1

Comunità Montana
VALLI ORCO E SOANA

PREMIO QUALITA' PP.AA.

III edizione 2010-2011

DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE

Via Torino, 17 – 10080 Locana (TO) Tel 012483136 – Fax 012483363
e-mail cmvos@actaliscertymail.it
sito www.cm-valliorcosoana.to.it – www.cm-valliorcosoana.eu

Indice

1. Presentazione dell'Amministrazione
1.1 Informazione di base 4
1.2 Organizzazione 4
1.3 Attività 6
1.4 Principali dotazioni e tecnologie utilizzate 6
1.5 Portatori di interesse 6
1.6 Partner 7
1.7 Tappe principali del premio qualità 7
1.8 Progetti significativi in corso 7
1.9 Certificazioni e/o qualifiche 7

2. Descrizione di dettaglio dell'Amministrazione in relazione al modello CAF 2006
2.1. Criterio 1: Leadership 8
2.1.1. Sottocriterio: Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori 8
2.1.2. Sottocriterio: Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione delle sue performance e del cambiamento 9
2.1.3. Sottocriterio: Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo 9
2.1.4. Sottocriterio: Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità 10

2.2. Criterio 2: Politiche e strategie
2.2.1. Sottocriterio: Raccogliere le informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori d'interesse 10
2.2.2. Sottocriterio: Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili 10
2.2.3. Sottocriterio: Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione 11
2.2.4. Sottocriterio: Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione 11

2.3. Criterio 3: Personale
2.3.1. Sottocriterio: Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie 11
2.3.2. Sottocriterio: Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione 11
2.3.3. Sottocriterio: Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment 12

2.4. Criterio 4: Partnership e risorse
2.4.1. Sottocriterio: Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave 12
2.4.2. Sottocriterio: Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti 12
2.4.3. Sottocriterio: Gestire le risorse finanziarie 13
2.4.4. Sottocriterio: Gestire le informazioni e la conoscenza 13
2.4.5. Sottocriterio: Gestire la tecnologia 13
2.4.6. Sottocriterio: Gestire le infrastrutture 13

2.5 Criterio 5: Processi
2.5.1. Sottocriterio: Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica 14
2.5.2. Sottocriterio: Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente 14
2.5.3. Sottocriterio: Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti 14

2.6 Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente
2.6.1. Sottocriterio: I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente 14
2.6.2. Sottocriterio: Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente 16

2.7 Criterio 7: Risultati relativi al personale
2.7.1. Sottocriterio: I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale 16

2.7.2. Sottocriterio: Gli indicatori di risultato del personale 17

2.8. Criterio 8: Risultati relativi alla società
2.8.1. Sottocriterio: I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse 17
2.8.2. Sottocriterio: Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione 18

2.9. Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave
2.9.1. Sottocriterio: I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi 18
2.9.2. Sottocriterio: I risultati interni 20

GLOSSARIO 21

Allegato: Schema indagine di C.S. 22

1. Presentazione dell'Amministrazione

1.1. Informazione di base

La Comunità Montana Valli Orco e Soana (CMVOS), a seguito del processo di riforma e di riordino territoriale attuato con Legge della Regione Piemonte n. 19 del 1° Luglio 2008, è:

a) Agenzia di sviluppo del territorio montano con lo scopo di rendere effettive le misure di sostegno ai territori montani, promuovere lo sviluppo socio-economico del proprio territorio, rafforzare la cultura del territorio e perseguire l'armonico riequilibrio delle condizioni di esistenza delle popolazioni montane mediante mirate politiche di coesione sociale e di sviluppo economico;
b) Ente locale autonomo di governo della comunità locale che concorre, con Province e Comuni, a realizzare un coordinato sistema delle autonomie, ai sensi dell'art. 3, c. 2, dello Statuto della Regione Piemonte, con lo scopo di promuovere la valorizzazione della zona montana attraverso l'esercizio di funzioni proprie e di funzioni delegate;
c) Unione speciale di Comuni per l'esercizio associato delle funzioni comunali anche al fine di conseguire una più efficace erogazione dei servizi comunali;
d) Ente di Bonifica e svolge le funzioni di Consorzio di Bonifica Montana al fine di garantire migliori condizioni di abitabilità del territorio assicurando, in particolare, il mantenimento dell'assetto idrogeologico e la tutela delle fonti idriche;
e) su delega dei Comuni ricompresi nel Bacino Imbrifero Montano, Consorzio di Bacino Imbrifero Montano del Torrente Orco.

I Comuni membri della CMVOS sono 11: Ceresole Reale, Noasca, Locana, Sparone, Ribordone, Alpette, Pont Canavese, Frassinetto, Ingria, Ronco Canavese e Valprato Soana.

La sede dell'ente si trova nel Comune di Locana ad una altezza di 613 metri sul livello del mare.

Il territorio della CMVOS è situato nel Piemonte nord-occidentale, lungo l'intero bacino dell'Orco, fra i bacini della Dora Baltea e della Stura di Lanzo, nella parte orientale delle Alpi Graie, nell'Alto Canavese. Parte del territorio della CMVOS è ricompresa nell'area del Parco Nazionale Gran Paradiso (il primo dei parchi nazionali italiani) e, precisamente, il territorio e/o frazioni del territorio dei Comuni di Ceresole Reale, Noasca, Locana, Ribordone, Valprato Soana e Ronco Canavese. Il Parco Nazionale del Gran Paradiso è nato nel 1922 dalla Riserva di Caccia creata dal Re Vittorio Emanuele II; si estende su una superficie di circa 70.000 ettari in ambiente alpino tra i versanti del Piemonte e della Valle d'Aosta. Il territorio della CMVOS si estende su una superficie di circa 60.000 ettari con una popolazione di 8.100 abitanti. Il territorio presenta un'altitudine compresa tra i 425 metri sul livello del mare di Pont Canavese e i 4.026 metri s.l.m. di Noasca. Geograficamente la zona occupata dalla CMVOS è posta a circa 45' 25'' di latitudine Nord e a 7' 28'' di longitudine Est (Comune di Locana).

L'economia della CMVOS è stata profondamente condizionata dall'aspra morfologia del territorio e dalla storia locale. In particolare, la presenza di ripidi pendii, la scarsità di superfici coltivabili, le difficili condizioni di vita in quota, l'invecchiamento della popolazione, le disposizioni normative di adeguamento per le attività produttive di carattere agro-silvo-pastorale, hanno creato notevoli difficoltà per il mantenimento delle attività tradizionali basate sull'allevamento e sull'agricoltura.

Per molto tempo, l'economia di questa terra è stata supportata dalla presenza degli impianti per la produzione idroelettrica dell'Azienda Energetica Metropolitana di Torino (ora IREN S.p.a.), ma il processo di automazione degli impianti e la razionalizzazione dei processi aziendali, non garantiscono più, in questo momento storico, un significativo numero di posti di lavoro. Dal punto di vista industriale, gli unici Comuni nei quali si trovano alcune industrie manifatturiere sono quelli di Pont Canavese, Sparone e Locana che, pur con la crisi in atto, garantiscono posti di lavoro anche se in misura di molto inferiore rispetto a quella degli anni settanta e ottanta.

Il turismo rappresenta una delle fonti di reddito di lavoro sia dipendente che autonomo soprattutto nella stagione invernale, con le quattro stazioni di sci alpino, ed estiva con la possibilità per il turista di visitare un patrimonio ambientale e naturale molto suggestivo e, per certi aspetti, ancora incontaminato e selvaggio. Gli sport praticati sono quelli tradizionali dell'alpinismo su roccia e su ghiaccio, dello sci di fondo e alpino, dell'escursionismo a cavallo e con la mountain-bike.

Notevoli sono le attrattive del patrimonio storico culturale: la rocca di Re Arduino a Sparone, la Torre Ferranda a Pont Canavese, le caseforti dei Comuni di Ribordone, Ronco Canavese, Locana e Alpette. I santuari di Ribordone e Valprato Soana sono attrattive rilevanti per il turismo religioso.

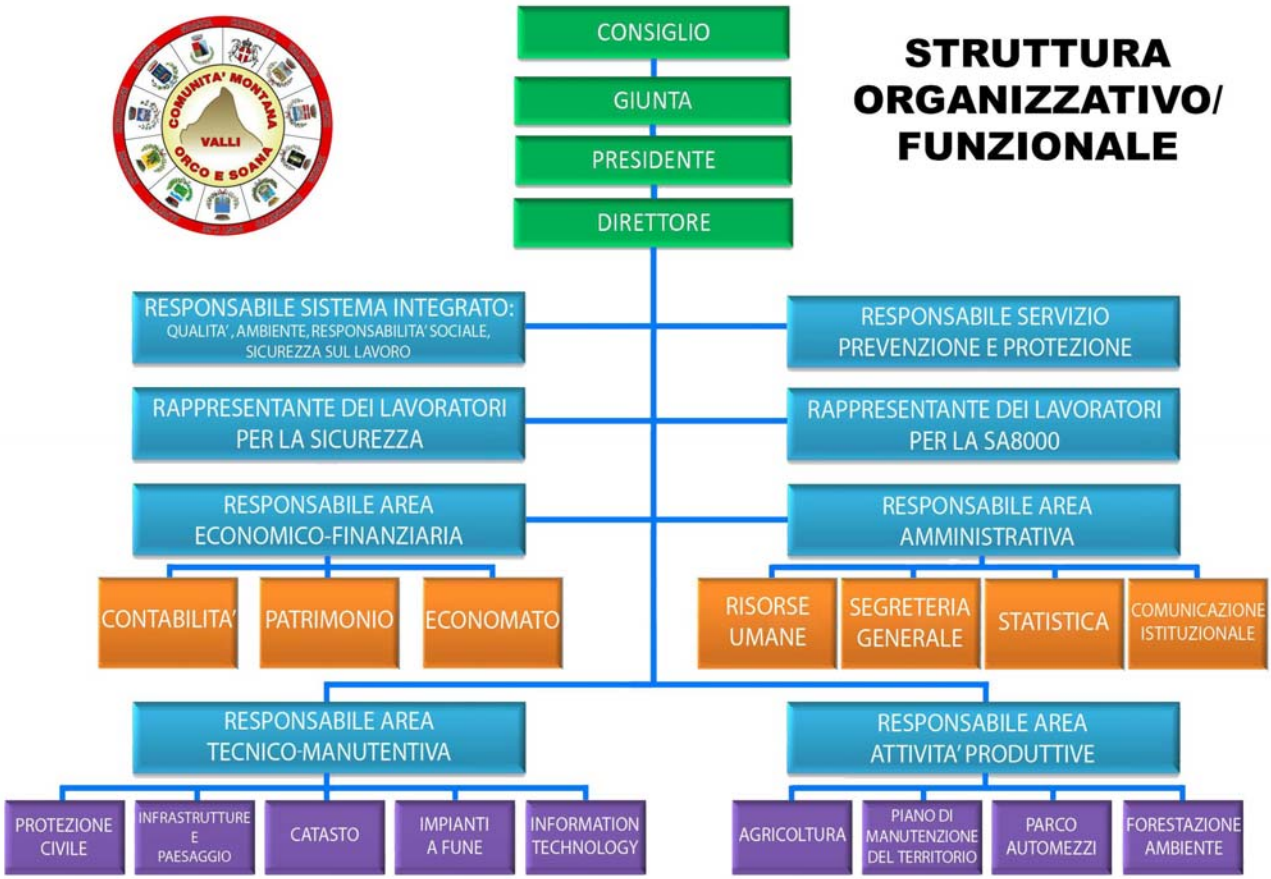
1.2. Organizzazione

L'organizzazione della CMVOS è costituita da:
- organi elettivi;
- struttura burocratica;
- organi di controllo interno ed esterno.

Organi elettivi.

A seguito del processo di riforma delle Comunità Montane Piemontesi si è effettuata una razionalizzazione, in riduzione, dei componenti degli organi elettivi al fine di contenere e diminuire i cosiddetti "costi della politica". In base al nuovo Statuto della Comunità Montana gli Organi elettivi sono i seguenti:
a) Consiglio (CONS) o Organo rappresentativo: formato da n. 13 componenti ivi compreso il Presidente. Il CONS definisce l'indirizzo politico amministrativo dell'Ente ed esercita il controllo sull'attuazione di tale indirizzo. All'interno del CONS, i Consiglieri possono costituire gruppi di maggioranza e di minoranza. Al CONS spetta l'adozione di tutta una serie di atti fondamentali espressamente previsti dall'art. 8 dello Statuto. In particolare il CONS approva il bilancio e il rendiconto economico finanziario;
b) la Giunta (G.T.A.) o Organo esecutivo, alla quale spetta la generale competenza su ogni atto che la legge, il regolamento o lo Statuto non riserva al CONS, al Presidente (PRES), al Direttore (DIR), ai Responsabili di Area (RdA), ai Responsabili dei Servizi (RdS). La G.T.A. è formata dal PRES e da quattro Assessori tra i quali è ricompreso il Vice-Presidente;
c) il PRES è il legale rappresentante della CMVOS, assicura l'unità dell'attività politico-amministrativa, sovrintende al funzionamento dei servizi e degli uffici e adotta gli atti che la legge, il regolamento e lo Statuto riservano alla sua competenza.

Struttura Burocratica
La CMVOS è dotata di un DIR che svolge anche le funzioni di Segretario Generale. Il DIR è il garante della correttezza amministrativa sia per la preparazione, sia per l'attuazione delle decisioni degli organi elettivi disponendo, d'intesa con il PRES, di poteri di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo.
Sia lo Statuto che il Regolamento di Organizzazione (RdO) definiscono, il primo tramite linee generali e il secondo in dettaglio, l'organigramma della CMVOS come di seguito rappresentato:



La struttura burocratica si articola in unità organizzative aggregate tra loro secondo criteri di omogeneità denominate "aree di attività". Al loro interno ci sono unità semplici denominati "servizi" cui sono demandate funzioni specifiche e di dettaglio.

La dotazione organica risulta, attualmente, composta come di seguito riportato:

n. 1	Direttore/Segretario Generale;
n. 2	Responsabili di Area “Funzionari direttivi”
n. 2	Istruttori Amministrativi (Specialisti Amministrativi)
n. 3	Esecutori Amministrativi
n. 1	Collaboratore Professionale– conduttore mezzi operativi
n. 1	Istruttore Tecnico- Geometra con contratto a tempo determinato
n. 10	Totale

Organi di controllo interno ed esterno
Organi interni.
Il Revisore del Conto (REV) verifica la corretta ed economica gestione delle risorse della CMVOS, esprime i pareri sulla proposta di Bilancio e di Rendiconto e informa il CONS in caso di gravi irregolarità di gestione, Il Nucleo di Valutazione (NUV) verifica sino al 31/12/2010, poi sarà sostituito dall’Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), la congruenza dei risultati gestionali rispetto agli obiettivi assegnati al DIR ed ai RdA.
Organo Esterno.
La Corte dei Conti – Sezione Regionale di Controllo (CdC) – verifica, ex post, i motivi e le modalità con cui la CMVOS supporta ed adotta il conferimento di incarichi di collaborazione autonoma e/o continuativa, nonché la gestione contabile a seguito dell’invio del “Referto sul controllo della gestione” e del rendiconto.

1.3. Attività

L’attività svolta dalla CMVOS è classificata come “attività generali di amministrazione pubblica” il cui Codice NACE corrisponde al n. 75.11
In generale, si distinguono attività svolte direttamente e altre affidate a soggetti terzi.

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	SVOLGIMENTO DIRETTO	OUTSOURCING
Attività di amministrazione	X	
Pianificazione e programmazione	X	
Interventi nel settore agricolo	X	
Controllo dei progetti	X	
Interventi di sistemazione idrogeologica e idraulico forestale	X	
Interventi di manutenzione ordinaria del territorio	X	
Appalto di opere pubbliche	X	X
Erogazione di servizi	X	X
Gestione dei mezzi operativi di proprietà	X	
Conduzione degli edifici in uso	X	
Gestione degli impianti termici degli edifici in uso		X

1.4. Principali dotazioni e tecnologie utilizzate

La CMVOS dispone di una rete Intranet collegante tutti i Comuni membri e le altre Pubbliche Amministrazioni (PA) ove sono allocati servizi di importanza fondamentale quali il sistema cartografico "SIT-CMVOS", lo "Sportello Decentrato Catastale", il Servizio Associato di Polizia Locale e quello di Protezione Civile. All'interno degli uffici esiste una rete locale con server centrale e 10 postazioni informatiche che vengono aggiornate e sostituite all'incirca ogni quattro anni.
La tecnologia informatica impiegata è quella di ultima generazione ed essa consente, tra l'altro, di disporre i pagamenti mediante il "mandato informatico". I mezzi operativi della CMVOS sono i seguenti:

	TIPO MEZZI OPERATIVI	MODELLO/MARCA
A	Escavatore	KOMATZU
B	Pala gommata terna	BENATTI
C	Trattore	JOHN DEER
D	Autocarro (4x4)	MERCEDES BENZ UNIMOG
E	Autocarro (4x4)	EUROCARGO
F	Autovettura (autovettura di servizio)	FIAT Punto

La CMVOS gestisce, in comodato, una rete di comunicazione elettronica a banda larga realizzata in collaborazione con la Regione Piemonte e il Consorzio CSP di Torino.

1.5. Portatori di interesse
I principali stakeholder dell’Amministrazione sono quelli che contribuiscono alla realizzazione

della missione istituzionale e quelli che sono in grado di influenzare, con le loro decisioni, il raggiungimento degli obiettivi della CMVOS.
L'individuazione degli stakeholder avviene tramite i criteri dell'influenza del soggetto verso l'Amministrazione e/o dell'interesse che rivestono. Il criterio dell'influenza porta a identificare tra gli "stakeholder chiave" quelli che controllano fattori rilevanti come le risorse finanziarie, le informazioni, elementi di conoscenza. La seconda categoria di stakeholder comprende quelli che sono interessati alle attività dell'Amministrazione senza poterla influenzare.
I portatori di interesse più rilevanti per la CMVOS sono i seguenti:
- i Sindaci dei Comuni membri;
- l'Autorità regionale;
- l'Autorità provinciale;
- la Corte dei Conti;
- le Scuole;
- le Associazioni di volontariato
- le Associazioni/organizzazioni di protezione civile;
- le Organizzazioni Sindacali;
- il settore pubblico allargato (ATO, ASL ecc….);
- le imprese e gli operatori economici;
- le Associazioni di Categoria;
- i Dipendenti;
- i Cittadini;
- gli Utenti;
- i Media.

1.6. Partner
I principali Partner della CMVOS sono i seguenti:
- il Gruppo di Azione Locale "Valli del Canavese", società pubblico- privata destinata al potenziamento delle attività delle imprese e degli artigiani esistenti sul territorio;
- il Consorzio Socio Assistenziale CISS 38;
- il Consorzio per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- l'Autorità d'Ambito Torinese n. 3 per la gestione del ciclo integrato dell'acqua. La CMVOS è socio di maggioranza della società mista "EnergiVOS" per la gestione del ramo "energia" ed, in particolare, delle fonti di energia rinnovabile.
E' socio dell'ex ATL 3 Canavese Valli di Lanzo, ora ATL Unica della Provincia di Torino. Aderisce alla Federbim (Federazione Nazionale dei Bacini Imbriferi Montani) con sede in Roma. E' socio dell'Associazione nazionale "Città del Castagno" con sede in Castelnuovo Garfagnana (Lu). Aderisce, infine, all'UNCEM, Unione Nazionale Comuni Comunità Enti Montani.

1.7. Tappe principali del premio qualità
L'avvio del procedimento teso al perseguimento della "qualità" inteso come **miglioramento continuo** delle prestazioni ha avuto inizio nel 2004 quando è stato impostato il sistema di gestione ambientale (SGA) conforme alla norma ISO 14001/2004. E' successivamente proseguito con l'ottenimento delle seguenti ulteriori certificazioni:
Qualità: ISO 9001-2000 - 2009
Sicurezza: BSOHSAS 18001:2007 - 2009
Responsabilità Sociale: SA 8000:2001 - 2009
In data 28/02/2007 con Deliberazione della Giunta di Comunità Montana è stato formalmente stabilito che lo strumento di autovalutazione della CMVOS era rappresentato dal modello "Common Assessment Framework (CAF). Il nuovo RdO, entrato in vigore di recente, comprende espressamente un articolo con il quale il CAF viene assunto a modello permanente di autovalutazione.

1.8 Progetti significativi in corso
I progetti più significativi, in corso di attuazione, sono i seguenti:
- Realizzazione Polo Integrato di Protezione Civile;
- Costituzione società-mista a prevalente capitale pubblico per la gestione del ramo "energia" nel settore delle "fonti rinnovabili";
- realizzazione rete Lavagne Interattive Multimediali (LIM) collegante i plessi scolastici di montagna (Ceresole Reale, Locana-Casetti, Ronco Canavese e Frassinetto) con le Sedi Scolastiche di Locana e Pont Canavese, nonché, tra di loro con il sistema della videoconferenza;
- realizzazione dell'ultimo intervento di sistemazione idrogeologica derivante dall'evento alluvionale dell'ottobre 2000;
- estensione della rete di comunicazione elettronica cd. "banda larga" nelle zone ancora non "coperte" dall'infrastruttura realizzata dalla CMVOS, dalla Regione Piemonte e dal Consorzio CSP.

1.9 Certificazioni e/o qualifiche
La CMVOS ha ottenuto dall'Ente terzo di Certificazione RINA Service S.p.a. i seguenti certificati:

Ambiente ISO 14001/2004	n. EMS- 1017/S del 23/06/2005
Qualità ISO 9001/2000	n. 19184/09/S del 29/01/2009
Responsabilità Sociale SA 8000/2001	n. SA-419 del 30/01/2009
Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro BSOHSAS18001/2007	n. OHS-3000 del 29/01/2009

Certificato BEST 4 in data 3/02/2009. Nel 2009 tra le 40 Organizzazioni italiane che potevano fregiarsi del prestigioso certificato "Best 4" la CMVOS era l'unica P.A..
A seguito della partecipazione all'iniziativa del Ministro per la Funzione Pubblica, On. Prof. Renato BRUNETTA, "Premiamo i risultati", la CMVOS ha ottenuto il "Riconoscimento" in data Maggio 2010 a seguito della presentazione del

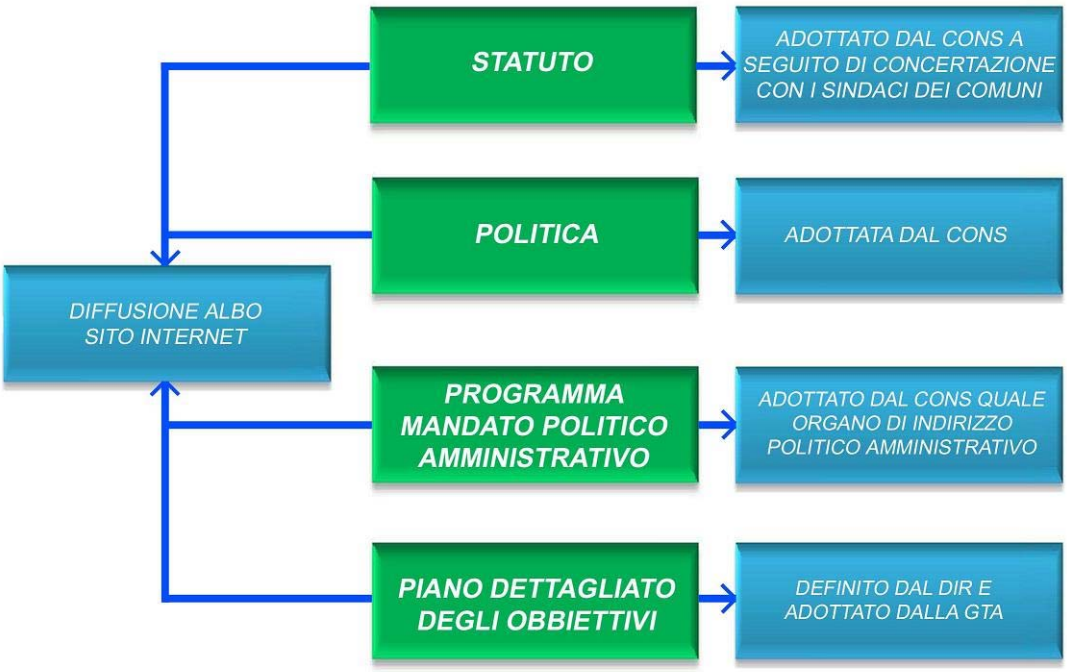
progetto “Catasto a casa tua”, ovvero “Catasto on line”.
Ha, inoltre, conseguito nel tempo:
- “Cento progetti al Servizio dei Cittadini”, Dipartimento della Funzione Pubblica, Roma 16/03/1995;
- “Bandiera Verde 2005” assegnata da Legambiente per l’efficienza ed i corretti orientamenti con cui sono stati attuati i piani ed interventi per la manutenzione territoriale a fini di riassetto di un bacino montano”;
- Progetto ”Cantieri 2006”, segnalazione nell’ambito del progetto da “Telemaco a Ulisse”, ovvero rilascio in modo telematico di certificati e visure camerali;
- Premio “Buone Pratiche Associative Comunali 2006” assegnato dalla Regione Piemonte, Vignale Monferrato, 7 Dicembre 2006; 2° Premio nazionale, conseguito nella categoria “Servizi Interattivi delle PA che si vedono”, a seguito della partecipazione al III° Premio Nazionale “La P.A. che si vede”, presentando la piattaforma multimediale integrata “Orso TV”.
Nell’ambito dell’iniziativa ministeriale “Non solo fannulloni”, la CMVOS ha ottenuto la segnalazione di n. 1 progetto “la realizzazione della rete di banda larga nelle Valli Orco e Soana” e, dietro auto-segnalazione, la registrazione di ben 7 progetti. La CMVOS ha, inoltre, aderito all’iniziativa “Mettiamoci la faccia” in base alla quale viene rilevata, in modo completamente on line, la soddisfazione dei clienti del servizio “catasto on line”.

2. Descrizione di dettaglio dell'Amministrazione in relazione al modello CAF 2006.

2.1. - Criterio 1: Leadership

2.1.1. Sottocriterio: Orientare l’organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori.

La CMVOS ha iniziato a definire i propri processi cercando di perseguire la qualità a decorrere dal 2004 quando venne programmata la costruzione di un sistema di gestione conforme alla norma ISO 14001/2004.
A tal riguardo, il DIR ha partecipato attivamente con gli amministratori locali nella fase di individuazione della missione dell’ente mettendo a loro disposizione le sue competenze tecniche. Dall’analisi del contesto interno ed esterno sono stati dapprima definiti i “valori” ovvero “L’uomo” e l’”Ambiente” e poi codificata la missione istituzionale in “Una migliore qualità della vita, in un ambiente di qualità”. Nel “preambolo” dello Statuto compare, in modo inequivocabile, la missione della CMVOS.
Il DIR ha contribuito, con proprie osservazioni e/o suggerimenti, a delineare la visione della CMVOS ovvero la gestione dell’ambiente in modo sostenibile e l’erogazione di nuovi servizi ai cittadini mediante l’innovazione tecnologica. “Ambiente e Innovazione” sono i cardini sui quali si è delineata la “Politica” della CMVOS tenendo presenti le osservazioni degli stakeholder più significativi e cioè i Sindaci dei Comuni membri che esprimono il loro orientamento nell’Assemblea dei Sindaci (AS).
La “Politica” è stata debitamente diffusa mediante pubblicazione sul sito istituzionale e all’Albo dell’Ente.
Missione e Visione sono stati alla base della redazione, da parte della leadership pubblica, del “Programma di mandato politico-amministrativo” (PMPA).
Il PMPA definisce gli obiettivi strategici di lungo periodo (durata del mandato) che sono stati delineati ricorrendo anche alla collaborazione del DIR quale soggetto cui viene affidata, unitamente ai RdA, la gestione operativa.
Il PMPA è stato condiviso con gli altri soggetti istituzionali locali ovvero i Comuni che, in sede di AS, hanno manifestato i “bisogni” e le “aspettative” delle rispettive comunità locali.
Il PMPA è stato diffuso per la relativa conoscenza mediante pubblicazione sul sito istituzionale unitamente alla deliberazione adottata dal CONS a titolo di approvazione. Sulla base del PMPA è stato definito, a cura del DIR, il Piano dettagliato degli Obiettivi (PdO) che raggruppa tutti gli interventi e le azioni da conseguire nel breve periodo: un anno. Il PdO è approvato dalla GTA.
In buona sostanza l’organizzazione ha definito il processo istituzionale/gestionale secondo lo schema seguente:



2.1.2. Sottocriterio: Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento.

Tutti i processi dell'Ente vengono gestiti secondo il Ciclo di Deming Plan, Do, Chech, Act (PDCA) ed, a tal riguardo, ne è prova la realizzazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI):
Ambiente
Qualità
Responsabilità Sociale
Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro.
Il DIR ha costituito apposite "Unità di Progetto" per la realizzazione di obiettivi sia strategici che di dettaglio tenendo presenti le procedure e i documenti del SGI (Manuale di Gestione, procedure operative, riesame, ecc…). Il PdO viene redatto dal DIR, sentendo e coinvolgendo sia i RdA che i RdS ed è strutturato come segue:
- obiettivo;
- risorsa
- attuazione.
Il sistema è stato redatto dapprima in forma cartacea, e successivamente, implementato su piattaforma informatica denominata "Controllo di gestione Integrato Valli Orco e Soana" (COGIVOS). Vengono effettuati audit interni ed esterni al fine di ridefinire i processi e/o, in alcuni casi, la completa rimodulazione degli obiettivi strategici adottati nel PMPA. Il RdO è stato redatto tenendo conto della procedura PDCA e attribuendo ai RdA le rispettive competenze e responsabilità gestionali.

2.1.3. Sottocriterio: Motivare e supportare il personale nell'organizzare e agire come modello di ruolo.

Il DIR attua il PMPA coinvolgendo i RdA i quali sono destinatari di specifici obiettivi e/o interventi contenuti nel PdO. Il DIR convoca, con atto formale, apposite riunioni, con tutto il personale dipendente, al fine di illustrare le direttive della GTA, le novelle legislative e gli adempimenti di ufficio man mano che ne ravvisi la necessità. Ogni riunione è indetta sulla base di un apposito Ordine del Giorno contenente gli argomenti oggetto di trattazione.
Il DIR ha cercato e cerca innanzitutto di infondere nei dipendenti una "forte motivazione" a lavorare per la CMVOS ed a svolgere il ruolo di dipendente di ente locale con orgoglio. Gli attestati e i riconoscimenti ottenuti dalla CMVOS gratificano i dipendenti e li rendono partecipi e propositivi nelle azioni gestionali tese a raggiungere gli obiettivi operativi stabiliti nel PdO. Il DIR ha promosso un importante progetto innovativo inerente il rilascio dei prodotti catastali completamente su piattaforma on line che ha ottenuto il "Riconoscimento" da parte del Ministero per la Funzione Pubblica in occasione dell'iniziativa "Premiamo i risultati". Il nuovo Statuto della CMVOS ha accolto alcuni suggerimenti formali del DIR e, in particolare, l'art. 18, c. 3, lett. g) che prevede, espressamente, la promozione della "cultura del risultato" rispetto alla "cultura dell'atto". Il vigente RdO, redatto sulla scorta dei principi sanciti dallo Statuto, è impostato su tale base prevedendo, anche ai fini del D.Lgs. n. 150/09, quale metodo permanente di gestione il PDCA e quale strumento di autovalutazione il CAF.

2.1.4. Sottocriterio: Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità.

La CMVOS è un ente locale e, in particolare, un ente intermedio o di 2° livello quale proiezione dei Comuni che ne fanno parte. Pertanto, la CMVOS è destinataria di una serie di leggi e disposizioni regolamentari sia statali che regionali che vincolano, indirizzano e/o conformano l'agire della stessa.
Il DIR svolge la funzione di analisi delle leggi e di individuazione di quelle che impattano direttamente e/o indirettamente sulla CMVOS quale ente esponenziale della comunità locale.
Il DIR ha supportato il PRES nella stesura del PMPA affinché il medesimo fosse conforme alla legislazione statale e regionale. Anche il PdO è stato redatto dal DIR tenendo conto della normativa di dettaglio concernente i vari settori che attengono alla CMVOS. Il programma triennale delle Opere pubbliche (POP) ne è il testimone più qualificato, infatti, in esso, vengono coniugate le normative di settore e i bisogni della comunità locale portati all'attenzione della CMVOS dagli stakeholder chiave ovvero i Sindaci dei Comuni membri che hanno il loro luogo d'incontro istituzionale nell'AS: Organo permanente di raccordo tra la CMVOS e gli stessi Comuni.
Anche nel ricercare gli accordi con le varie categorie di utenti e/o di partner, il DIR sottopone, preventivamente, alla GTA le relative proposte contrattuali. Un esempio è dato dall'accordo stipulato con l'ONG "Persone come Noi" che ha consentito, in collaborazione con altri stakeholder chiave, la Regione Piemonte, il Comune di Locana e le Scuole la definizione e la realizzazione del progetto "Sostegno della sicurezza alimentare nel dipartimento Los Morochucos (provincia di Cangallo, regione di Ayacucho, PERU). Il DIR, unitamente al Responsabile di Area delle Attività Produttive, ha presentato e la GTA ha approvato un progetto di marketing territoriale basato sull'utilizzo della lana di pecora e del legno di castagno per la realizzazione sperimentale di barriere stradali antirumore. Il progetto è stato approvato dalla Regione Piemonte e ammesso a finanziamento.

2.2. Criterio 2: Politiche strategie

2.2.1. Sottocriterio: Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse.

Come già anticipato, la CMVOS è un ente di 2° grado, cioè una forma associativa di Comuni. Gestisce funzioni **proprie** che gli sono affidate dalla Regione, funzioni **delegate** conferite dalla Regione, dalla Provincia e dagli stessi Comuni. La gestione, in forma associata, di beni e servizi ha lo scopo principale di conseguire economie di scala.
Nella definizione delle proprie attività di programmazione (Plan), la CMVOS deve prioritariamente individuare tutti i potenziali partner di interesse anche se, alcuni di questi, sono individuati appositamente dalla legge (Regione, Provincia, Comuni), altri vengono individuati in base alle attività che la CMVOS svolge al fine di perseguire il progresso economico-sociale della popolazione montana. I Comuni esprimono, tramite il Sindaco, i rispettivi "bisogni" in sede di AS; sulla base delle esigenze manifestate dai Sindaci e tenendo conto delle funzioni attribuite alla CMVOS dalla legge sia statale che regionale viene adottato il PMPA, la Politica ed esercitata tutta la conseguente attività gestionale.
Ogni appaltatore/fornitore di beni e servizi, dopo essere stato selezionato attraverso le vigenti regole sui pubblici appalti, deve compilare un apposito "Questionario – qualificazione appaltatore" al fine di consentire alla CMVOS di rilevare tutti i tratti salienti dell'operatore economico che sono necessari per l'attuazione del vigente SGI. Prima di dare concreta attuazione alle esigenze manifestate dagli stakeholder vengono, comunque, effettuate apposite valutazioni in termini costi/benefici che la GTA può accogliere o non accogliere.
In caso di autorizzazione, l'opera, il bene o il servizio viene inserito nel vigente ciclo di programmazione, esecuzione e realizzazione. Un esempio è dato dalla realizzazione del Polo Integrato di Protezione Civile dove, prima di provvedere all'approvazione del progetto, è stato approvato un apposito studio di fattibilità tecnico/economico (analisi swot).

2.2.2. Sottocriterio: Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili.

La programmazione strategica PMPA non può prescindere dal collegamento con la programmazione economico-finanziaria. Il documento che collega gli obiettivi alle risorse finanziarie e il PdO che, in corso di attuazione, viene tenuto sotto controllo dal DIR; in caso di difficoltà nel rispetto dei tempi di attuazione e/o nel reperimento delle risorse a suo tempo previste, il RdA informa il DIR che provvede a rettificare e a modificare la programmazione di dettaglio e gestionale. Entro il 15 Dicembre di ogni anno viene verificata l'attuazione del PdO unitamente allo stato di dettaglio della programmazione economico-finanziaria ovvero il Piano Esecutivo di Gestione (PEG). Il DIR con il supporto del NUV effettua la valutazione dell'operato dei dipendenti al fine di consentire al medesimo di erogare i premi di produttività. Il NUV svolge apposita relazione di valutazione per la GTA al

fine di consentire alla medesima di esprimersi in merito all'erogazione del premio di risultato del DIR.
Durante l'anno di riferimento vengono effettuati sia audit interni che esterni in merito all'attuazione del SGI che non può presiedere dal collegamento con il PdO e il PEG.

2.2.3. Sottocriterio: Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione.

A seguito dell'adozione del PMPA da parte del CONS e da parte della GTA del PdO e del PEG, il DIR e i RdA danno attuazione agli obiettivi gestionali. Alcuni obiettivi per essere realizzati necessitano di ulteriori piani di attuazione nei quali viene descritta la realizzazione mediante fasi con la realizzazione di diagrammi di GANNT e la contestuale allocazione delle risorse finanziarie. Successivamente, in alcuni casi, si deve effettuare una preliminare indagine di customer satisfaction prima di mettere in rete il prodotto e/o il servizio al fine di effettuare l'eventuale azione di correzione in base alle osservazioni formulate dai potenziali utilizzatori del prodotto e/o del servizio. Prova di quanto testè affermato risulta suffragata dal progetto "Catasto a casa tua" concernente, come più volte espresso, il rilascio on line dei prodotti catastali.
Il DIR e i RdA sottopongono alla GTA la stipulazione di accordi (di programma, ex art. 15 legge n. 241/90, convenzioni, contratti ecc….), che rappresentano, in concreto, l'attuazione della programmazione sia strategica che operativa con il coinvolgimento dei portatori di interesse che possono essere individuati tramite gara di appalto, gare ufficiose o direttamente in base alla fiducia oppure poiché già predeterminati dalla legge come ad esempio le Scuole e le Onlus.

2.2.4. Sottocriterio: Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione.

Il DIR si è sempre dimostrato molto attento e convinto fautore della cultura dell'innovazione. A comprova di quanto riferito si riporta il testo dell'art. 2, c. 1, dello Statuto che stabilisce che la CMVOS promuove l'innovazione nel settore dell'informazione e della comunicazione tecnologica. Grazie all'idea della CMVOS, la Regione Piemonte ha concesso risorse economiche per la realizzazione, in un'area a forte digital divide come quella delle Valli Orco e Soana, di una rete di connessione a banda larga. La CMVOS ha posto in gara la gestione della rete ed affidato in concessione l'erogazione del servizio di comunicazione elettronica. Attualmente sono circa 100 gli utenti del servizio. E' stata inviata a tutti gli utenti un'apposita scheda tesa a rilevare la qualità effettiva del servizio erogato. Al momento non sono ancora pervenute le relative risposte. Dall'esito dell'indagine di customer satisfaction si richiederà all'operatore economico, gestore del servizio, di apportare i conseguenti ed eventuali miglioramenti. Acquisendo le necessità della Scuola è stata realizzata una rete di insegnamento a distanza mediante le Lavagne Interattive Multimediali (LIM) che consente ai plessi di alta montagna di dialogare in rete con le altre scuole del territorio. Ovviamente entrambi i progetti sono stati preventivamente individuati negli atti di programmazione sia generale che di dettaglio. Chi utilizza il "CATASTO a casa Tua" può esprimere, immediatamente, la propria soddisfazione o meno rispetto al servizio fornito, utilizzando la procedura on line degli e-moticons a seguito della partecipazione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia".
Il DIR si occupa direttamente di analizzare con i RdA le eventuali azioni tese a potenziare e/o a migliorare i servizi, sempre nell'ottica dell'innovazione tecnologica. Anche il rilascio dei prodotti della Camera di Commercio alle Imprese avviene grazie ad un accordo stipulato con la Confederazione Nazionale dell'Artigianato che consente di rilasciare, presso la Sede della CMVOS, tutti i prodotti della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura .

2.3. Criterio 3: Personale

2.3.1. Sottocriterio: Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie.

La gestione del personale è improntata ai principi sanciti dalla Responsabilità Sociale e dalla Sicurezza sui luoghi di lavoro poiché la CMVOS si è dotata dei relativi sistemi di gestione conformi alle norme SA 8000/2001 e OHSAS18001/2007.
Sulla base di tali schemi è stata adottata dalla GTA, su proposta del DIR, la programmazione di fabbisogno di personale; la proposta del DIR consente sia per il lungo periodo (tre anni) che il breve (un anno), l'individuazione delle risorse umane da destinare a soddisfare, sia in modo temporaneo che indeterminato, i bisogni e le aspettative dell'ente. Il reclutamento avviene mediante procedura di selezione pubblica garantendo la trasparenza e l'imparzialità delle decisioni. Il DIR ha costituito il "Comitato per le Pari Opportunità" che, a sua volta, ha espresso il parere necessario per consentire al medesimo di adottare il Piano Triennale di Azioni positive di cui all'art. 48 del D.Lgs. n. 196/2006 (2009-2010-2011). E' stata inviata al Dipartimento della Funzione Pubblica la relazione sulle pari opportunità,.

2.3.2. Sottocriterio. Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando

gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione.

Lo Statuto della CMVOS, redatto con il supporto fondamentale del DIR, prevede, espressamente, all'articolo 18, c. 3, lett. h), che la gestione del personale deve essere strutturata secondo la logica del "sapere"; "saper fare" e "saper essere".
La formazione viene programmata d'ufficio come ad esempio in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro oppure può essere fornita anche a "domanda individuale". La partecipazione a seminari e/o riunioni tecniche organizzate dalla Regione o Provincia non viene mai ostacolata per ragioni di servizio.
All'interno degli uffici viene promossa la mobilità interna; anche la mobilità esterna viene attivata prima di procedere ad assunzioni a tempo indeterminato. In quest'ultimo caso deve essere approvato un apposito bando da pubblicare all'Albo e sul sito istituzionale. Le varie modalità di mobilità ed i relativi criteri di attuazione sono espressamente individuati nel RdO. Il DIR supporta continuamente i RdA nello svolgimento delle loro attività gestionali fornendo supporto e collaborazione sia generale che specifica. In caso di aspetti di particolare complessità, si ricorre a consulenze esterne di alta professionalità con specifici incarichi di collaborazione autonoma.

2.3.3. Sottocriterio: Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerement

Una indicazione reale di come sia il benessere organizzativo all'interno dell'ente è rappresentato dalla rilevazione dei tassi di assenza/presenza rilevabile sul sito internet www.cm-valliorcosoana.to.it nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito". Il personale viene coinvolto dal DIR mediante riunioni alle quali possono partecipare anche solo i soggetti interessati.
Per specifici obiettivi di particolare difficoltà, il DIR costituisce, ai sensi dell'art. 16 del RdO, appositi "Gruppi di lavoro"; è il caso, ad esempio, delle pratiche concernenti il Piano di Sviluppo Rurale della Regione Piemonte (PSR) dove sono ricomprese le funzioni di istruttore, controllore e liquidatore. In caso di adozione di misure e/o interventi in materia di sicurezza, viene preventivamente interpellato il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e, per gli aspetti di natura contrattuale, viene "sentito" il Rappresentante Sindacale Unitario (RSU) che partecipa anche alla definizione e sottoscrizione del contratto collettivo decentrato integrativo (CCDI). Ogni dipendente può, in qualsiasi momento, esprimere le proprie opinioni sia ai RdA che al DIR anche mediante forme anonime inserendo nel box, appositamente collocato sul bancone di accesso agli Uffici, documenti scritti.
Nella definizione della misurazione della performance individuale e organizzativa viene data informazione sia al RSU che alle Organizzazioni Sindacali Territoriali (OOSS).

2.4. Criterio 4: Partnership e risorse

2.4.1. Sottocriterio: Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave

L'attività della CMVOS si svolge sia sul fronte interno che su quello esterno rispettivamente per il reperimento dei beni e dei servizi necessari per il funzionamento dell'Ente e per l'esecuzione sul territorio della propria missione istituzionale.
All'interno, i partner vengono individuati secondo le regole dell'evidenza pubblica. L'attività dei fornitori di beni e servizi è sotto il controllo del RdA "Tecnica e Tecnica Manutentiva" che, in base ai "Questionari Qualificazione Appaltatori", segue tutto l'iter dal punto di vista amministrativo e di qualità.
Sul fronte esterno i partner vengono individuati ricorrendo agli ordinari istituti di diritto amministrativo perché, non si deve dimenticare, che la CMVOS è **una pubblica amministrazione locale**. Vengono pertanto, stipulate convenzioni, contratti, accordi ecc…
Tutta l'attività istruttoria viene coordinata dal DIR ed eseguita dai RdA prima di giungere agli organi competenti all'adozione finale degli atti: il CONS per gli atti fondamentali e la GTA per quelli di carattere ordinario.
I contratti prevedono sempre che, prima di qualsiasi pagamento, venga effettuata, a cura del RdA, la verifica circa la regolarità e la qualità della prestazione eseguita.
I contratti prevedono, inoltre, opportune forme di tutela dei soggetti che intrattengono rapporti con la CMVOS.

2.4.2. Sottocriterio: Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti.

La CMVOS coinvolge, fatte salve le azioni di natura vincolata, i cittadini nell'esecuzione di interventi che riguardano i medesimi in modo diretto.
Ad esempio, in occasione della realizzazione della rete a banda larga, sono stati effettuati "focus group" durante i quali è stata presentata l'iniziativa; sono state raccolte le osservazioni e, se pertinenti, adottate le conseguenti azioni di rettifica.
Sul bancone di accesso agli Uffici è a disposizione apposito "box" per la presentazione di segnalazioni e/o reclami.
Anche il sito istituzionale contiene apposita sezione dedicata ai reclami. Nel corso dell'ultimo periodo sono pervenute otto segnalazioni cui si è prontamente risposto. Sul sito nella sezione

dedicata a "Trasparenza, valutazione e merito" sono indicate le competenze degli Uffici ed i relativi responsabili con l'evidenziazione delle rispettive caselle di posta elettronica certificata (PEC).
I progetti più significativi vengono illustrati mediante conferenze stampa; gli articoli di giornale riguardanti le iniziative della CMVOS vengono riportati sul sito; vengono, inoltre, pubblicati il bilancio di previsione, il POP nonché specifici e distinti programmi.
Anche la diffusione di brochure istituzionali rappresenta uno dei metodi utilizzati per diffondere, tra la popolazione montana, le iniziative della CMVOS; è il caso dell'opuscolo intitolato "Guida operativa del Servizio Associato di Protezione Civile" che, tra l'altro, ha ricevuto il plauso scritto dal Capo del Dipartimento Nazionale della Protezione Civile, Dott. Guido BERTOLASO. Il sito istituzionale contiene anche una sezione dove i testi sono tradotti in inglese e tedesco.

2.4.3. Sottocriterio: Gestire le risorse finanziarie

Il PdO è correlato al Bilancio di previsione, mediante il PEG, atteso che ad ogni obiettivo corrisponde uno stanziamento finanziario a condizione che sia un obiettivo comportante spesa. Tutti i documenti di programmazione economico-finanziaria ovvero bilancio, bilancio pluriennale e relazione previsionale e programmatica e PEG sono disponibili, per la relativa consultazione, sul sito internet nella sezione "Programmazione tecnico/finanziaria".
Tutta la gestione finanziaria è sottoposta alla verifica del REV, della CdC e del Responsabile del Servizio Economico finanziario.
In caso di irregolarità e/o di anomalie nella gestione, il REV ne dà immediata comunicazione al CONS per l'adozione delle azioni di riequilibrio. Entro il 30 Settembre di ogni anno il CONS effettua l'analisi sullo stato di attuazione degli interventi e sul sistema di equilibrio di bilancio. In caso di eventuale squilibrio adotta i conseguenti atti per rispettare l'equilibrio economico-finanziario.
Gli investimenti vengono preceduti da appositi studi di fattibilità al fine di valutarli sotto il profilo costi/benefici.
Distintamente dal bilancio viene tenuto il conto del patrimonio che riepiloga tutti i beni mobili e immobili in dotazione alla CMVOS.
La CMVOS, come verrà indicato nella parte dedicata ai risultati, ottiene buone performance in termini di accertamento delle entrate e di impegno delle spese.

2.4.4 Sottocriterio: Gestire le informazioni e la conoscenza

La CMVOS ha stipulato appositi contratti per consentire a tutto il personale dipendente di avere in rete e, quindi, sul proprio p.c. l'informazione on line riguardante la P.A. Tutte le banche dati concernenti il settore della P.A. sono consultabili da ogni postazione di lavoro.
Il DIR filtra la documentazione che perviene dall'esterno dopo essere stata protocollata; infatti, in base alle competenze di ogni area, distribuisce, a mezzo del Responsabile del Servizio di Segreteria Generale, la documentazione di competenza di ogni ufficio. L'informazione che perviene dall'esterno e che non risulta pertinente viene archiviata.
Il DIR invia ai RdA apposite direttive e/o ordini di servizio cui i medesimi devono conformarsi per la realizzazione, tramite i rispettivi dipendenti, degli obiettivi assegnati. Apposita modulistica evidenzia il flusso delle comunicazioni interne.
I cittadini/utenti possono accedere alle informazioni e/o ai documenti dell'Ente formulando apposita richiesta in base al diritto di accesso agli atti ai sensi della Legge n. 241/1990.
Il sito istituzionale rappresenta la migliore fonte di informazione per i cittadini sia come stakeholder sia come utenti dei servizi.

2.4.5. Sottocriterio: gestire la tecnologia

Tutte le attività di competenza degli uffici della CMVOS sono gestite mediante piattaforme informatiche; delibere e determine, protocollo informatico, mandato informatico, contabilità, bilancio e patrimonio, personale, opere pubbliche, agricoltura, catasto, servizio associato di polizia locale e di protezione civile.
Il DIR svolge il ruolo di "Amministratore delle reti informatiche" e, come tale, conduce, delega e controlla tutte le conseguenti azioni. Tutto il processo viene seguito e gestito nel pieno rispetto delle norme contenute nel "Codice sulla Privacy".
L'informazione istituzionale della CMVOS viene, inoltre, diffusa tramite la propria piattaforma multimediale integrata "Orso TV". Tramite appositi "post" sul blog, la comunità locale diffonde le proprie iniziative e attività (Pro-Loco, Comuni, Associazioni, ecc….); mediante la "net tv" la CMVOS divulga la propria missione istituzionale, la sua storia e la sua vision.

2.4.6. Sottocriterio: Gestire le infrastrutture.

Presso la CMVOS è stato adibito un'apposito spazio dedicato ai "Servizi Integrati per i Cittadini e le Imprese"; il Mercoledì di ogni settimana i cittadini possono espletare le pratiche relative all'erogazione del metano (la CMVOS ha realizzato ed è proprietaria della rete data in concessione, previa gara pubblica, ad un operatore privato), rivolgersi al Servizio Legale gratuito per avere informazioni circa problemi

legali, ottenere i prodotti della CC.II.AA. e del catasto, nonché, per gli interventi nel settore agricolo, i servizi del Centro di Assistenza Agricola gestiti direttamente con personale della CMVOS.
Tutta l'area degli uffici è strutturata secondo il metodo open space; uno spazio è dedicato alla consumazione di bevande durante l'orario di lavoro per non disturbare gli altri dipendenti. Ogni dipendente è in possesso di p.c. di ultima generazione messo in rete con gli altri.
L'accesso agli uffici è perfettamente conforme con le norme sui disabili. I p.c. e i beni elettronici vengono eliminati ricorrendo ad operatori del settore.
I beni mobili ed immobili sono inventariati e come tali fanno parte del conto del patrimonio. Per quanto riguarda i mezzi meccanici sono assegnati al dipendente addetto che è responsabile della relativa manutenzione ordinaria e programmata sotto le direttive del RdA "delle Attività Produttive".

2.5. Criterio 5: Processi

2.5.1. Sottocriterio: Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica.

Con apposito atto del CONS sono stati individuati tutti i processi fondamentali (rectius procedimenti) di competenza della CMVOS stabilendo i tempi di conclusione ed individuando i relativi responsabili.
I procedimenti sono riportati nel PdO dove sono collegati alla gestione finanziaria.
Partendo dalla mission istituzionale, il DIR ha elaborato, con il coinvolgimento dei RdA, tutti i processi da sottoporre all'approvazione del CONS; ogni processo è conforme alle finalità istituzionali dell'Ente.
Nell'esecuzione di processi attinenti:
- al personale;
- all'ambiente;
- al lavoro e opere pubbliche;
- all'agricoltura e manutenzione ordinaria del territorio;
- alla previsione economico-finanziaria;
- all'innovazione e informazione: banda larga e attività connesse;
- alla protezione civile;
- alla sicurezza, si è fatto riferimento alla norma della Legge 241/90 che impone alla PA di non aggravare il procedimento amministrativo. A tal riguardo, tutti i certificati necessari per il conseguimento dei vari obiettivi, vengono richiesti agli altri Enti del settore della P.A. direttamente dalla CMVOS anche in qualità di stazione appaltante. A cura degli interessati vengono prodotti esclusivamente i dati di natura personale. Tutti i processi sono coordinati dal DIR che, a mezzo del controllo del PdO, ne verifica lo stato di avanzamento.

Tutti i processi sono conformi alle norme sulla qualità ISO 9001/2001 e, quindi, seguono le procedure di gestione: audit interno ed esterno, riesame della documentazione e conseguenti azioni di miglioramento.

2.5.2. Sottocriterio: Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente

Per quanto possibile, stante la natura di PA, i servizi che vengono erogati direttamente e/o indirettamente dalla CMVOS sono soggetti a indagini di customer satisfaction.
Nel 2006 venne effettuata una indagine di customer satisfaction circa l'erogazione del servizio metano. Nel 2009 è stata avviata l'indagine attinente il rilascio dei prodotti catastali on line mediante l'adozione dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia". Nel 2010 è stata attivata la rilevazione concernente il servizio di comunicazione elettronica. Per quest'ultima non sono state ancora ricevute le risposte degli utenti che possono essere inviate mediante buste pre-affrancate. Si allega lo schema della rilevazione.
Viene garantita la massima accessibilità alla struttura dell'Ente ivi compresi i pomeriggi (tranne il Venerdì pomeriggio) e il Sabato mattina. I reclami vengono gestiti tramite posta elettronica certificata.
Il sito internet evidenzia le PEC istituzionali cui i cittadini possono inviare le relative segnalazioni e/o suggerimenti e/o reclami. A gestire i reclami è il DIR.

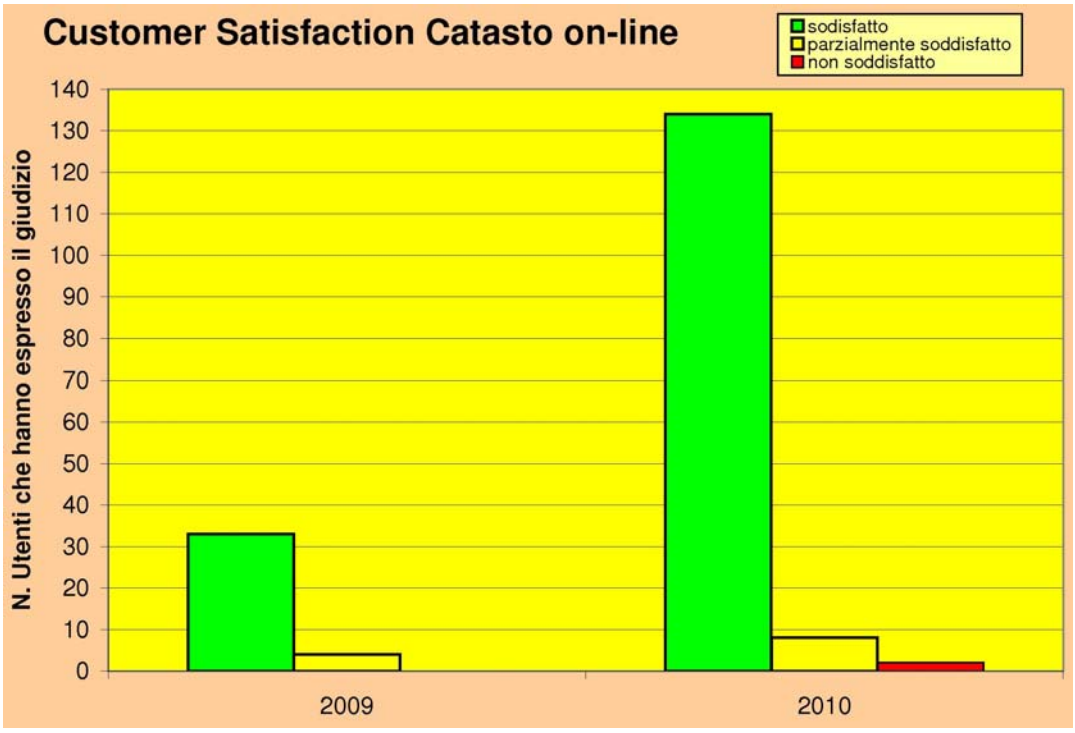
2.5.3. Sottocriterio: Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti.

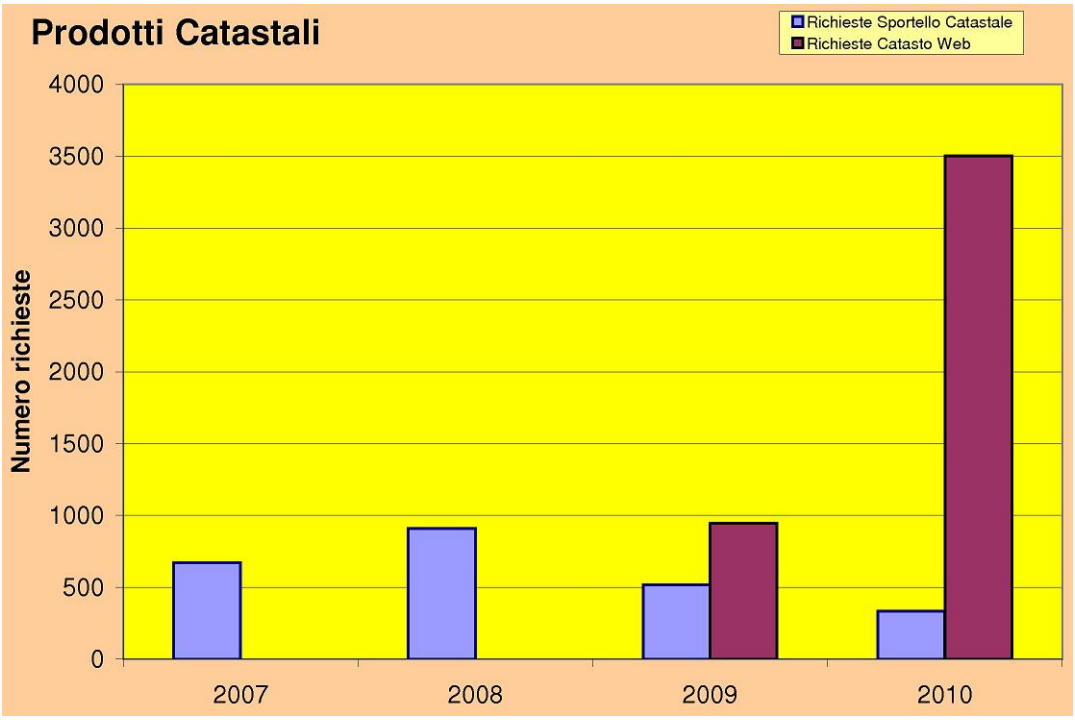
Partecipando alle iniziative nazionali indette dal Ministero della Funzione Pubblica si è avuto modo di confrontare la propria metodologia dedicata alle innovazioni con quella messa in atto da altre organizzazioni. Un apposito Assessorato della CMVOS è dedicato, tra l'altro, all'innovazione. Si deve però evidenziare la scarsa propensione dei cittadini a formulare proposte innovative nei processi; purtroppo il più delle volte l'analisi deve partire dall'alto, decifrando per quanto possibile i bisogni della collettività.
Non si deve dimenticare che la zona di influenza della CMVOS è di carattere prettamente montano dove, alcune volte, risulta difficile coinvolgere i cittadini in momenti di riflessione comune.

2.6. Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

2.6.1. Sottocriterio: I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente

La CMVOS gode di una buona immagine come risulta attestata dagli articoli della stampa locale che vengono “scannerizzati”, divulgati sul sito istituzionale e archiviati nella sezione della procedura della qualità dedicata alla “rassegna stampa”.
Non sono mai pervenuti reclami, inseriti nell’apposito box, in merito all’apertura e all’accessibilità dei cittadini/clienti agli uffici della CMVOS.
Di seguito si riportano il diagramma contenente la percezione della qualità effettiva, relativa al servizio on line concernente il rilascio dei prodotti e delle visure catastali nonché, quello, inerente il quantitativo di prodotti espletati.





Risulta evidente che il sistema on line (back office) ha ampiamente superato quello tradizionale in modalità front office. Dal primo grafico emerge che oltre il 90% degli utenti del servizio on line si è dichiarato soddisfatto.

2.6.2. Sottocriterio: Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

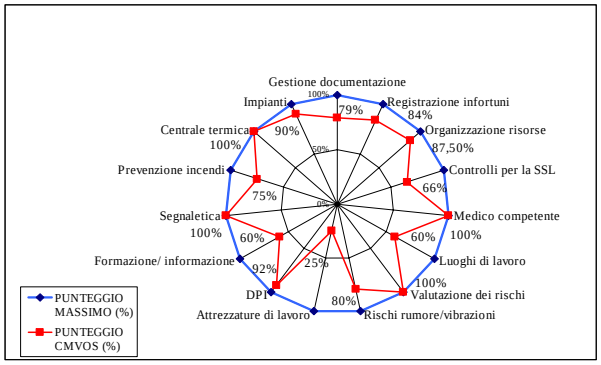
I reclami (otto) sono stati trattati direttamente a cura del DIR mediante posta elettronica certificata.
Non sono pervenute lamentele circa i tempi di lavorazione delle pratiche riguardanti il catasto che vanno trattati secondo i criteri stabiliti nella Carta dei Servizi dell'Agenzia del territorio:
- tempi di attesa in coda 70% degli utenti serviti entro 30 minuti, 50% entro 60 minuti. Il 95% delle consultazioni (per le visure il 100%) viene rilasciato in tempo reale. Questi obbiettivi si riferiscono a condizioni operative normali.

Il sevizio di erogazione del metano viene gestito secondo gli standard di qualità definiti dal gestore. Non sono pervenute lamentale a questa Amministrazione in qualità di ente proprietario del metanodotto e di concedente del servizio.
Non sono stati restituiti atti contenenti errori. Tutte le informazioni regolanti i servizi sono divulgati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

2.7. Criterio 7: Risultati relativi al personale

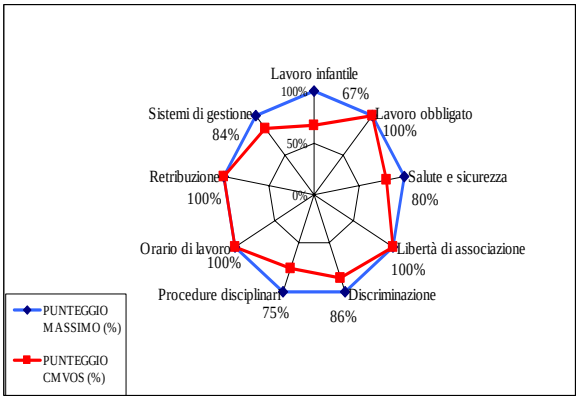
2.7.1. Sottocriterio: I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale.

Sono state effettuate due indagini, mediante check-list, sul personale dipendente riguardanti:
a) gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro (SSL);
b) la Responsabilità Sociale della CMVOS.
I risultati della prima indagine sono riportati nel "RADAR" sotto indicato:



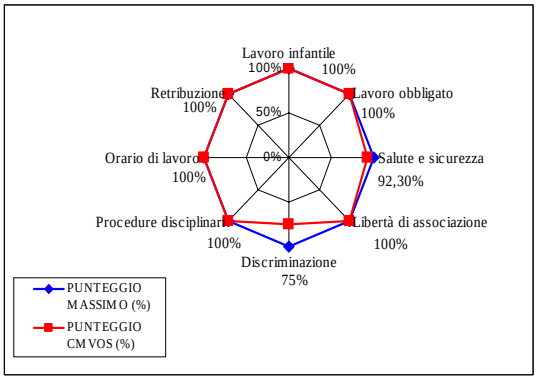
Come si può notare dal grafico, la CMVOS presenta per gli aspetti presi in considerazione, valori positivi superiori al 50% che può essere considerato come valore soglia al di sotto del quale si rilevano eventuali criticità relative alla salute e sicurezza sul lavoro.
Per quanto riguarda la percezione dei dipendenti in merito alla posizione della CMVOS in relazione agli aspetti della "Responsabilità Sociale", dalle specifiche check list è risultato il seguente grafico (nella rilevazione è stato incluso anche il DIR)

Il RADAR del DIR/CMVOS



Come si può osservare la CMVOS, sulla base dei risultati ottenuti dalle check list sottoposte al DIR, previste per tutti gli aspetti contempla un punteggio superiore al 50%; valore che può essere considerato, anche in questo caso, come una soglia al di sotto della quale si registrano eventuali criticità in materia di responsabilità sociale.

Il RADAR degli Impiegati della CMVOS

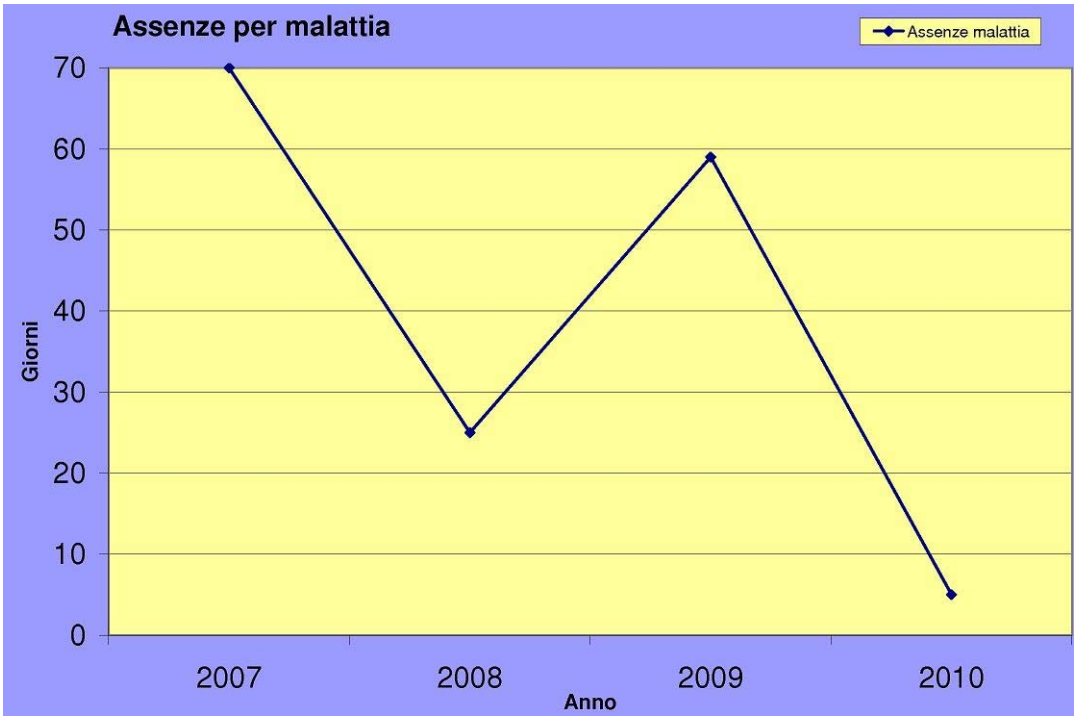


Come risulta evidenziato dal grafico, sulla base dei risultati ottenuti dalle check list sottoposte ai dipendenti, la CMVOS presenta per tutti gli

aspetti considerati valori positivi di molto superiore alla soglia del 50%. Dalle analisi risulta che la CMVOS rispetta sia i criteri del benessere dei dipendenti che quelli della responsabilità sociale.

2.7.2. Sottocriterio: Gli indicatori di risultato del personale

Di seguito viene riportato il grafico indicate il livello di assenteismo o di malattia del personale dipendente. Risulta evidente il livello molto basso di assenteismo in rapporto al contingente di personale (10 unità).



Gli indicatori riguardanti la performance individuale sono contenuti nel CCDI che prevede che il compenso venga erogato in misura pari al 100% se gli utenti dei servizi avranno dichiarato di essere soddisfatti in misura pari almeno al 60%; il premio verrà erogato in misura pari al 50% se il grado di soddisfazione sarà inferiore al 60%; sotto il 50% il fondo non verrà erogato.
La percentuale di mobilità all'interno dell'ente e pari al 100% atteso che tutti i dipendenti sono in grado di sostituire i colleghi nelle attività ordinarie.

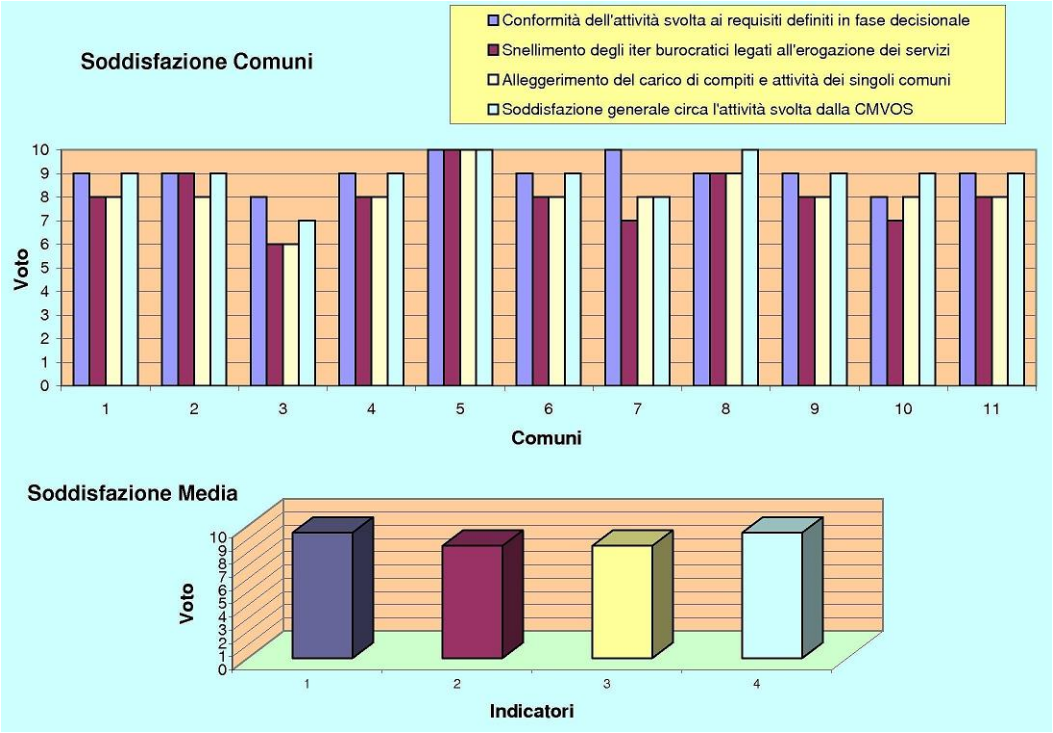
2.8. Criterio 8: Risultati relativi alla società

2.8.1. Sottocriterio: I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse.

Nell'anno 2009 è stata effettuata un'indagine circa la soddisfazione dei Comuni in merito all'operato della CMVOS. Gli indicatori sono stati i seguenti cui corrispondevano i punti da 1 a 10

a) Conformità dell'attività svolta ai requisiti definiti in fase decisionale;
b) Snellimento degli iter burocratici legati all'erogazione dei servizi;
c) Alleggerimento del carico di compiti e attività dei singoli Comuni;
d) Soddisfazione generale circa l'attività svolta dalla CMVOS.

Al questionario hanno risposto tutti i Comuni membri
Il risultato è stato il seguente:



Risulta un'ottima performance a livello organizzativo.

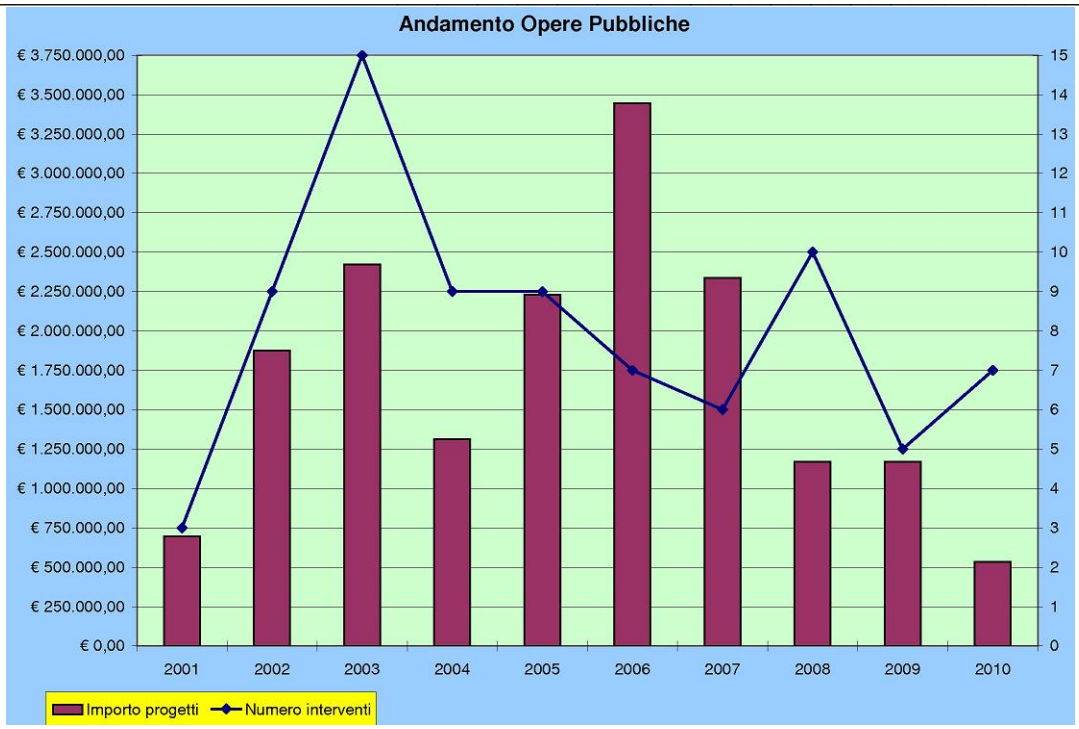
2.8.2 Sottocriterio: Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione.

Come si evince dal sito internet nella sezione dedicata alla rassegna stampa è molto elevata la misura dell'attenzione ricevuta dai media.
Sono stati erogati incentivi per la realizzazione di investimenti mediante anticipazioni finanziarie. Tutto il fondo di rotazione di 100.000,00 € è stato completamente erogato e sono stati ben 7 gli imprenditori che, grazie alle anticipazioni da restituire a tasso zero in tre anni, hanno realizzato i propri investimenti.
La CMVOS ha attivato, in collaborazione con la Regione Piemonte, un progetto destinato al miglioramento della sicurezza alimentare del dipartimento di Los Morochucos in Peru'. Tutto il progetto è stato condotto dalla CMVOS e il medesimo è stato cofinanziato nell'importo di € 2.500,00 a fronte di una spesa complessiva di € 50.000,00.
La CMVOS ha redatto uno studio tramite il CNR relativo alle sistemazioni idrogeologiche del territorio al fine di mitigare il rischio da frane e alluvioni. Per quanto riguarda il personale dipendente, tutte le attività di gestione sono conformi alla norma OHSAS18001/2007. E' stato redatto in favore dei Comuni il piano di rilevazione del rischio rumore e quello da inquinamento elettromagnetico. Ogni Comune ha adottato lo stralcio del piano di rispettiva competenza.

2.9. Criterio 9: Risultati relativi alla performance chiave

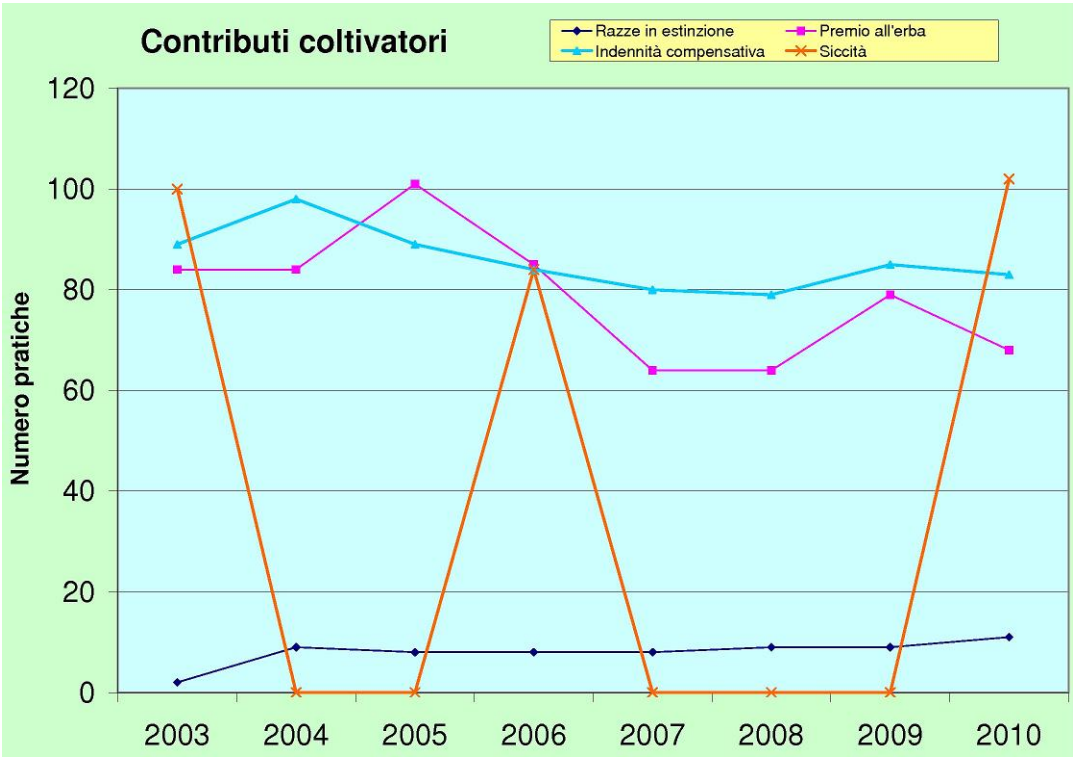
2.9.1. Sottocriterio: I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi.

L'attuazione del PdO come si evincerà nel prossimo paragrafo relativo alla performance finanziaria è superiore al 90%. Le verifiche condotte dall'Organismo Pagatore Regionale (OPR) in merito a tutta la gestione delle pratiche concernenti il PSR ha avuto esito positivo.
E' in corso di registrazione presso l'ISPRA di Roma la Dichiarazione Ambientale (DA) per l'ottenimento del certificato EMAS III.
E', inoltre, in corso di ottenimento la certificazione della Gestione delle foreste (boschi nei Comuni di Ceresole Reale e Ronco C.se) secondo il metodo P.E.F.C.
Di seguito viene indicato il numero ed il valore delle opere pubbliche realizzate dalla CMVOS a favore dei propri cittadini/clienti.



L'anno 2010 risulta fortemente influenzato dalla scarsità di finanziamenti regionali derivanti dal taglio dei fondi pubblici. La CMVOS ha realizzato 7 interventi a fronte dei 15 dell'anno 2006 dove si è raggiunto la punta massima dei trasferimenti regionali. L'assegnazione dei finanziamenti regionali avviene quasi esclusivamente a seguito della partecipazione a bandi. Purtroppo, nell'anno in corso, ne sono stati pubblicati pochi di interesse per la CMVOS. I 7 interventi sono, comunque, il risultato di tale partecipazione.

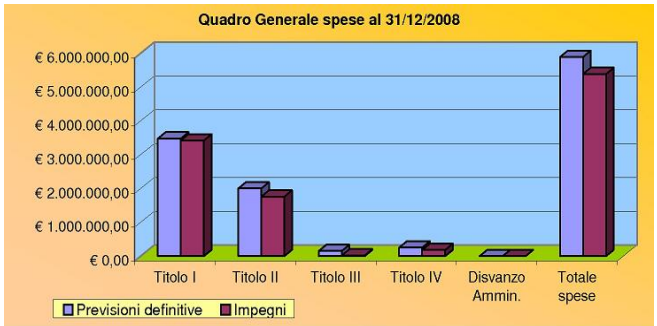
Si riporta infine il grafico concernente i servizi svolti dalla CMVOS in favore del settore agricolo-zootecnico che rappresenta, assieme all'ambiente, uno dei valori fondamentali della Politica della CMVOS.

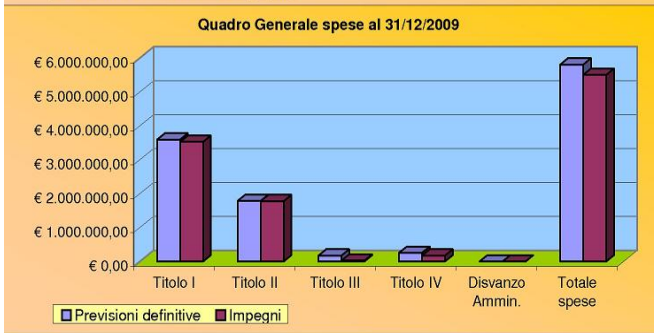


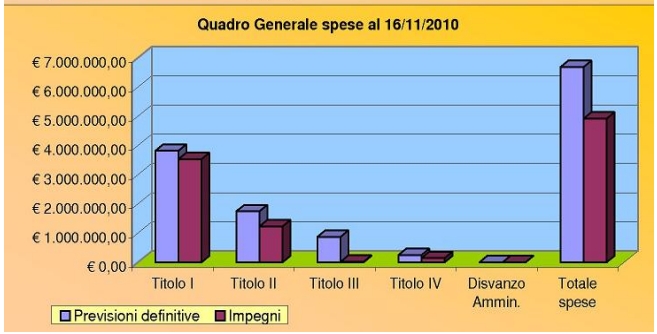
L'andamento risulta stabile. La siccità è una pratica che si è svolta in tre distinti momenti e risale all'anno 2003 e rappresenta, quindi, un'eccezione rispetto alle altre pratiche.

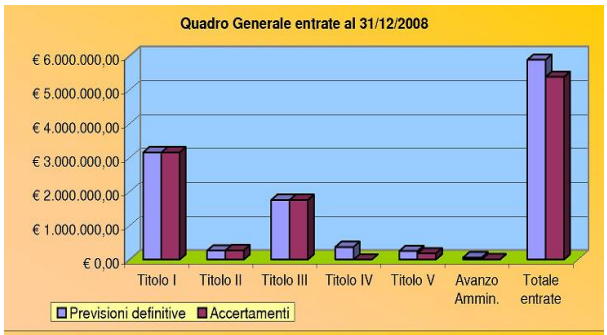
2.9.2. Sottocriterio I risultati interni

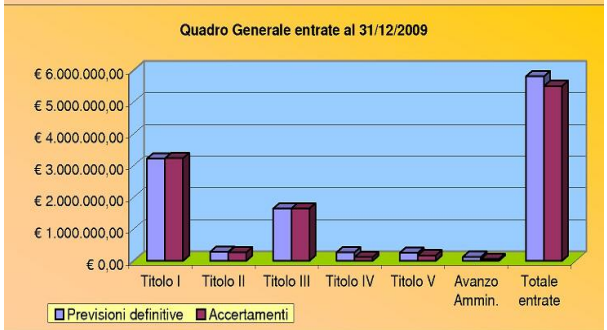
I risultati delle ispezioni per i settori di attività certificati sono stati positivi al 100% atteso che la CMVOS ha ottenuto la ricertificazione dei propri sistemi di gestione.
Il grado di raffronto degli obiettivi contenuti nel PdO così come collegati con il bilancio è molto elevato. Si riporta di seguito il grafico concernente gli accertamenti e gli impegni: sia le entrate che le spese vengono accertate e impegnate in misura molto elevata.
I risultati sul controllo di gestione sono sempre stati positivi così come risulta dai relativi verbali rilasciati dal REV.

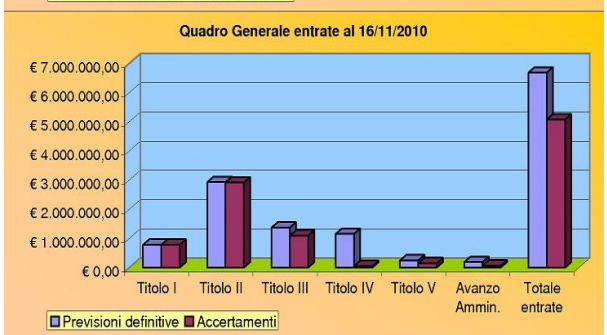












GLOSSARIO

AS	Assemblea Sindaci
CAF	Common Assessment Framework
CCDI	Contratto Collettivo Decentrato Integrativo
CdC	Corte dei Conti
CMVOS	Comunità Montana Valli Orco e Soana
COGIVOS	Controllo di Gestione Integrato Valli Orco e Soana
CONS	Consiglio della Comunità Montana
DIR	Direttore della Comunità Montana
GTA	Giunta della Comunità Montana
LIM	Lavagne Interattive Multimediali
NUV	Nucleo di Valutazione
OIV	Organismo Indipendente di valutazione
OO.SS.	Organizzazioni Sindacali
PA	Pubbliche Amministrazioni
PdO	Piano dettagliato degli obiettivi
PEG	Piano Esecutivo di Gestione
PMPA	Programma di mandato politico-amministrativo
POP	Programma Triennale delle Opere Pubbliche
PRES	Presidente della Comunità Montana
PSR	Piano Sviluppo Rurale della Regione Piemonte
RdA	Responsabile di Area
RdO	Regolamento di Organizzazione
RdS	Responsabili di Servizi
REV	Revisore del Conto
RLS	Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
RSU	Rappresentante Sindacale Unitario
SGA	Sistema di Gestione Ambientale
SGI	Sistema di Gestione Integrato

Alla Comunità Montana
VALLI ORCO E SOANA
Via Torino, 17
10080 LOCANA (TO)

OGGETTO: Servizio di comunicazione elettronica a banda larga.
Customer satisfaction

N.B. BARRARE SOLO UNA CASELLA PER OGNI DOMANDA

1) Il servizio erogato dalla concessionaria risulta:
- ☐ conforme alle sue aspettative
- ☐ non conforme alle sue aspettative
- ☐ molto conforme alle sue aspettative
- ☐ poco conforme alle sue aspettative

2) Se il servizio non è risultato o è risultato poco conforme alle sue aspettative, può indicarci i motivi:

_____
_____
_____
_____

3) Il servizio, rispetto a quello erogato da altri operatori economici, risulta dal punto di vista economico:

☐ conveniente
☐ non conveniente
☐ molto conveniente
☐ poco conveniente

4) In caso di interruzione del servizio, l'azione di ripristino è stata:

☐ tempestiva
☐ non tempestiva
☐ molto tempestiva
☐ poco tempestiva

5) Se l'azione di ripristino non è stata o è stata poco tempestiva ci può indicare entro quanto tempo è stato riattivato il servizio (es. 1 giorno, 4 ore ecc.)

_____
_____

6) Il concessionario, in caso di richiesta e/o di segnalazione di guasto e/o di richiesta di chiarimenti o notizie di natura commerciale, si è dimostrato:

☐ cortese
☐ non cortese
☐ molto cortese
☐ poco cortese

7) Se il concessionario non si è dimostrato cortese, può indicarci i motivi:

_____
_____

8) Il contratto è stato stipulato:
☐ per motivi di lavoro
☐ per motivi di studio
☐ per l'impiego di parte del proprio tempo libero
☐ per altro

_____
_____

9) Le modalità di pagamento stabilite nel contratto risultano:
☐ soddisfacenti
☐ non soddisfacenti
☐ molto soddisfacenti
☐ poco soddisfacenti

10) Se le modalità di pagamento non risultano soddisfacenti può indicarci le ragioni e proporre eventuali e diverse modalità:

_____
_____

11) E' interessata ad attivare il servizio di telefonia in modalità VOIP (utilizzando quindi la banda larga e il p.c.)
☐ si
☐ no

12) A seguito dell'utilizzo del servizio offerto dal concessionario, consiglierebbe ad un suo conoscente la stipulazione del relativo contratto:
☐ si
☐ no

13) Se ha risposto no alla domanda precedente, può indicarci le ragioni:

_____
_____

14) Che cosa vorrebbe avere in più rispetto a quanto offerto, attualmente, dal concessionario con il servizio di internet veloce:

_____
_____

15) Il servizio di CALL CENTER del concessionario:
☐ risponde alle sue esigenze
☐ non risponde alle sue esigenze
☐ altro_____

16) Ritiene che la Comunità Montana, in qualità di soggetto concedente abbia fatto bene a realizzare una rete a banda larga, rispetto a eventuali esigenze del territorio
☐ si
☐ no

☐ altro _____

17) Se ha risposto no, può indicarci i motivi e proporre eventuali ulteriori interventi:

_____

_____

18) Il suo giudizio complessivo sulla qualità del servizio è
☐ ottimo
☐ buono
☐ sufficiente
☐ scarso

19) Se il suo giudizio sulla qualità del servizio è risultato “scarso”, può indicarci le azioni da intraprendere per miglioralo secondo le sue esigenze:

_____

_____

La rilevazione è terminata, La ringraziamo per la sua cortese collaborazione.

COMUNITÀ MONTANA VALLI ORCO E SOANA