

**Ufficio d'Ambito della
Città Metropolitana di Milano
Azienda Speciale**



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Piano della Performance 2016

Sommario

PERCHÉ IL PIANO DELLA PERFORMANCE? -----	3
1 L'UFFICIO D'AMBITO -----	4
La sede e i contatti-----	6
La mission generale e i valori-----	8
I portatori di interessi-----	8
2 LO STATO DI SALUTE DELL'AZIENDA -----	10
Il bilancio dell'Ufficio d'Ambito-----	10
Il personale e la salute organizzativa-----	11
I portatori di interesse e la salute delle relazioni-----	11
3 LA PERFORMANCE SUI PROCEDIMENTI 2016 -----	12
4 OBIETTIVI DI PERFORMANCE -----	15
Obiettivo 1: Determinazione della tariffa per il periodo regolatorio 2016 – 2019 compreso l'aggiornamento del Piano d'Ambito/Piano degli Interventi-----	16
Obiettivo 2: Regolarizzazione della Convenzione di affidamento del SII e della Carta dei Servizi di cui alle deliberazioni AEEGSI n. 665/2015/R/IDR del 23.12.2015 e n. 656/2015/R/IDR del 23.12.2015 -----	17
Obiettivo 3: Controllo del Piano degli investimenti attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso cantieri attivati dal Gestore affidatario del SI -----	18
Obiettivo 4: Adempimenti a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 32 del 16.10.2015-----	19
Obiettivo 5: Presidio del rispetto delle norme in materia di anticorruzione e trasparenza -----	21
Obiettivo 6: Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi autorizzatori -----	23
5 NOTA METODOLOGICA -----	26
6 GLOSSARIO -----	27

Perché il piano della performance?

Il Piano della performance costituisce il documento grazie al quale l'azienda rappresenta la performance attesa, organizzativa ed individuale.

Più precisamente:

- la **performance organizzativa** mette in luce il contributo che l'azienda nel suo complesso apporta attraverso la propria azione al raggiungimento degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse;
- la **performance individuale** declina tale contributo non in termini astratti sull'organizzazione, bensì con riferimento all'azione di singoli individui o gruppi di lavoro che operano nell'azienda.

Il Piano della performance ha valenza strategica, raccordandosi con il Piano programma, e arco temporale di riferimento annuale.

Al fine di rendere tale documento un efficace strumento di programmazione ma anche di **massimizzarne l'efficacia comunicativa verso l'esterno**, il Piano - dopo una breve presentazione dell'Ufficio d'Ambito - ne definisce:

- la *mission* generale e i valori;
- i portatori di interessi;
- lo stato di salute (con riferimento ai valori di bilancio, ai dati sul personale e alle relazioni con i portatori di interesse);
- gli obiettivi di performance ed i relativi indicatori atti a misurarne il grado di raggiungimento.

Il Piano della performance, quindi, non è definito al solo fine di adempiere ad un obbligo di legge, ma è uno strumento funzionale a:

- assicurare una **maggiore trasparenza** in merito a ciò che un'amministrazione pubblica intende realizzare. Attraverso il piano l'ATO racconta sé stesso ai cittadini e a tutti coloro che sono interessati a conoscere quali progetti e quali servizi l'azienda intende realizzare nel 2016;
- porre le basi all'azione di **monitoraggio e controllo** relativamente al grado di raggiungimento delle performance attese definite nel Piano;
- garantire percorsi di **valutazione della performance** corretti dal punto di vista sostanziale e formale, e che si basino su una programmazione chiara, su obiettivi misurabili, su report di controllo efficaci per verificarne lo stato di attuazione.

In sintesi, il piano della performance è uno strumento finalizzato alla **valutazione dell'ente** ed alla qualità del proprio operato attraverso la **verifica dei risultati conseguiti nell'anno**.

L'ATO ha rappresentato in questo documento gli obiettivi prioritari del 2016, collegandoli con le strategie che ne caratterizzeranno l'azione nel prossimo triennio.

Da questo punto di vista, il piano della performance cerca di rappresentare in modo fedele, e il più possibile completo, l'offerta di servizi che l'ATO si impegna a garantire, la qualità che è in grado di produrre e gli obiettivi prioritari che intende realizzare, sulla base del contesto in cui opera e delle risorse effettivamente disponibili.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Giancarla Marchesi

1 L'Ufficio d'Ambito

Per comprendere le funzioni dell'ATO è fondamentale ricordare la Legge Galli (Lg. 36/1994) che ha introdotto nell'ordinamento italiano i concetti di Servizio Idrico Integrato (acronimo SII) e Ambito Territoriale Ottimale (acronimo ATO).

Il primo termine definisce l'insieme dei servizi idrici ad uso civile, dalla captazione e la distribuzione dell'acqua potabile, al convogliamento nelle reti fognarie delle acque reflue fino alla restituzione all'ambiente dopo gli adeguati trattamenti di depurazione. Obiettivo della legge è considerare unitariamente le diverse fasi della filiera dell'acqua.

Il secondo termine individua il contesto all'interno del quale procedere all'organizzazione del servizio idrico integrato, identificando la dimensione gestionale "ottimale", di norma individuata nel bacino idrografico, sia per le caratteristiche fisiche del ciclo idrico (captazione -> distribuzione -> restituzione secondo il principio della maggior efficienza energetica) che per assicurare una gestione caratterizzata da una sufficiente massa critica e da economie di scala.

In definitiva la riorganizzazione del servizio idrico prevede il tendenziale superamento della notevole frammentazione gestionale esistente e il passaggio ad una concezione del servizio con l'individuazione di soggetti in grado non solo di gestire, ma anche di far fronte alla grande richiesta di investimento in opere infrastrutturali del settore.

La Regione Lombardia, in recepimento della Legge Galli, ha emanato diverse normative tra cui, l'ultima in ordine cronologico, è la Lg.R. 29 del 26/11/2014 che ha disciplinato gli ATO lombardi secondo lo schema dell'Azienda Speciale provinciale. Il quadro che ne emerge consta di 12 ATO complessivi in Lombardia dei quali 11 coincidenti con le Province e 1 per la sola Città di Milano.

La Provincia di Milano, oggi Città Metropolitana, con delibera n. 23 del 11.04.2013 del Consiglio Provinciale ha approvato la costituzione dell'Azienda Speciale denominata Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano e con atto notarile Trotta di Pavia n. 134560 – raccolta 50135 del 31.07.2013 ha costituito l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano.

L'Ufficio d'Ambito con Deliberazione n. 1 del 22.09.2015 ha modificato la propria denominazione in Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano in ossequio a quanto previsto dall'art. 1 comma 16 della l. 56/14 che dal ha stabilito che dal 1° gennaio 2015 le Città' Metropolitane subentrano alle province omonime e succedono ad esse in tutti i rapporti attivi e passivi e ne esercitano le funzioni, nel rispetto degli equilibri di finanza pubblica e degli obiettivi del patto di stabilità interno e che alla predetta data il Sindaco del comune capoluogo assume le funzioni di Sindaco Metropolitano e la Città' Metropolitana opera con il proprio statuto e i propri organi, assumendo anche le funzioni proprie di cui ai commi da 44 a 46 (tra cui rientrano le reti di servizi).

La legge Regionale n. 32 del 16/10/2015 all'art.6, nel modificare la legge regionale 12 dicembre 2003, n. 26 (Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche) ha stabilito che per l'effetto di quanto previsto dall'art. 1 comma 16 della L.56/14 la Città Metropolitana di Milano subentra – quale ente di governo d'ambito, nei rapporti giuridici della Provincia di Milano e del relativo Ufficio d'Ambito- denominato Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano- inerenti l'organizzazione e la gestione del Servizio Idrico Integrato; ha altresì prescritto che nel termine di otto mesi dall'entrata in vigore della soprarichiamata Legge regionale, l'Ufficio d'Ambito del Comune di Milano dovrà

pertanto trasferire le competenze, le risorse finanziarie, umane e strumentali all'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano subentrando quest'ultimo in tutte le competenze inerenti appunto l'organizzazione e la gestione del SII. A tal fine, entro la stessa data, l'Ufficio d'ambito del Comune di Milano dovrà trasferire all'Ufficio d'ambito della Città metropolitana di Milano tutti i dati e le informazioni necessarie all'esercizio delle funzioni di cui all' articolo 6.

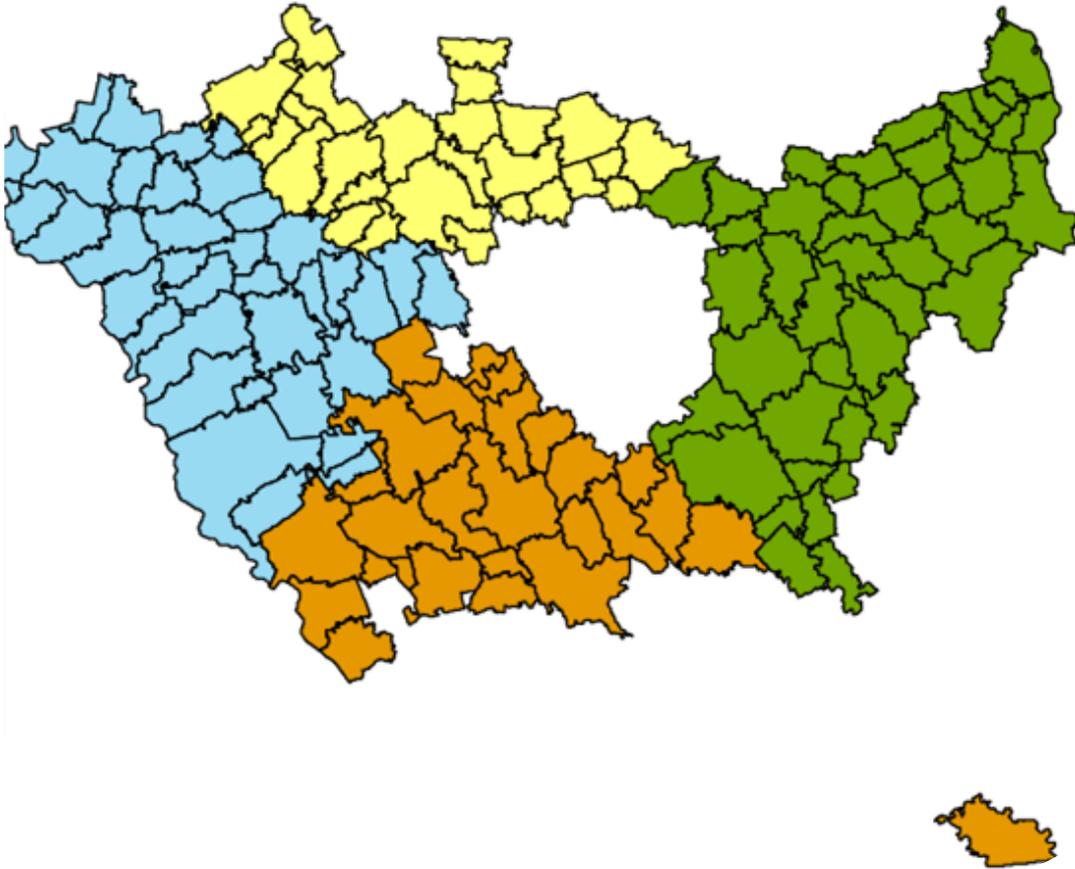
Dato atto che in data 31/05/2016 e in data 15/06/2016 avanti al Notaio in Milano Dott. Giovanni Nai sono stati sottoscritti l'Atto ricognitivo delle competenze, delle risorse finanziarie, umane e strumentali per la gestione del Servizio Idrico integrato trasferite ai sensi dell'art. 6 della Legge Regionale n. 32 del 12/10/2015 dalla Azienda Speciale Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Città di Milano all' Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e l'Atto ricognitivo delle competenze, delle risorse finanziarie, umane e strumentali per la gestione del Servizio Idrico integrato trasferite ai sensi dell'art. 6 della Legge Regionale n. 32 del 12/10/2015 dalla Azienda Speciale Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Città di Milano all' Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e contestuale scioglimento ed estinzione dell'ATO Milano.

La localizzazione geografica

L'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano coincide con il territorio dell'ex Provincia di Milano ricomprende 133 Comuni milanesi ai quali si è recentemente aggiunto il Comune di Castellanza a seguito dell'approvazione dello schema di accordo interambito tra la Provincia di Milano e la Provincia di Varese avente ad oggetto il Servizio idrico integrato nel Comune di Castellanza, per un totale di 134 Comuni e dal 16 giugno 2016 comprende anche il territorio della Città di Milano.

A sua volta l'Ambito si suddivide in **cinque sub-ambiti** che sono rappresentati nella figura successiva e, in particolare:

- il sub-ambito EST (in verde sulla mappa);
- il sub-ambito NORD (in giallo sulla mappa);
- il sub-ambito OVEST (in azzurro sulla mappa);
- il sub-ambito SUD (in arancio sulla mappa);
- il sub-ambito CITTA' DI MILANO (in bianco sulla mappa).



Fonte:

http://www.atocittametropolitanadimilano.it/TerritorioComprensori.asp?MA_Id_TEMP=3&A_Id_TEMP=14

La sede e i contatti

Sito internet e recapiti		
www.atocittametropolitanadimilano.it		
Sede istituzionale	Viale Piceno, 60 – 20129 MILANO	Centralino 02 77401 atocittametropolitanadimilano@legalmail.it
Uffici	Telefono	Recapito e-mail
Presidenza - Sig.ra Giancarla Marchesi		ato_presidenza@cittametropolitana.milano.it
Vicepresidenza - Sig. Giuseppe Russomanno		ato.vicepresidenza@cittametropolitana.milano.it
Direzione Generale - Avv. Italia Pepe	Tel 02 77403507	ato.direzionegenerale@cittametropolitana.milano.it i.pepe.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Segreteria di Direzione - Sig. Rosario Santoro - Responsabile	Tel 02 77406210 Fax 0277403766	atocittametropolitanadimilano@legalmail.it r.santoro.ato@cittametropolitana.milano.it
Sig. Simone Campiotti	Tel 02 77405813	s.campiotti.ato@cittametropolitana.milano.it
Sig. Marco Saponaro	Tel 02 77405478	m.saponaro.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Segreteria del Consiglio di Amministrazione - Dott.ssa Sara Ferrero - Responsabile e assistente del Direttore Generale	Tel. 02 77403103	s.ferrero.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Adempimenti Amministrazione Trasparente - Ing. Giovanni Mazzotta - Responsabile	Tel 02 77406758	g.mazzotta.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Accertamenti Sanzioni Amministrative - Sig. Simone Campiotti - Responsabile	Tel 02 77405813	s.campiotti.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Legale - Avv. Italia Pepe - Responsabile	Tel 02 77403507	i.pepe.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Risorse Umane e Organizzazione - Dott. Marco Beltrame - Responsabile	Tel 02 77405833	ato.uffpersonale@cittametropolitana.milano.it m.beltrame.ato@cittametropolitana.milano.it
Servizio finanziario amministrativo - Dott.ssa Daniela Mancini - Responsabile	Tel. 02 77406582	ato.servizioammfinanziario@cittametropolitana.milano.it d.mancini.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Contabilità - Sig.ra Simonetta Palazzoli - Responsabile	Tel. 02 77406715	s.palazzoli.ato@cittametropolitana.milano.it
Dott. Marco Beltrame	Tel 02 77405833	m.beltrame.ato@cittametropolitana.milano.it
Sig. Rosario Santoro	Tel 02 77406210	r.santoro.ato@cittametropolitana.milano.it
Servizio integrazione amministrativa e contabile ATO Città di Milano – ATO Città Metropolitana di Milano - Dott.ssa Francesca Carminati - Responsabile	Tel 02 77402362	f.carminati.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio di Contabilità integrazione amministrativa contabile ATO Comune di Milano - ATO Città Metropolitana di Milano - Sig. Angelo Lofano - Responsabile	Tel 02 77406738	a.lofano.ato@cittametropolitana.milano.it
Servizio Tecnico Ambientale Pianificazione - Ing. Giuseppe Pasquali - Responsabile	Tel. 02 77403614	g.pasquali.ato@cittametropolitana.milano.it
Ing. Bereket Bekele	Tel 02 77403589	b.bekele.ato@cittametropolitana.milano.it
Dott. Federica Tunesi	Tel 02 77406237	f.tunesi.ato@cittametropolitana.milano.it
Ing. Giovanni Braschi	Tel 02 77405920	g.braschi.ato@cittametropolitana.milano.it
Ing. Giovanni Mazzotta	Tel 02 77406758	g.mazzotta.ato@cittametropolitana.milano.it
Dott.ssa Geol. Claudia Testanera	Tel 02 77405977	c.testanera.ato@cittametropolitana.milano.it
Ing. Davide Bossi	Tel 02 77406714	d.bossi.ato@cittametropolitana.milano.it
Dott.ssa Daniela Penna	Tel 02 77406238	d.penna.ato@cittametropolitana.milano.it
Dott.ssa Marta Oriola	Tel 02 77406712	m.oriola.ato@cittametropolitana.milano.it
Sig. Rosario Santoro	Tel 02 77406210	r.santoro.ato@cittametropolitana.milano.it
Sig. Simone Campiotti	Tel 02 77405813	s.campiotti.ato@cittametropolitana.milano.it
Sig. Marco Saponaro	Tel 02 77405478	m.saponaro.ato@cittametropolitana.milano.it
Sig.ra Laura Picetti	Tel 02 77405817	l.picetti.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Verifiche Adempimenti Convenzionati - Ing. Oscar Rampini - Responsabile	Tel. 02 77402405	o.rampini.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Autorizzazioni alla scarico - Ing. Franca Rubini - Responsabile	Tel 02 77403242	f.rubini.ato@cittametropolitana.milano.it
Servizio integrazione tecnico ambientale e pianificazione ATO Città di Milano – ATO Città Metropolitana di Milano - Ing. Saverio Rocco Cillis - Responsabile	Tel 02 77403242	s.cillis.ato@cittametropolitana.milano.it
Ufficio Autorizzazioni e pareri ambientali integrazione ATO Comune di Milano - ATO Città Metropolitana di Milano - Sig. Giulio Peloso - Responsabile	Tel 02 77403712	g.peloso.ato@cittametropolitana.milano.it

La mission generale e i valori

La **mission** dell'ATO è quella di dare attuazione alle politiche di organizzazione del servizio idrico integrato (ivi compresa la programmazione delle infrastrutture), così come definite dalla Città metropolitana di Milano, di cui l'ATO costituisce ente strumentale. Tra i compiti dell'ATO emergono:

- la **programmazione tecnica ed economico finanziaria** dell'Ambito territoriale, che avviene attraverso la predisposizione del Piano d'Ambito;
- il **presidio del Servizio idrico integrato** - la cui gestione è stata affidata al Gestore Unitario CAP Holding S.p.A. per il territorio dell'ex Provincia di Milano e a Metropolitana Milanese S.p.A. per il territorio della Città di Milano;
- il rilascio di autorizzazioni;
- il controllo delle diverse fasi degli investimenti, come programmati nel Piano d'Ambito;
- la **vigilanza** sulle attività degli enti gestori.

L'Ufficio d'Ambito, nel perseguimento della propria mission, ha adottato una programmazione basata sull'utilizzo delle risorse disponibili operando nel rispetto dei vincoli di bilancio ed ha sviluppato detto processo puntando sul principio della condivisione e del massimo coinvolgimento di tutti gli operatori, consolidando il processo di decentramento dei poteri attraverso la nomina dei Responsabili dei Servizi ed Uffici ed avviando gradualmente un sistema di verifica e revisione continua della tipologia, quantità e qualità dei procedimenti svolti per mezzo di adeguati applicativi informatici in continua evoluzione ed aggiornamento. E' garantito il rispetto dei seguenti valori.

Valori	Descrizione
Coerenza	... tra l'azione amministrativa e i bisogni che emergono dalla collettività ed agli operatori
Equità	... nel garantire l'erogazione dei servizi a tutti i cittadini secondo un principio di equità e solidarietà per le fasce più deboli
Trasparenza	...orientando l'attività dell'ente con un'informazione al cittadino continua e costante utilizzando strumenti efficaci e comprensibili che contribuiscano a promuovere il senso di appartenenza al territorio ed alla comunità
Partecipazione e condivisione	... migliorando e potenziando gli strumenti programmatici già in uso nell'ottica di attivare un processo di miglioramento continuo dei servizi erogati e di monitoraggio della qualità percepita da gestori e utenti.

I portatori di interessi

L'Ufficio d'Ambito ha il compito di coordinare la progettazione e l'attuazione di un complesso sistema di funzioni, servizi ed interventi con i portatori di interesse del territorio (*stakeholder*). Per questo motivo si trova al centro di una complessa rete di relazioni tra una pluralità di soggetti, pubblici e privati, tramite la quale si pone l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei cittadini e degli utenti.

I principali portatori di interesse sono identificati in:

- organi di Governo;
- personale;
- gestore del Servizio Idrico Integrato (SII);
- comuni della Città metropolitana di Milano;
- imprese/Utenti del Servizio Idrico;
- forze dell'ordine;
- organi di controllo (es. ARPA);
- associazioni di categoria;
- associazioni dei consumatori;
- sindacati.

2 Lo stato di salute dell'Azienda

Il bilancio dell'Ufficio d'Ambito¹⁻²

Andamento dei Ricavi	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Proventi da gestori su tariffa	965.818	1.440.677	1.378.313	1.388.059
Proventi da riscossione oneri istruttori e sanzioni	137.022	126.380	132.720	139.370
Rimborso costi per distacco personale	64.985	-	-	-
Interessi Attivi	147.046	90.000	85.000	80.000
Altri Ricavi e Proventi	42.484	2.700	2.840	3.000
Totale Ricavi	1.357.355	1.659.757	1.598.873	1.610.429

Andamento dei Costi	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Acquisti Materiali di consumo	3.974	4.280	4.390	4.500
Prestazioni di Servizi	491.980	722.074	643.953	637.953
Costi di personale	748.005	880.228	896.206	912.468
Costi di personale per retribuiz contrattuale e retribuzione accessoria	533.190	670.808	681.626	692.608
Oneri Previdenziali ed assistenziali	214.815	209.420	214.580	219.860
Ammortamenti e altri accantonamenti a Fondi	86.657	14.880	14.880	14.880
Imposte e tasse	26.739	38.295	39.444	40.628
Totale Costi	1.357.355	1.659.757	1.598.873	1.610.429

¹. I dati 2015 fanno riferimento ai valori a Bilancio 2015. I dati inerenti al 2016, 2017 e 2018 sono invece previsionali. I dati previsionali potranno subire variazioni a seguito dell'incorporazione con ATO Città di Milano

² Fonte: Relazione al bilancio di previsione 2016

http://www.atoprovinciadimilano.it/AR_LeggiDIR_TRASP_1.asp?percorso=d:/phptemp/Doc_ATO/AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE/13_Bilanci/01_Bilancio preventivo e consuntivo/01_Preventivo&cartellacorrente=03_2015

Il personale e la salute organizzativa

Il personale dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, al 9 Marzo 2016, è composto da 19 dipendenti a fronte di una dotazione organica di 20 unità³.

Qualifica	In servizio	Di cui: T. Det.	... T. Ind.
DIRETTORE GENERALE	1	1	
D	14	10	4
C	7	4	3 di cui 1 comandato da AFOL Metropolitana
B	2		2 di cui 1 comandato da AFOL Metropolitana
A			
Totale	24	15	9

I portatori di interesse e la salute delle relazioni

Come ampiamente descritto in precedenza, sono ampie e diversificate le tipologie di relazioni instaurate con i vari portatori di interesse: relazioni sui risultati, relazioni di mandato, relazioni di governo interno, relazioni sulle risorse, relazioni di rete.

Tutte le tipologie di relazioni sono oggetto di analisi e attenzione da parte dell'Ufficio di Ambito.

Al fine di costruire **relazioni durature** che passino anche da strumenti e metodi di comunicazione *ad hoc* la politica di interazione dell'ATO con i propri stakeholder si basa sui seguenti principi cardine:

- necessità di **conoscenza** delle caratteristiche dei portatori di interesse e delle modalità con cui ciascuna categoria di stakeholder entra in relazione con l'Ufficio d'Ambito;
- l'individuazione delle occasioni e delle modalità di contatto, nonché degli **strumenti di comunicazione** che già vengono utilizzati con successo nella relazione tra l'Azienda ed ogni specifica categoria di stakeholder, con lo scopo di una loro valorizzazione;
- **l'eliminazione degli strumenti** che, pur essendo rivolti alla specifica categoria di stakeholder, **non risultano efficaci, ovvero scarsamente utilizzati**;
- la **focalizzazione** su strumenti di comunicazione che, in relazione alle finalità del processo di rendicontazione sociale, alle caratteristiche degli stakeholder a cui si rivolgono ed ai costi da sostenere per la loro implementazione risultino potenzialmente i più **efficaci**.

³ Fonte: Relazione al bilancio 2015

3 La performance sui procedimenti 2016

Denominazione procedimento	Normativa di Riferimento	E = Esterno I=Interno SUB=Subprocedimento	Stakeholder di Riferimento	Istanza di parte (P) o d'ufficio (U)	Termine	Norma speciale Stabilisce il termine	Target
Procedimento di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura dei reflui industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne (Primi rilasci- rinnovi- rigetto e contestuale archiviazione)	art. 124, co. 7 Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.3 e n.4 D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045. sino al 13/06/2013	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045; art. 124 D.Lgs. 152/06	90 gg dalla ricezione della pratica completa
Emissione dell'Allegato tecnico obbligatorio che confluisce nell'Autorizzazione Unica Ambientale ex. DPR 59/2013, il cui rilascio è di competenza dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano/S.U.A.P. Competente, nell'ambito del procedimento di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura dei reflui industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne.	DPR 59/2013 dal 13/06/2013. Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.3 e n.4 D.G.R 20/01/2010 n.8/II045	SUB/E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg salvo espressament e disposto	DPR 59/2013 dal 13/06/2013	30 gg per comunicazion e regolarità formale all'Area Tutela e Valorizzazion e Ambientale della Città Metropolitana di Milano
Richiesta di parere tecnico di competenza al Gestore e ARPA nell'ambito dei procedimenti di autorizzazione	D.G.R 20/01/2010 n.8/II045 art.21 comma2 lett b)	SUB	gestore/ cittadini	U	45g dalla ricezione dell'istanza di autorizzaz. completa e avvio del procedimento	D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045 art.21 comma2 lett b)	45 g dalla ricezione dell'istanza di autorizzaz. e avvio del procedim.
Procedimento di assimilabilità alle acque reflue domestiche dei reflui industriali scaricati in pubblica fognatura e archiviazioni	Art.101 Comma 7 Dlgs 152/06 R.R. n.3 del 24/03/06 art.5. D.G.R 20/01/2010 n.8/II045; L. 241/90	E	cittadini/imprese/enti	P	30 gg	D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045 art.21 comma2 lett b)	30 gg dalla ricezione della pratica completa
Procedimento di diffida dal proseguire lo scarico in violazione delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione	Art.130 Dlgs 152/06	E	cittadini/imprese/enti	U	30 gg		30 gg.
Procedimento di aggiornamento dei contenuti delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali e di acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne (comprese istanze di cessazioni dello	Art. 17 comma 4 lett a) e 19 comma 3 D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045; L. 241/90	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	D.G.R. n.8/II045 art. 19 comma 3	90 gg dalla ricezione della pratica completa

Allegato deliberazione n.5 del 27/07/2016

Denominazione procedimento	Normativa di Riferimento	E = Esterno I=Interno SUB=Subprocedimento	Stakeholder di Riferimento	Istanza di parte (P) o d'ufficio (U)	Termine	Norma speciale Stabilisce il termine	Target
scarico, volture)							
Aggiornamento dei contenuti delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne con modifiche sostanziali	art. 124 Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.3 e n.4 D.G.R 20/01/2010 n.8/II045. sino al 13/06/2013	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	D.G.R. n.8/II045 art. 19 comma 3	90 gg dalla ricezione della pratica completa
Emissione dell'Allegato tecnico obbligatorio che confluisce nell'Autorizzazione Unica Ambientale ex. DPR 59/2013, il cui rilascio è di competenza dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano/S.U.A.P. Competente, nell'ambito del procedimento di aggiornamento dei contenuti delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne con modifiche sostanziali	Art. 17 comma 4 lett a) D.G.R 20/01/2010 n.8/II045 e DPR 59/2013 dal 13/06/2013	SUB/E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg salvo espresament e disposto	DPR 59/2013 dal 13/06/2013	30 gg per comunicazion e regolarità formale all'Area Tutela e Valorizzazion e Ambientale della Città Metropolitana di Milano
Accertamento trasgressioni ex L.689/81(Verbale di accertamento)	Dlgs 152/06 art. 133 L.689/81	E	cittadini/imprese/enti	U	90 gg dall' accertamento	L. 689/81	90 gg dall' accertamento
Procedimento amministrativo-sanzionatorio ex. L. 689/81 (Ordinanza di ingiunzione)	Dlgs 152/06 art. 133 L.689/81, comma 1 e 3	E	cittadini/imprese/enti	U	5 anni dalla contestazione della violazione	L. 689/81	5 anni dalla contestazione della violazione
Emissione del parere obbligatorio per gli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali ed acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, nell'ambito del procedimento relativo all'emissione dell'autorizzazione ex art. 208 Dlgs 152/06 da parte dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore Rifiuti, Bonifiche ed A.I.A.	art. 208 Dlgs 152/06	I / SUB	Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano-Settore rifiuti, bonifiche e AIA/ cittadini/imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi	art. 16, comma 1 L. 241/90	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
Emissione del parere obbligatorio per gli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali ed acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, nell'ambito dell'AIA ex art. 29 quater Dlgs 152/06 rilasciata dall'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore Rifiuti, Bonifiche ed A.I.A.	art. 29quater Dlgs 152/06	I / SUB	Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano-Settore rifiuti, bonifiche e AIA/ cittadini/imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi	art. 16, comma 1 L. 241/90	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
Emissione del parere obbligatorio per gli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali ed acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, nell'ambito del procedimento relativo	Dlgs 387/03 Dlgs 115/08	I / SUB	dall'Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi

Denominazione procedimento	Normativa di Riferimento	E = Esterno I=Interno SUB=Subprocedimento	Stakeholder di Riferimento	Istanza di parte (P) o d'ufficio (U)	Termine	Norma speciale Stabilisce il termine	Target
all'emissione dell'autorizzazione alla costruzione ed esercizio di un impianto di cogenerazione di produzione di energia elettrica alimentato da fonti rinnovabili rilasciata dall'Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore Qualità dell'aria, rumore ed energia			Qualità dell'aria, rumore ed energia				
Emissione del parere nell'ambito del Procedimento ex art. 242 Dlgs 152/06	art. 242 Dlgs 152/06 L.R. n.30 del 27/12/2006	SUB /E	Comune/Cittadini/ imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
Emissione del parere nell'ambito del procedimento di Valutazione Ambientale Strategica	artt. 11 - 18 Dlgs 152/06	SUB/E	Comune/Regione Lombardia	P	entro i termini di cui alla Conferenza di valutazione	Art. 12 Dlgs 152/06	Entro i termini di cui alla Conferenza di valutazione
Emissione del parere nell'ambito del procedimento ai fini del rilascio di concessioni per piccole derivazioni di acque sotterranee	RD 1775/33 RR n. 2/2006	SUB /I	Area Risorse Idriche	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
Emissione del parere nell'ambito del procedimento ai fini del rilascio di concessioni per grandi derivazioni di acque sotterranee	RD 1775/33 RR n. 2/2007	SUB /E	Regione Lombardia	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi
Espressione del parere nell'ambito del procedimento di autorizzazione da parte del Comune territorialmente competente ai sensi dell'art. 88 comma 3 della L.R. 6/2010 e s.m.i.	L.R. 6/2010 e s.m.i.	SUB/E	Comune/Cittadini/ imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi

4 Obiettivi di performance

Di seguito verranno definiti gli obiettivi di performance più rilevanti per il 2016.

Nr.	Obiettivo	Peso %
1	Determinazione della tariffa per il periodo regolatorio 2016 – 2019 compreso l'aggiornamento del Piano d'Ambito/Piano degli Interventi	30%
2	Regolarizzazione della Convenzione di affidamento del SII e della Carta dei Servizi di cui alle deliberazioni AEEGSI n. 665/2015/R/IDR del 23.12.2015 e n. 656/2015/R/IDR del 23.12.2015	20%
3	Controllo dei Piani degli investimenti attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso cantieri attivati dai Gestori affidatari del SII	5%
4	Adempimenti a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 32 del 16.10.2015	25%
5	Presidio del rispetto delle norme in materia di anticorruzione e trasparenza	10%
6	Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi autorizzatori	10%
		100

Obiettivo 1: Determinazione della tariffa per il periodo regolatorio 2016 – 2019 compreso l'aggiornamento del Piano d'Ambito/Piano degli Interventi

Obiettivo di performance

Determinazione della tariffa per il periodo regolatorio 2016 – 2019 compreso l'aggiornamento del Piano d'Ambito/Piano degli Interventi

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Gestore/Utenti	Definizione MTI di cui alla determina AEEGSI 664/2015/R/IDR	Determinazione tariffe per il Gestore del S.I.I. per il periodo regolatorio 2016-2019 comprese Determinazioni per operatori non conformi. Trasmissione dati ad AEEGSI.	Analisi dati tecnici/economici resi dal Gestore e da altri operatori del S.I.I. in relazione alla gestione 2014/2015. Applicazione metodologica MTI2	Entro il 30.04.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI	100%

Indicatori di risultato	Target
Delibera CdA	Entro il 30.04.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI
Conferenza dei Comuni	Entro il 30.04.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI
Inoltro alla Città Metropolitana di Milano per gli adempimenti di competenza	Entro il 30.04.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI

Obiettivo 2: Regolarizzazione della Convenzione di affidamento del SII e della Carta dei Servizi di cui alle deliberazioni AEEGSI n. 665/2015/R/IDR del 23.12.2015 e n. 656/2015/R/IDR del 23.12.2015

Obiettivo di performance

Regolarizzazione della Convenzione di affidamento del SII e della Carta dei Servizi di cui alle deliberazioni AEEGSI n. 665/2015/R/IDR del 23.12.2015 e n. 656/2015/R/IDR del 23.12.2015

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utente/Gestore	Adozione di standards di qualità del SII omogenei a livello nazionale al fine di offrire all'utenza un miglior servizio.	Adozione della nuova Convenzione di affidamento del SII e della Carta dei Servizi	Aggiornamento della Convenzione e della Carta dei servizi all'allegato A delle Deliberazioni AEEGSI n. 665/2015/R/IDR del 23.12.2015 e n. 656/2015/R/IDR del 23.12.2015	Entro il 20.06.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI	100%

Indicatori di risultato	Target
Delibera di CdA	Entro il 20.06.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI
Conferenza dei Comuni	Entro il 20.06.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI
Invio alla Città Metropolitana di Milano per gli adempimenti di competenza	Entro il 20.06.2016 ovvero entro il termine di proroga concesso da AEEGSI

Obiettivo 3: Controllo dei Piani degli investimenti attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso cantieri attivati dai Gestori affidatari del SII

Obiettivo di performance

Controllo dei Piani degli investimenti attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso cantieri attivati dai Gestori affidatari del SII

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Gestori/utenti	Potenziamento del controllo sull'operato del Gestore	Potenziamento dei controlli effettuati dall'Ufficio d'Ambito sullo stato di attuazione del programma degli interventi previsti per l'annualità dal Piano d'Ambito, con miglioramento della performance, in termini di n. di sopralluoghi da effettuare, del 50% rispetto ai risultati conseguiti nel 2015. Avvio dei controlli anche per il Gestore del Comune Capoluogo	Effettuare sopralluoghi sui cantieri attivati dal Gestore Cap Holding SpA ai sensi della convenzione di affidamento del SII e nei termini indicati dal Piano d'Ambito. Avvio dei sopralluoghi sui cantieri attivati dal Gestore MM SpA	Prima seduta utile dopo il 30/06/2016	35%
				Entro il 31/12/2016	65%

Indicatori di risultato	Target
Deliberazione del CdA di presa d'atto della percentuale dei sopralluoghi effettuati nel primo semestre nonché di presa d'atto dell'avvio dei sopralluoghi per il Gestore MM SpA	Prima seduta utile dopo il 30/06/2016
Deliberazione del CdA di presa d'atto della percentuale dei sopralluoghi effettuati in relazione all'obiettivo da conseguire (+50%) per il gestore Cap Holding SpA e resoconto dei sopralluoghi effettuati sui cantieri attivati dal Gestore MM SpA	31/12/2016

Obiettivo 4: Adempimenti a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 32 del 16.10.2015

Obiettivo di performance

Adempimenti a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 32 del 16.10.2015

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Gestore/utenti	Adeguamento dell'ATO Metropolitano ai disposti di legge	Accorpamento dell'ATO Comune di Milano all'ATO della Città Metropolitana di Milano	Modifica dello statuto	31/03/2016	20%
			Modifica del regolamento di funzionamento della Conferenza dei Comuni	30/04/2016	20%
			Atto notarile attestante l'accorpamento dell'ATO della Città di Milano all'ATO della Città Metropolitana di Milano	16/06/2016	50%

			Delibera di CdA di presa d'atto dei risultati conseguiti in ordine al nuovo assetto dell'Azienda Speciale con particolare riguardo all'art. 14 comma 4 del Regolamento di Organizzazione dell'Azienda Speciale in relazione alla task force dedicata al Comune Capoluogo quale riferimento per il competente Gestore	31/12/2016	10%
--	--	--	--	------------	------------

Indicatori di risultato	Target
Delibera CdA ed invio alla Città Metropolitana di Milano per relativa approvazione	31/03/2016
Delibera CdA e Conferenza dei Comuni nella prima seduta utile per relativa approvazione	30/04/2016
Delibera CdA e Conferenza dei Comuni nella prima seduta utile	16/06/2016
Delibera CdA di presa d'atto dei risultati conseguiti	31/12/2016

Obiettivo 5: Presidio del rispetto delle norme in materia di anticorruzione e trasparenza

Obiettivo di performance

Presidio del rispetto delle norme in materia di anticorruzione e trasparenza

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini	Favorire un adeguato livello di trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità	Aggiornamento dei documenti programmatici relativi alla trasparenza e all'anticorruzione e avviamento delle procedure interne di controllo	Estrazione casuale mensile degli atti amministrativi ai sensi del Regolamento dei controlli interni ex legge 190/2012 anche con riferimento agli atti inerenti il Comune di Milano	Informativa al CdA entro la prima seduta utile dopo il 31/08/2016	15%
				Informativa al CdA entro il 31/12/2016	15%
			Predisposizione dello schema del Piano Anticorruzione aggiornato	31/12/2016	40%
			Modifica Codice di Comportamento dei Dipendenti, approvazione schema	Prima seduta utile dopo il 31/10/2016	10%
			Codice di Comportamento aggiornato versione definitiva	31/12/2016	20%

Indicatori di risultato	Target
Informativa CdA di estrazione casuale mensile degli atti amministrativi	Prima seduta utile dopo il 31/08/2016
Informativa al CdA di estrazione casuale mensile degli atti amministrativi	Entro il 31/12/2016
Delibera di CdA di approvazione schema PTPC aggiornato	31/12/2016
Delibera CdA di approvazione schema Codice di comportamento	Prima seduta utile dopo il 31/10/2016
Delibera CdA di approvazione del Codice di comportamento	31/12/2016

Obiettivo 6: Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi autorizzatori

Obiettivo di performance

Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi autorizzatori

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini	Esercizio dell'azione amministrativa secondo principi di efficienza ed equità	Riduzione dei tempi di definizione dei procedimenti	Schema di Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori	Prima seduta utile dopo il 31/10/2016	10%
			Adozione del Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori	31/12/2016	15%
			Adozione nell'ambito dei procedimenti di AUA ex DPR59/2013 e delle Autorizzazioni uniche ex art 208 del DLgs 152/06 di atti dirigenziali unici contenenti tutte le prescrizioni di carattere generale nonché adeguamento degli atti anche per il Comune di Milano.	31/12/2016	15%
			Implementazione della sezione del sito istituzionale dedicata ai procedimenti amministrativi autorizzatori con l'indicazione di tutte le informazioni utili agli utenti	Prima seduta utile entro il 31/12/2016	10%

			<p>Avvio digitalizzazione dei procedimenti: dichiarazioni di assimilazioni, vulture, autorizzazione ex art 124 del D Lgs 152/06 e cessazioni dello scarico.</p>	<p>Prima seduta utile dopo il 30/09/2016</p>	<p>10%</p>
			<p>Definizione delle procedure di digitalizzazione dei procedimenti: dichiarazioni di assimilazioni, vulture, autorizzazione ex art 124 del D Lgs 152/06 e cessazioni dello scarico, atteso che per i procedimenti il cui atto finale è emesso dalla Città Metropolitana di Milano starà in capo a questa la digitalizzazione dei procedimenti di Autorizzazione Unica</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>10%</p>
			<p>Definizione al 100% dei procedimenti pendenti al 31.12.2013 anche per il Comune di Milano. Miglioramento nella definizione dei procedimenti pendenti dopo il 31.12.2013 per tutti i Comuni eccetto il Comune Capoluogo rispetto ai risultati raggiunti nell'anno 2015. Per il Comune</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>20%</p>

			Capoluogo smaltimento di almeno il 50% dei procedimenti di cui alle istanze presentate nel 2014.		
			Adesione a sistema di pagamento della pubblica amministrazione (PagoPA)	31/12/2016	10%

Indicatori di risultato	Target
Delibera CdA di approvazione Schema di Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori	Prima seduta utile dopo il 31/10/2016
Delibera CdA di approvazione del Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori	31/12/2016
Delibera CdA di approvazione	31/12/2016
Delibera CdA di approvazione	Prima seduta utile entro il 31/12/2016
Informativa al CdA di approvazione	Prima seduta utile dopo il 30/09/2016
Delibera CdA di approvazione	31/12/2016
Delibera CdA di approvazione	31/12/2016
Delibera CdA di approvazione	31/12/2016

5 Nota metodologica

Il Piano della performance è il documento di rappresentazione della performance attesa, organizzativa ed individuale, dell'Ufficio d'Ambito. Ha valenza strategica e arco temporale di riferimento annuale. Tale documento si pone la finalità di assicurare:

- la qualità della rappresentazione della *performance* dal momento che in esso è esplicitato il processo e la modalità con cui si è arrivati a formulare gli obiettivi dell'amministrazione, nonché l'articolazione complessiva degli stessi;
- la comprensibilità della rappresentazione della *performance*. Nel piano viene esplicitato il "legame" che sussiste tra la missione istituzionale, le priorità politiche, le finalità e gli obiettivi dell'amministrazione;
- l'attendibilità della rappresentazione della *performance*. Essa è attendibile solo se è verificabile *ex post* la correttezza metodologica del processo di pianificazione (principi, fasi, tempi) e delle sue risultanze (obiettivi, indicatori, target).

A tal fine il Piano, dopo una breve presentazione dell'Ufficio d'Ambito, ne definisce:

- la *mission* generale e i valori;
- i portatori di interessi;
- lo stato di salute dell'amministrazione;
- gli obiettivi di performance ed i relativi indicatori atti a misurarne il grado di raggiungimento.

Stato di salute dell'ente e risultati relativi agli obiettivi di performance troveranno una completa rendicontazione all'interno della Relazione sulla performance da definire ed approvare all'inizio dell'esercizio successivo a quello di riferimento del piano.

Piano e Relazione sulla performance sono:

- approvati dal Consiglio di Amministrazione;
- validati, in termini di rispetto del dettato normativo, dall'Organismo indipendente di valutazione delle performance (OIVP);
- pubblicati sul sito istituzionale dell'Ufficio d'Ambito in ottemperanza del principio di trasparenza ed accessibilità degli atti e dei documenti relativi alla performance attesa e conseguita dall'ente (<http://www.atoprovinciadimilano.it/> → Sezione: Amministrazione trasparente).

6 Glossario

Termine	Definizione
Piano della performance	<ul style="list-style-type: none"> Documento di rappresentazione della performance attesa, organizzativa ed individuale. Ha valenza strategica e arco temporale di riferimento annuale
Performance organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> Contributo che un ambito organizzativo o l'organizzazione nel suo complesso apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse
Performance individuale	<ul style="list-style-type: none"> Contributo che un individuo o un gruppo di individui apportano attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse
Mission generale	<ul style="list-style-type: none"> Enunciazione condivisa tra gli attori politico-tecnici, a carattere pressoché permanente, volta a specificare l'ambito nel quale si intende operare, a stabilire le finalità di fondo da perseguire e a fornire un quadro di riferimento per regolare i rapporti con i portatori di interesse
Valori	<ul style="list-style-type: none"> Principi che esprimono la cultura e la tradizione dell'ente e guidano il comportamento di tutte le persone che vi operano. In particolare, i valori etici definiscono doveri e responsabilità nei rapporti tra l'ente e i propri portatori di interesse
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Individui, gruppi o organizzazioni che possono influenzare o essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi dell'ente.
Stakeholder finale Impatto atteso	<ul style="list-style-type: none"> Destinatario dei servizi erogati dall'Azienda Influenza positiva sullo stato dei bisogni degli stakeholder finali ottenibile nel medio periodo mediante l'attuazione delle finalità e degli obiettivi dell'ente
Risultato atteso	<ul style="list-style-type: none"> Obiettivo verso il quale indirizzare le attività e coordinare le risorse nella gestione dei processi di erogazione di un determinato servizio, relativamente all'anno di riferimento per la programmazione
Modalità di attuazione Tempi	<ul style="list-style-type: none"> Declinazione delle fasi di lavoro funzionali al raggiungimento del risultato atteso Identificazione dei tempi relativi alle singole modalità di attuazione
Indicatore di risultato	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori che supportano la misurazione dei risultati ottenuti in termini di: grado di realizzazione degli obiettivi e quantità, qualità, efficienza e soddisfazione dell'utenza sui servizi resi
Target	<ul style="list-style-type: none"> Quantificazione dell'indicatore di risultato per l'esercizio di riferimento