Piano di Auditing, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022 "Controllo sulla qualità dei servizi erogati".

Sono stati acquisiti n. 28 questionari anonimi, appositamente compilati dall'utenza transitata presso Gli Uffici dell'Ente.

Dall'analisi delle risposte dei questionari restituiti, sono emerse le valutazioni sugli aspetti, riportate nella SEZIONE 3 del questionario, che di seguito, si riporta in tabella.

CONSIDERATO

- che, dall'esame dei questionari restituiti, emerge:

CENTRALINO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>ORARI DI APERTURA</u>										
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di accesso delle informazioni								1		
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di comunicazione con gli utenti								1		
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di espletamento della pratica									1	
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di risposta reclami									1	
<u>TRASPARENZA</u> Modulistica chiara									1	
<u>TRASPARENZA</u> Completezza informazioni fornite, responsabilità del servizio costi di erogazione								1		
<u>EFFICACIA</u> Chiarezza istanze on line								1		
<u>EFFICACIA</u> Competenza impiegati								1		

ANAGRAFE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>ORARI DI APERTURA</u>										
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di accesso delle informazioni		1				1	2			1
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di comunicazione con gli utenti			1	1			1	1		1
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di espletamento della pratica	1				1		1		1	1
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di risposta reclami		1				1	1		1	1
<u>TRASPARENZA</u> Modulistica chiara			1		1		1		1	1
<u>TRASPARENZA</u> Completezza informazioni fornite, Responsabilità del servizio Costi di erogazione				1			1	1	1	1
<u>EFFICACIA</u> Chiarezza istanze on line			1		1		1		2	1
<u>EFFICACIA</u> Competenza impiegati			1			1			1	1
<u>CORRETTEZZA CON L'UTENZA E AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO</u> Cortesie impiegati						1	1	1	1	1
<u>CONFORMAZIONE AGLI STANDARD DI QUALITA'</u> Adeguatezza dei tempi di risposta				1			1	1	1	1
<u>GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO</u>						3			2	1

UFFICIO IMU - TARI - TARIFFAZIONE SERVIZIO IDRICO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<u>ORARI DI APERTURA</u>										
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di accesso delle informazioni			1	1		5	4	2	4	2
<u>ACCESSIBILITA'</u> Facilità di comunicazione con gli utenti				1	1	5	3	7	2	
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di espletamento della pratica	1	1				4	1	6	2	1
<u>TEMPESTIVITA'</u> Tempi di risposta reclami				3	2	2	3	2	5	1

<u>TRASPARENZA</u> Modulistica chiara					3	3	3	5	3	3
<u>TRASPARENZA</u> Completezza informazioni fornite, responsabilità del servizio costi di erogazione						5	4	2	2	3
<u>EFFICACIA</u> Chiarezza istanze on line				2	2	4	3	6	1	3
<u>EFFICACIA</u> Competenza impiegati						4	3	3	1	5
<u>CORRETTEZZA CON L'UTENZA</u> <u>E AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO</u> Cortesia impiegati						4	2	2	4	5
<u>CONFORMAZIONE AGLI</u> <u>STANDARD DI QUALITA'</u> Adeguatezza dei tempi di risposta		1				5	1	7	3	1
<u>GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL</u> <u>SERVIZIO</u>					1	3	1	4	9	

CONCLUSIONI DEL CONTROLLO

Valutazioni complessive.

Preliminarmente, stante l'esiguità dei questionari raccolti, emerge la necessità di sensibilizzare tutti i Responsabili di Direzione sulla necessità di una maggiore divulgazione e diffusione dei questionari nonché di una coordinata azione di promozione della partecipazione degli utenti. A tal fine, si ritiene utile utilizzare anche lo strumento informatico, anche attraverso la creazione di una sezione nell'Home Page, ed in tal senso si dà mandato al Responsabile della I Direzione di procedere in tal senso.

L'esame dei questionari raccolti, seppure su dati esigui da implementare, hanno permesso di poter verificare una valutazione complessiva della qualità dei servizi dell'Ente soddisfacente in termini di standard di qualità raggiunti e di affidabilità del servizio, capacità di risposta, capacità di rassicurazione ed empatia.

Tuttavia, emergono alcune criticità in particolare in termini di accessibilità/facilità di accesso delle informazioni (servizi sociali e tributi) e tempi di espletamento della pratica (servizi sociali e tributi), tempi di risposta e reclami e modulistica poco chiara (servizi sociali).

Le poche valutazioni negative dovranno permettere all'Ente di migliorare ancora di più la qualità dei servizi resi all'utenza, aggiornare i Servizi Informatici, al fine di migliorarne maggiormente l'attività amministrativa e migliorarne la propria efficienza.

Pianificazione delle azioni per il miglioramento continuo e azioni tese all'eliminazione dei problemi:

Si dà indirizzo ai Responsabili delle Direzioni di valutare, esaminate le sopra evidenziate criticità, azioni correttive tese all'ampliamento dell'orario di apertura al pubblico, al miglioramento dei profili di accessibilità e prevedere azioni migliorative per quanto concerne la chiarezza della modulistica e la completezza delle informazioni fornite.

Tra le azioni da pianificare, si prevede l'attivazione di corsi di formazione e di miglioramento della capacità di comunicazione con l'utente sugli specifici contenuti ed interventi di miglioramento anche in termini di accessibilità.

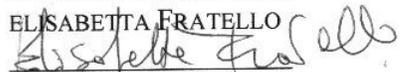
Il presente verbale, con valore di Relazione di Chiusura del Controllo sulla Qualità dei Servizi erogati per l'anno 2023, dovrà essere trasmesso, a cura della Segreteria, ai Responsabili di Direzione per le attività migliorative di competenza ed all'OIV per le valutazioni di competenza in termini di Controllo Strategico Anno 2023 ed ai fini della Valutazione della Performance Organizzativa dell'Ente.

Le operazioni si concludono alle ore 13,00

Letto, firmato e sottoscritto

DIPENDENTI
"UFFICIO
CONTROLLI INTERNI"

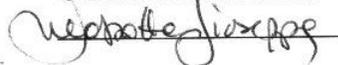
ELISABETTA FRATELLO



MARGHERITA PALAZZOLO



GIUSEPPA MAZZOTTA



IL SEGRETARIO GENERALE
AVV. CINZIA GAMBINO



RELAZIONE CONTROLLO STRATEGICO ANNO 2023

1. Definizione e finalità del Controllo Strategico.

L'art.147 ter del TUEL definisce il Controllo Strategico come la metodologia, che ogni Ente elabora secondo la propria autonomia organizzativa, finalizzata alla verifica dello stato di attuazione dei programmi, alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione.

Il Controllo Strategico mira a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani e dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, nel rispetto del principio di separazione delle funzioni di indirizzo da quelle di gestione.

Si tratta di un controllo a tutto campo che necessita per la sua implementazione del possesso e della messa a sistema di complessi e innumerevoli fonti di informazione, primo fra tutti un buon sistema di programmazione.

Il Controllo Strategico risponde, una volta a regime, a tre domande che possono essere articolate in ragione dell'attuazione delle politiche dell'Amministrazione:

- 1) Se la strategia prevista è ancora "attuale", cioè se le condizioni del contesto esterno e dei bisogni del territorio richiedono di mantenere lo scenario di riferimento o richiedono, invece, una nuova ridefinizione delle priorità;
- 2) Se la strategia è "attendibile", cioè se, in ragione dei limiti del contesto e dei vincoli contingenti, anche a seguito di fattori sopravvenuti, le previsioni possano essere mantenute o debbano essere riviste;
- 3) Se la "strategia è attuata", cioè se dopo aver accertato i punti precedenti, siano stati rispettati gli stati di avanzamento.

Le valutazioni in termini di Controllo Strategico con riferimento all'anno precedente, confluiscono in una relazione al fine di verificare lo stato ed il grado di attuazione dei programmi e di raggiungimento e congruenza degli obiettivi approvata dalla Giunta.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Castelvetro, l'attività di Controllo Strategico è attuato dall'unità organizzativa a ciò preposta all'interno della struttura dei Controlli interni in staff al Segretario Generale (U.C.I.). Si precisa che il Controllo Strategico si focalizza sull'analisi degli Obiettivi Strategici seppur l'attuazione di detti Obiettivi passa dal riscontro annuale dell'attuazione degli Obiettivi. Tali indicazioni vengono ulteriormente integrate dai contenuti di cui al Piano Triennale di Auditing 2022/2024 sui Controlli Interni, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n.10 del 01/02/2022.

In attuazione di tale Piano il suddetto controllo prevede quale metodologia di controllo indagini preventive e consuntive sulla congruenza delle norme, gli obiettivi operativi prescelti, le scelte operative effettuate e le risorse umane finanziarie ed materiali affidate.

2.La metodologia di controllo

La valutazione ed il Controllo Strategico costituiscono il naturale collegamento tra le funzioni di indirizzo politico amministrativo, riservati agli amministratori, e le funzioni gestionali, riservate ai Dirigenti/Responsabili di servizi.

In particolare il Controllo Strategico fornisce:

a) agli Amministratori, indicazioni in relazione alle scelte programmatiche da effettuare o alla revisione o modifica delle scelte-programmatiche già compiute;

b) ai Dirigenti/Responsabili di servizi, istruzioni al fine di perseguire nel modo più efficiente possibile gli obiettivi programmatici assegnati, rimuovendo eventuali fattori ostativi.

In sede di pianificazione (D.U.P. 2023/2025) sono stati individuati i diversi ambiti strategici, ciascuno dei quali rappresenta un'idea di città che l'Amministrazione Comunale intende realizzare.

L'attività di Controllo Strategico si realizza con la riconduzione di ciascuna azione agli ambiti programmatici strategici dell'amministrazione mira ad accertare la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa agli obiettivi indicati negli strumenti di pianificazione e programmazione dell' Ente (inizialmente nel D.U.P. 2023/2025, approvato con delibera del Consiglio Comunale e nel P.IAO. 2023/2025 approvato dalla Giunta Municipale, ove sono previsti gli indirizzi e gli obiettivi strategici dell'Amministrazione per il triennio 2023/2025).

A tal fine, la struttura dei controlli interni ha svolto diverse attività durante l'anno 2023 ai fini dell'esame dei documenti programmatici contenenti i principali obiettivi strategici ed in particolare:

- Deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 16.02.2024 di approvazione del Documento Unico di Programmazione (D.U.P. 2023/2025) ove sono previsti gli indirizzi e gli obiettivi strategici dell'Amministrazione per il triennio 2023/2025;
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 42 dell'11/03/2024 di approvazione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO) in via definitiva 2023/2025 ;
- Report controllo successivo di regolarità amministrativo-contabile anno 2023 (I e II semestre di cui alle note di trasmissione del referto prot..63638/2023 e n.22584/2024);
- Verbale n.1/2024 sul Controllo Qualità dei Servizi Erogati anno 2023 (nota prot. n. 13471/2024);

Si dà atto che, per quanto sopra riferito, che ad oggi, non risultando completata da parte dell'O.I.V. la valutazione in merito al raggiungimento degli obiettivi operativi come assegnati per l'anno 2023, i controlli interni con riferimento specifico alla presente relazione sul controllo strategico e controllo di gestione risultano da completare successivamente con riferimento ai connessi profili di competenza.

In particolare, l'attività della struttura dei controlli interni si è incentrata per l'anno 2023 sulla riconduzione di ciascuna azione agli ambiti programmatici strategici dell'amministrazione mentre per quanto sopra, in mancanza dell'acquisizione delle valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi operativi si rinvia ai fini accertamento la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa agli obiettivi indicati negli strumenti di pianificazione e programmazione dell' Ente.

Si precisa inoltre che gli obiettivi operativi relativi all'anno 2023 sono stati assegnati in via provvisoria con il P.IAO. provvisorio approvato con Deliberazione della Giunta Municipale e successivamente interamente confermati con la successiva approvazione in via definitiva del P.IAO. 2023/2025.

3. Dagli indirizzi strategici alla programmazione operativa. Riconduzione di ciascuna azione agli ambiti programmatici strategici dell'amministrazione.

Le Linee di Mandato dell'Amministrazione del Sindaco Enzo Alfano sono state estrapolate dal programma elettorale depositato in sede di presentazione delle candidature e definiscono la "mission" dell'Ente per il quinquennio 2018-2023, ovvero le linee guida che l'Amministrazione intende sviluppare per soddisfare le aspettative degli utenti (stakeholders): Castelvetro: "10 PUNTI PER LA QUALITÀ DELLA VITA" .

I contenuti delle Linee di Mandato di cui al Programma Elettorale del Sindaco, Dott. Enzo Alfano, previa verifica di fattibilità tecnica e sostenibilità economica, sono state trasformate in Indirizzi Strategici dell'Amministrazione recepiti nella Pianificazione Strategica (DUP – Sezione Strategica) come ulteriormente integrati da specifica nota del Sindaco (Nota prot.n. 31260 del 02/08/2019) e dagli obiettivi strategici desunti dal Piano Anticorruzione approvato dall'Ente (Sezione P.I.A.O.) .

In riferimento alla programmazione dell'attività dell'Ente per il triennio 2022/2024, con nota a firma del Dott. Cavalli, (O.I.V.), prot. gen. n. 5373 del 09.02.2022, avente ad oggetto: "Programmazione operativa Triennio 2022/2024", i Responsabili delle Direzioni sono stati invitati ad elaborare, coerentemente agli obiettivi strategici, le proposte di obiettivi operativi di competenza e di comunicare le stesse, alla Giunta Municipale, al Segretario Generale e, per conoscenza, all'OIV, la cui collaborazione, ai fini della programmazione operativa, è elemento di valutazione ai fini della performance individuale (punto C della componente SKILL "integrazione con altri soggetti").

Dagli Obiettivi Strategici sono stati estrapolati pertanto gli obiettivi operativi annuali anno 2023 assegnati ai Responsabili con il Piano degli Obiettivi - nel Piano provvisorio della Performance 2023/2025 e per ultimo inseriti nel Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (P.I.A.O.) 2023/2025, approvato con deliberazione della Giunta Municipale n. **42 dell' 11/03/2024**.

Gli Obiettivi Strategici sono stati riclassificati in n. 14 Macro Obiettivi come di seguito riportati:

OBIETTIVO STRATEGICO N.1 : AMBIENTE ACQUA RIFIUTI ED ENERGIA: Valorizzazione energie rinnovabili ed Efficientamento Energetico, Rete Idrica e Acqua Potabile

OBIETTIVO STRATEGICO N.2 BILANCIO, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE -

OBIETTIVO STRATEGICO N.3 CULTURA

OBIETTIVO STRATEGICO N.4 : - GIUSTIZIA, MEMORIA E LOTTA ALLA MAFIA L'

OBIETTIVO STRATEGICO N.5 MOBILITÀ SOSTENIBILE E TRASPORTI –

OBIETTIVO STRATEGICO N.6: POLITICHE SOCIALI –

OBIETTIVO STRATEGICO N. 7 SICUREZZA E RANDAGISMO –

OBIETTIVO STRATEGICO N. 8 SPORT —

OBIETTIVO STRATEGICO N. 9 SVILUPPO ECONOMICO –

OBIETTIVO STRATEGICO N.10 URBANISTICA –

OBIETTIVO STRATEGICO N. 11 MIGLIORAMENTO EFFICIENZA/EFFICACIA SERVIZI

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

OBIETTIVO STRATEGICO N. 12 – QUALITA' ED EQUITA' SOCIALE :

OBIETTIVO STRATEGICO N. 13 TUTELA AMBIENTALE RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE, DELL'OFFERTA TURISTICA E DELLE UNITA' PRODUTTIVE;

OBIETTIVO STRATEGICO N. 14- *CONTRASTO ALLA CORRUZIONE ED ALL'ILLEGALITA' – TRASPARENZA*

A ciascun Responsabile di Direzione, sono stati assegnati gli specifici obiettivi operativi per ciascuna Direzione, unitamente all'obiettivo comune in materia di anticorruzione.

Vengono pertanto riportati qui di seguito gli obiettivi come assegnati con il P.I.AO. 2023/2025

A) AGGIORNAMENTO ED IMPLEMENTAZIONE GRADUALE DEI PROCESSI MAPPATI CON CONSEGUENTE ANALISI DEI RISCHI E TRATTAMENTO.

A) : Obiettivo Strategico di riferimento: LEGALITA', TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE. – Tot 20/100

Descrizione dell'Obiettivo: L'obiettivo, consiste nell'implementazione del numero dei processi mappati con connessa analisi dei rischi e trattamento degli stessi in attuazione delle indicazioni contenute nell'allegato metodologico al PNA 2019 attraverso la mappatura dei processi di competenza della direzione in attuazione di un approccio valutativo di tipo qualitativo. In particolare, l'attività richiesta inerisce le principali fasi di "Gestione del Rischio" (Mappatura, Valutazione e Trattamento), e si sviluppa nella redazione per ogni attività\processo mappato nel Piano vigente di una scheda di mappatura secondo il modello qui di seguito allegato nel quale si procede alla implementazione del livello di dettaglio della descrizione del processo (sequenza principali attività) e della tipologia e stima del rischio (attraverso l'individuazione dei principali indicatori di stima del rischio e criticità del processo) al fine di pervenire all'implementazione del numero e del livello di approfondimento del livello del rischio in applicazione della nuova metodologia di cui al PNA 2019 con proposte di misure del trattamento del rischio. La metodologia che governa la fase della mappatura di cui all'allegato 1 del PNA 2019 (par. 4.3 e 5) individua il *risk- owner* nel Dirigente - Responsabile di Direzione cui è demandata la corretta, completa e rigorosa mappatura dei processi (cioè, l'attività di individuazione e analisi dei processi organizzativi) che comprende l'insieme delle tecniche utilizzate per identificare i processi organizzativi. In questa fase di prima applicazione della nuova metodologia di gestione del rischio corruttivo secondo il nuovo approccio di tipo qualitativo, il livello minimo di analisi per l'identificazione dei rischi è rappresentato dal processo. L'esito di tale attività condiziona l'intero ciclo di valutazione del rischio corruttivo e della determinazione delle misure efficaci e sostenibili da inserire nei successivi aggiornamenti del PTPCT 2023-2025. Nel caso di processi di competenza di più settori, dovrà essere trasmessa una scheda per ogni Responsabile: **Tempistica: entro il 31.12.2023; Peso dell'obiettivo: 20/100;Indicatori di risultato:** Mappatura di almeno 20 processi di competenza della direzione individuati tra quelli a più alto rischio corruzione individuati sulla base delle macro aree di riferimento di cui al PNA 2019 ed alla normativa in materia. Si precisa che, qualora i processi dovessero essere inferiori a 20, l'obiettivo si considererà comunque raggiunto ove saranno stati comunque mappati dalla direzione tutti i processi riconducibili alla suddetta tipologia. **Trasmissione entro il 31.12.2023 di una scheda per ogni processo mappato redatta secondo lo schema allegato.**

A) **Obiettivi operativi Performance delle Direzioni Organizzative dell'Ente tot.80/100**

I Direzione Affari Generali - Programmazione e Sviluppo - Affari istituzionali

Responsabile – Avv. Giacalone

Obiettivo Strategico perseguito - Codice Obiettivo	Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere		Indicatori	Target	Valore di riferimento	Risultato atteso 2023	Punteggi
1.01 Obiettivo Strategico: Trasparenza e Partecipazione	Riorganizzazione ed implementazione Servizio URP- Centro Ascolto per il cittadino- Redazione Schema di Regolamento.	I trim		Termine entro 31.12.2023	Presentazione proposta di delibera di approvazione dello schema di regolamento con proposte di miglioramento del servizio con previsione costituzione Centro Ascolto per il Cittadino	20	Predisposizione entro il 31.12.2023 proposta di delibera	20
		II trim						
		III trim						
		IV trim	Trasmissione delibera					
1.02 Obiettivo Strategico: Trasparenza e Partecipazione	Predisposizione proposta di approvazione per la G.M. nuovo Regolamento sulla Privacy	I trim		Termine entro 31.12.2023.	Presentazione proposta di delibera di approvazione del relativo schema di regolamento	15	Predisposizione entro il 31.12.2023 proposta di delibera	15
		II trim						
		III trim						
		IV trim	Trasmissione delibera					
1.03 Obiettivo Strategico: Trasparenza e Partecipazione	Predisposizione proposta di approvazione per la G.M. nuovo Regolamento sull'accesso agli atti amministrativi (accesso documentale, civico e generalizzato)	I trim		Termine entro 31.12.2023	Presentazione proposta di delibera di approvazione del relativo schema di regolamento	20	Predisposizione entro il 31.12.2023 proposta di delibera	20
		II trim						
		III trim						
		IV trim	Trasmissione delibera					
1.04 Obiettivo Strategico	Redazione delibera di approvazione schema manuale di gestione del protocollo informatico, dei	IV	Trasmissione delibera	Termine entro il 31/12/2023	Presentazione proposta di Delibera di approvazione del	25	Predisposizione entro il 31.12.2023 proposta di delibera	25

o: Trasparenza e Partecipazione	documenti e dell'archivio in conformità dei contenuti del C.A.D. di cui al D.lgs 82/2005 e ss.mm.ii			relativo schema		
------------------------------------	---	--	--	-----------------	--	--

II Direzione - Servizi al Cittadino - Responsabile Avv. Simone Marcello Caradonna								
Obiettivo Strategico o perseguito - Codice Obiettivo	Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere		Indicatori	Target (nel caso di indicatore numerico)	Valore di riferimento	Risultato atteso 2023	Punteggio
2.1 Obiettivo Strategico : Potenziamento servizi sociali comunali.	PAC – Anziani – Voucher di servizio	I trim	Formazione personale dipendente	Efficacia sequenze operative		Euro 342.330,02	Erogazione servizio	15
		II trim	Pubblicazione Avviso Pubblico					
		III trim	Esame domande utenti					
		IV trim	Erogazione servizio					
		II trim	Determina approvazione bando					
		III trim	Esame domande di ammissione					
		IV trim	Pubblicazione graduatoria					
2.2 Obiettivo Strategico : Potenziamento servizi sociali comunali	FNA – Disabili Gravi – Beneficio economico	I trim	Formazione personale dipendente	Efficacia sequenze operative	Completamento	Euro 46.942,13	Erogazione beneficio	20
		II trim	Pubblicazione Avviso Pubblico					
		III trim	Esame domande utenti					
		IV trim	Erogazione servizio					
2.3 Obiettivo Strategico : Potenziamento servizi sociali comunali	Miglioramento Servizi Demografici	I trim	Formazione personale dipendente	Numero certificati	n. 200 certificati		Percentuale del 90% delle richieste evase in tempo reale	20
		II trim	Rilascio certificazioni in tempo reale					
		III trim	Rilascio certificazioni in tempo reale					
		IV trim	Rilascio certificazioni in tempo reale					
24 Obiettivo Strategico	Creazione di	I trim	Formazione personale dipendente	Tipologia certificati	N. 4 tipologie di certificati		Accesso degli utenti al servizio on-	5
		II trim	Attivazione					

: Potenziamento servizi sociali comunali	modulistica on-line per richiesta di certificazioni		collegamento telematico				line	
		III trim	Creazione modulistica					
		IV trim	Pubblicazione modulistica					
25 Obiettivo Strategico : Potenziamento servizi sociali comunali	Modifica convenzione Azienda Socio Sanitaria di Assistenza alla Persona "Infranca – S. Giacomo" e avvio servizio	I trim	Esame documentazione	Predisposizione e proposta di delibera			Stipula convenzione	20
		II trim	Modifica convenzione					
		III trim	Approvazione deliberazione					
		IV trim						

III Direzione – Responsabile Dott.ssa Maria Morici

Obiettivo Strategico perseguito- Codice Obiettivo	Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere		Indicatori	Target	Valore di riferimento	Risultato atteso 2023	Punteggio
3.1 Obiettivo Strategico: Sviluppo Turistico ed economico del Territorio-	Attivazione punto informazioni Turistiche.			Completamento Dic. 2023	Funzionamento	25	Definizione attività ed avvio	25
		IV trim	Allestimento logistico - arredi e P.C. - Assegnazione personale -					

3.2 Obiettivo Strategico: sviluppo politiche di sostegno attività Sportive.	Costituzione e Consulta Sport		Redazione avviso; Istruttoria istanze; Redazione banca dati;Attivazione e casella di posta elettronica; Costituzione ufficio Redazione, adozione e pubblicazione avviso; Istruttoria istanze pervenute; Redazione ed adozione atti amministrativi per costituzione Consulta; Presentazione Consulta alla Città;	Genn. Dic. 2023.	Attivazione procedure per la costituzione della Consulta	20	Definizione attività ed avvio	20
		IV trim						
3.3 Obiettivo Strategico Sviluppo politiche sostegno ai ai Giovani.	Costituzione e Consulta Giovanile			Genn. Dic. 2023	Attivazione procedure per la costituzione della Consulta	15	Definizione Attività ed avvio	15
		IV trim						
3.4 Obiettivo Strategico: Sviluppo, Turistico economico Territorio-	Cineturismo		Definizione atti per protocollo di intesa	Marzo Dicembre 2023	Valorizzazione delle risorse architettoniche e culturali della città e delle borgate marine	20	Definizione atti protocollo di intesa	20
		IV tr						

IV Direzione Organizzativa Responsabile: Arch. Vincenzo Barresi						
Obiettivo Strategico perseguito- Codice Obiettivo	Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere	Indicatori	Target	Risultato atteso 2023	Punteggi
4.1 Obiettivo Strategico: Gestione ed attuazione interventi PNRR;	Macro-obiettivo finalizzato alla corretta tempestiva attuazione delle procedure inerenti i progetti finanziati dal PNRR che si snoda in 5 micro-obiettivi in relazione ai progetti attualmente finanziati.	HOME SWEET HOME <i>C.da Zangara</i> 10 <i>Ristrutturazione e riqualificazione del bene 11 per la creazione di spazi per servizi sociali di comunità.</i>	Rispetto cronoprogramma dei singoli interventi previsti nell'arco temporale dell'anno (31/12/2023)	Rispetto cronoprogramma degli interventi - tempestività nelle azioni e ove previste puntuale attuazione relativa attività di rendicontazione	Tempestività delle azioni- Rispetto cronoprogramma Termini come previsti nei singoli interventi.	60 (10 per ciascuno degli interventi a fianco elencati-
		CENTRO POLIVALENTE "IL MILLEPIEDI" <i>Via Santangelo</i> 10 <i>Ristrutturazione e riqualificazione di un edificio da adibire a centro diurno per giovani adulti diversabili e centro riabilitativo polifunzionale.</i>				
		10 Demolizione e ricostruzione della scuola per l'infanzia "Catullo", per la creazione di nuovi posti.				
		10 Costruzione di un edificio da adibire ad asilo nido su un terreno di proprietà dell'Ente sito in via Simone Neri				
		10 Realizzazione di proposte volte al miglioramento e alla meccanizzazione della rete di raccolta differenziata dei rifiuti urbani				

4.2 Obiettivo Strategico: Valorizzazione e tutela patrimonio comunale	Ricognizione immobili pubblici comunali	Ricognizione e mappatura beni - aggiornamento inventariazione - rappresentazione cartografica digitale	Dic. 2023		Completamento	20
--	---	--	-----------	--	---------------	----

Direzione V - "Servizi a Rete ed Ambiente" - Responsabile Dott. Vincenzo Caime

Obiettivo Strategico perseguito -Codice Obiettivo	Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere	Indicatori	Target	Valore di riferimento	Risultato atteso 2023	Punteggio
5.1 Obiettivo Strategico: Interventi a tutela dell'ambiente - valorizzazione energie rinnovabili ed efficientamento energetico e sostenibilità ambientale.	Realizzazione di una rete di infrastruttura per servizi di ricarica veicoli elettrici	Studi preliminari congiunti con E-distribuzione per analisi delle potenze in KW disponibili nel territorio (1° trimestre) - Deliberazione di G.M. atto di indirizzo per manifestazione di interesse rivolta agli operatori disponibili nel mercato e emanazione avviso pubblico (2° trimestre) - Definizione procedure realizzative (3° e 4° trimestre)	Efficacia sequenze operative	Promozione mobilità sostenibile	Anno 2023	Completamento	10
5.2 Obiettivo Strategico: Interventi a tutela dell'ambiente - valorizzazione energie rinnovabili ed	Costituzione di Comunità di Energie Rinnovabili e solidali	Delibera di C.C. "Impegno a promuovere la sostenibilità energetico ambientale"	Efficacia sequenze operative	Promozione sostenibilità energetico - ambientale	Anno 2023	Completamento	20
		Richiesta di concessione contributo					
		Coinvolgimento della cittadinanza					
		Costituzione					

efficientamento energetico e sostenibilità ambientale								
5.3 Obiettivo Strategico: Interventi a tutela dell'ambiente - valorizzazione energie rinnovabili ed efficientamento energetico e sostenibilità ambientale	Partecipazione al contributo relativo al Fondo Sperimentale mangiaplastica - D.L. 14/10/2019, n. 111 - Decreto del Ministero della Transizione ecologica del 02/09/2021		Pianificazione atti tecnico amministrativi per fornitura ecocompattatore	Realizzazione	Promozione sostenibilità ambientale - Il target si finalizza con l'acquisto (tramite atti d'appalto) dell'ecocompattatore (solo se verrà elargito il contributo da parte dello stato)	Anno 2023	Completamento	10
			Finalizzazione procedura scelta contraente					
			Fornitura eco-compattatore					
5.4 Obiettivo Strategico: Interventi a tutela dell'ambiente - valorizzazione energie rinnovabili ed efficientamento energetico e sostenibilità ambientale	Partecipazione al contributo per l'appalto derivante dal finanziamento di cui al Decreto del Ministero dell'Interno - Dipartimento per gli affari Interni e territoriali del 14/01/2022. Manutenzione straordinaria strade		progettazione	Realizzazione	Miglioramento rete infrastrutturale	Anno 2023	Completamento	20
			avviso pubblico, espletamento gara d'appalto					
			inizio lavori					
5.5 Obiettivo Strategico: Interventi a tutela dell'ambiente - valorizzazione energie rinnovabili ed	Approvazione Centro Comunale di Raccolta temporaneo rifiuti		Verifiche tecniche rispondenze progetto	Realizzazione	Risparmio economico derivante dai costi di smaltimento RAEE	Anno 2023		20
			Avviso pubblico, espletamento gara d'appalto					
			Inizio lavori					
			Approvazione in Giunta Municipale e in Consiglio					

efficientamento energetico e sostenibilità ambientale		Comunale				Completamento
---	--	----------	--	--	--	---------------

Direzione VI - "PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE URBANISTICA ED EDILIZIA SUE-ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP " Responsabile Arch. Calamia

Obiettivo Strategico perseguito -Codice Obiettivo	Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere		Indicatori	Target	Valore di riferimento	Risultato atteso 2023	Punteggio	Indicazione del personale e delle risorse finanziarie assegnate
6.1 Obiettivo Strategico: Sviluppo Economico e tutela del territorio.	Recupero Arretrato Permessi di Costruire-SCIA-CIL e SCA Attraverso la piattaforma "impresa in ungiorno.gov" anno 2021 (100%) anno 2022 (60%)	I trim	Istruttoria delle pratiche degli anni: 2021 (100%) 2022 (60%) con chiusura definitiva dei procedimenti	n° pratiche istruite sul totale delle pratiche	Il target si finalizza con la diminuzione e dell'accumulo di pratiche non esaminate proveniente da una mancanza dall'anno 2021 -2022	Anno 2023	per l'anno 2021 - istruttoria conclusiva dei procedimenti; per l'anno 2022 istruttoria del 60% delle pratiche residue	20	Responsabile dell'U.O. n. 1 dipendente contrattista di categ. C. n. 2; dipendenti contrattisti di categoria B. n. 1
		II trim							
		III trim							
		IV trim							
		IV trim							
6.2 Obiettivo Strategico: Sviluppo Economico e tutela del territorio.	Definizione pratiche-repressione abisivismo edilizio- sino al 31/12/2022	I trim	espletamento degli atti consequenziali successivi all'accertamento degli abusi edilizi - anni di riferimento sino al 2022	Completamento	espletamento degli atti consequenziali successivi all'accertamento degli abusi edilizi -anni di riferimento sino al 2022	2023	Completamento	10	Responsabile della Direzione; n. 2 dipendente contrattista cat.C
		II trim							
		III trim							
		IV trim							
6.3	procedure di alienazione e	I tri	intero iter	almeno il	definizione	2023	almeno il 55% delle	10	Responsabile della Direzione; n. 2

Obiettivo Strategico: Sviluppo Economico e tutela del territorio.	stima comparativa, ai fini della cessione dei lotti liberi zona PIP (diritto di superficie) da assegnare alle ditte richiedenti "evidenza pubblica" Concessionate in forza di contratti stipulati con il Comune di Castelvetrano	I trim	procedurale	30% delle procedure			pratiche		dipendente contrattista cat.C
		II trim							
		III trim							
		IV trim							
6.4 Obiettivo Strategico: Sviluppo Economico e tutela del territorio.	censimento delle aree disponibile da porre a bando, ai fini dell'assegnazione a titolo di diritto di superficie come da regolamento comunale per l'assegnazione e delle aree libere	I trim	intero iter procedurale	100% aree disponibile	definizione censimento aree	2023	100% pratiche comprese nel PIP	10	Responsabile della Direzione; n. 2 dipendente contrattista cat.C
		II trim							
		III trim							
		IV trim							
6.5 Obiettivo Strategico: Sviluppo Economico e tutela del territorio.	Assegnazione aree Mercati estivi di Selinunte e Triscina "bando" e miglioramento tempistica procedimenti SUAP in materia di commercio rispetto all'anno 2022	I trim	Diminuzione dei tempi di definizione procedimenti rispetto medesimi procedimenti anno 2022	30% in meno	Miglioramento tempistica	2023	30% contrazione tempi rispetto alla tempistica anno 2022	15	Responsabile della Direzione; n. 2 dipendente contrattista cat.C
		II trim							
		III trim							
		IV trim							
.66 Obiettivo Strategico: Sviluppo Economico e tutela del	Controllo ed accertamento concessioni suolo pubblico "Permanente" nelle borgate	I trim	Almeno 50% dei controlli a campione	Almeno il 50%	Miglioramento controllo del territorio	2023	Aumento 50% dei controlli a campione	15	Responsabile della Direzione; n. 2 dipendente contrattista cat.C
		II trim							

territorio.	Marinare	III tri m							
		IV tri m							
VII Direzione Programmazione Finanziaria, Partecipate e Controlli, Provveditorato ed economato, Risorse Umane– Responsabile Dott. Andrea Antonino Di Como Tot.80									
Obiettivo Strategico - perseguito -Codice Obiettivo	Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere		Indicatori	Target	Valore di riferimento	Risultato atteso 2023	Punteggi o	
7.1 Obiettivo Strategico: Valorizzazione delle risorse umane- Miglioramento servizi comunali	Definizione procedure di stabilizzazione del personale precario.	I trim		Dicembre 2023 Redazione avviso; Istruttoria istanze - Redazione ed adozione atti amministrativi per stabilizzazione	Procedure per la stabilizzazione del personale precario	30	Completamento attività	30	
		II trim							
		III trim							
		IV trim	Definizione						
7.2 Obiettivo Strategico: Trasparenza e Partecipazione.	Implementazione attività di controllo, verifica e monitoraggio del controllo di gestione	I trim		Introduzione e correttivi per assicurare la tempestività negli adempimenti in materia . Dic. 2023.	Adozione di misure organizzative per il miglioramento ed implementazione unità operativa.	20	Miglioramento tempistiche di controllo e rendicontazione.	20	

		II trim						
		III trim						
		IV trim	Definizione					
7.3 Obiettivo Strategico: Trasparenza e Partecipazione	Implementazione attività di controllo, verifica e monitoraggio delle società partecipate	I trim		Introduzioni e correttivi per assicurare la tempestività negli adempimenti in materia . Dic. 2023 Genn.	Adozione di misure organizzative per il miglioramento ed implementazione unità operativa.	20	Miglioramento tempistiche di controllo rendicontazione	20
		II trim						
		III trim						
		IV trim	Definizione					
7.4 Obiettivo Strategico: Obiettivo di miglioramento tempistica.	Implementazione attività di verifica delle istanze di ammissione alla massa passiva gestite dall'O.S.L.	I trim		Genn. Dicembre 2023	Aumento del 30% rispetto al numero delle istanze verificate nell'anno precedente.	10	Miglioramento numerico istanze evase	10
		II trim						
		III trim						
		IV trim	x					

Direzione VIII - Ufficio Tributi - Responsabile Dott. Grimaldi Michele

Obiettivo Strategico perseguito - Codice Obiettivo	Obiettivi 2023	Tipologia obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere		Target	Indicatori	Punteggio
8.1 Obiettivo Strategico: Lotta all'evasione - Potenziamento attività di Riscossione entrate.	Riscossione Coattiva Esternalizzazione del servizio - Procedure per l'affidamento tramite gara del servizio di riscossione entrate tributarie, extratributarie e patrimoniali	obiettivi gestionale di miglioramento	I trim		Completamento attività	Assolvimento di tutti gli obblighi entro il 31/12/2023	30
II trim		III trim					
IV trim	Definizione e avvio						
8.2	Riscossione Coattiva Implementazione delle attività di ingiunzione e pignoramento	obiettivi gestionale di miglioramento	I trim				
II trim		III trim					
IV trim	Completamento						

ment o attivi tà di Risc ossio ne entra te.							
8.3 Obie ttivo Strat egico : Lotta all'e vasio ne - Pote nzia ment o attivi tà di Risc ossio ne entra te.	Attivazione delle procedure per la notifica degli atti tributari mediante la piattaforma ministeriale e Avvio servizio di notificazion e di almeno l'80% degli atti	obiett vo – gestio nale di miglio rament o	I trim II trim III trim IV trim		Raggi ngime nto percen tuale	Assolviment o di tutti gli obblighi entro il 31/12/2023	25

IX Direzione Organizzativa Responsabile: Comm. Antonio Ferracane							
Obiettivo Strategico- perseguito Codice Obiettivo	Obiettivo	Tipologia Obiettivo	Descrizione dettagliata fasi e attività da porre in essere		Target	Risultato atteso 2023	Punt ggio
9.1 Obiettivo Strategico: Interventi di migliorame nto della Sicurezza del territorio e randagismo	Servizio di gestione delle aree di sosta a pagamento nel centro urbano e nella frazione di Marinella di Selinunte	Obiettivo di sviluppo		Affidamento del servizio	Completamento	30.12.2023	20

;							
9.2 Obiettivo Strategico: Interventi di miglioramento della Sicurezza del territorio e randagismo	Implementazione delle entrate riferibili alle violazioni del C.d.S.	Obiettivi di miglioramento ed efficienza o efficacia dell'attività di P.M.		Potenziamento dei controlli e utilizzo di nuova strumentazione hardware e software denominato "Street Control"	Incremento delle sanzioni di almeno l'80% della media del triennio precedente	31.12.2023	30
9.3 Obiettivo Strategico: Interventi di miglioramento della Sicurezza del territorio e randagismo ;	Istituzione della Z.T.L. Nella frazione di Marinella di Selinunte	Obiettivi di miglioramento ed efficienza o efficacia dell'attività di P.M.		Regolamentazione dei varchi di accesso nella frazione di Marinella di Selinunte con l'installazione di apposita apparecchiatura regolarmente autorizzata e omologata da parte del Ministero delle Infrastrutture al fine di evitare costosi contenziosi che possono arrecare danni gravi e certi all'Ente	Completamento	31.12.2023	10
9.4 Obiettivo Strategico: Interventi di miglioramento della Sicurezza del territorio e randagismo .	Implementazione del servizio del rifugio sanitario per cani	Obiettivi di miglioramento ed efficienza o efficacia dell'attività della IX D.O.		Studio, progettazione e attuazione di appositi protocolli di intesa e/o convenzioni con associazioni di categoria per un migliore servizio nonché fruizione del rifugio sanitario per cani	Completamento	30.12.2023	20

4. Accertamento della rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa agli obiettivi indicati negli strumenti di pianificazione e programmazione.

Con riferimento a tale profilo e pertanto al completamento del controllo strategico si rinvia al completamento della valutazione di competenza dell'O.I.V. in merito al raggiungimento degli obiettivi operativi come assegnati per l'anno 2023.

5. Il monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

L'attività di monitoraggio della Qualità dei Servizi erogati, all'interno dell'Ente, è stata effettuata con l'erogazione di un questionario ANONIMO, trasmesso ai Responsabili di Direzione, i cui dati raccolti sono stati elaborati esclusivamente dal personale dell'Ufficio della Segreteria Generale, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Con il verbale n.1/2024 sul Controllo Qualità dei Servizi Erogati anno 2023 (nota prot. n. 13471/2024) l'Ufficio Controlli Interni, con il coordinamento e la direzione del Segretario Generale, ha proceduto ad eseguire, ai sensi dell'art. 2 , c. 5 del Regolamento Sui controlli Interni, approvato con Deliberazione del C.C. n. 9 del 27.02.2013, nonché delle Disposizioni contenute nel Piano Triennale di Auditing 2022/2024- Controlli Interni, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 01.02.2022, Titolo III Sistema di Audit, lett. B).

I questionari raccolti hanno permesso di poter verificare una valutazione complessiva della qualità dei Servizi dell'Ente soddisfacente in termini di standards di qualità raggiunti e di affidabilità del servizio, capacità di risposta, capacità di rassicurazione ed empatia.

Sono emerse alcune criticità che permetteranno all'Ente di migliorare ancora di più la qualità dei servizi resi all'utenza, al fine di rendere più efficiente l'attività amministrativa.

Il predetto verbale è stato trasmesso ai Responsabili di Direzione, all'OIV. e, per conoscenza al Sindaco, con valore di Relazione di Chiusura del Controllo sulla Qualità dei Servizi Erogati per l'anno 2023, dando indirizzo ai Responsabili delle Direzioni di valutare, esaminare le criticità, azioni correttive e attività migliorative e all'OIV per le valutazioni di competenza in termini di Controllo Strategico per l'anno 2023 ed ai fini della Valutazione della Performance Organizzativa dell'Ente.

6. Monitoraggio sul Controllo di Gestione

Si dà atto che i profili inerenti saranno definiti successivamente al completamento del relativo controllo per l'anno 2023.

7. Il monitoraggio sui controlli di regolarità amministrativa-contabile

Il Controllo in questione risulta eseguito con periodicità semestrale e dallo stesso emerge una qualità degli atti amministrativi in progressivo miglioramento.

Sul punto si rinvia ai due report semestrali prodotti:

- Report controllo successivo di regolarità amministrativo-contabile anno 2023 (I e II semestre di cui alle note di trasmissione del referto prot..63638/2023 e n.22584/2024);

8. Conclusioni

Le risultanze del Controllo Strategico nell'anno 2023 non consentano quindi ad oggi di rilevarne in via definitiva i risultati rispetto agli obiettivi strategici prefissati dall'Amministrazione in attesa della definizione della valutazione in merito al raggiungimento degli obiettivi operativi come assegnati per l'anno 2023 a seguito della quale, definito anche il controllo di gestione, si procederà all'ulteriore integrazione e definizione per i connessi profili del presente controllo.

SEGRETARIO GENERALE

Avv. Cinzia Gambino

F.to Cinzia Gambino