

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

## Piano della Performance 2020

## Sommario

<b>PERCHÉ IL PIANO DELLA PERFORMANCE?</b>	<b>3</b>
<b>1 L'UFFICIO D'AMBITO</b>	<b>4</b>
La mission generale e i valori	9
I portatori di interessi	10
<b>2 LO STATO DI SALUTE DELL'AZIENDA</b>	<b>11</b>
Il bilancio dell'Ufficio d'Ambito	11
Il personale e la salute organizzativa	12
I portatori di interesse e la salute delle relazioni	12
<b>3 LA PERFORMANCE SUI PROCEDIMENTI 2020</b>	<b>14</b>
<b>4 OBIETTIVI DI PERFORMANCE</b>	<b>21</b>
<i>Obiettivo 1: Obiettivo 1: Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua</i>	<i>22</i>
<i>Obiettivo 2: Azioni finalizzate ad una gestione coordinata del SII all'interno dell'ambito</i>	<i>23</i>
<i>Obiettivo 3: Aggiornamento dei Piani d'Ambito dell'ATO della Città Metropolitana di Milano ai sensi della D.G.R. XI/2537 del 26/11/2019 e della deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27/12/2019.*</i>	<i>25</i>
<i>Obiettivo 5: Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori</i>	<i>28</i>
<i>Obiettivo 6: Azioni finalizzate alla tutela ambientale ed attività sanzionatoria propria dell'Ufficio d'Ambito</i>	<i>30</i>
<i>Obiettivo 7: Regolamento sul procedimento delle gare pubbliche dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano</i>	<i>32</i>
<i>Obiettivo 8: Aggiornamento della mappatura dei processi e conseguente determinazione del grado di rischio corruttivo connesso secondo le indicazioni metodologiche impartite da ANAC con l'allegato n. 1 al PNA 2019*</i>	<i>34</i>
<i>Obiettivo 9: Implementazione delle modalità di lavoro agile</i>	<i>35</i>
Nota metodologica	39
<b>5 GLOSSARIO</b>	<b>40</b>

## 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, tenuto altresì conto del Documento Unico di Programmazione (DUP) 2019-2021 della Città Metropolitana di Milano, 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 2019;
- 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 2019, 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  
Ing. Egidio Fedele Dell'Oste

## 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, con il termine "riorganizzazione del servizio idrico" si intende il superamento della frammentazione gestionale 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. Nell'ATO della Città Metropolitana di Milano, il processo di superamento della frammentazione gestionale è terminato da tempo ed il servizio idrico integrato è stato affidato alla società Cap Holding SpA ed alla società MM SpA per il solo Comune di Milano.

La Regione Lombardia, infatti, 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 emergeva constava 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 approvava 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 costituiva l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano.

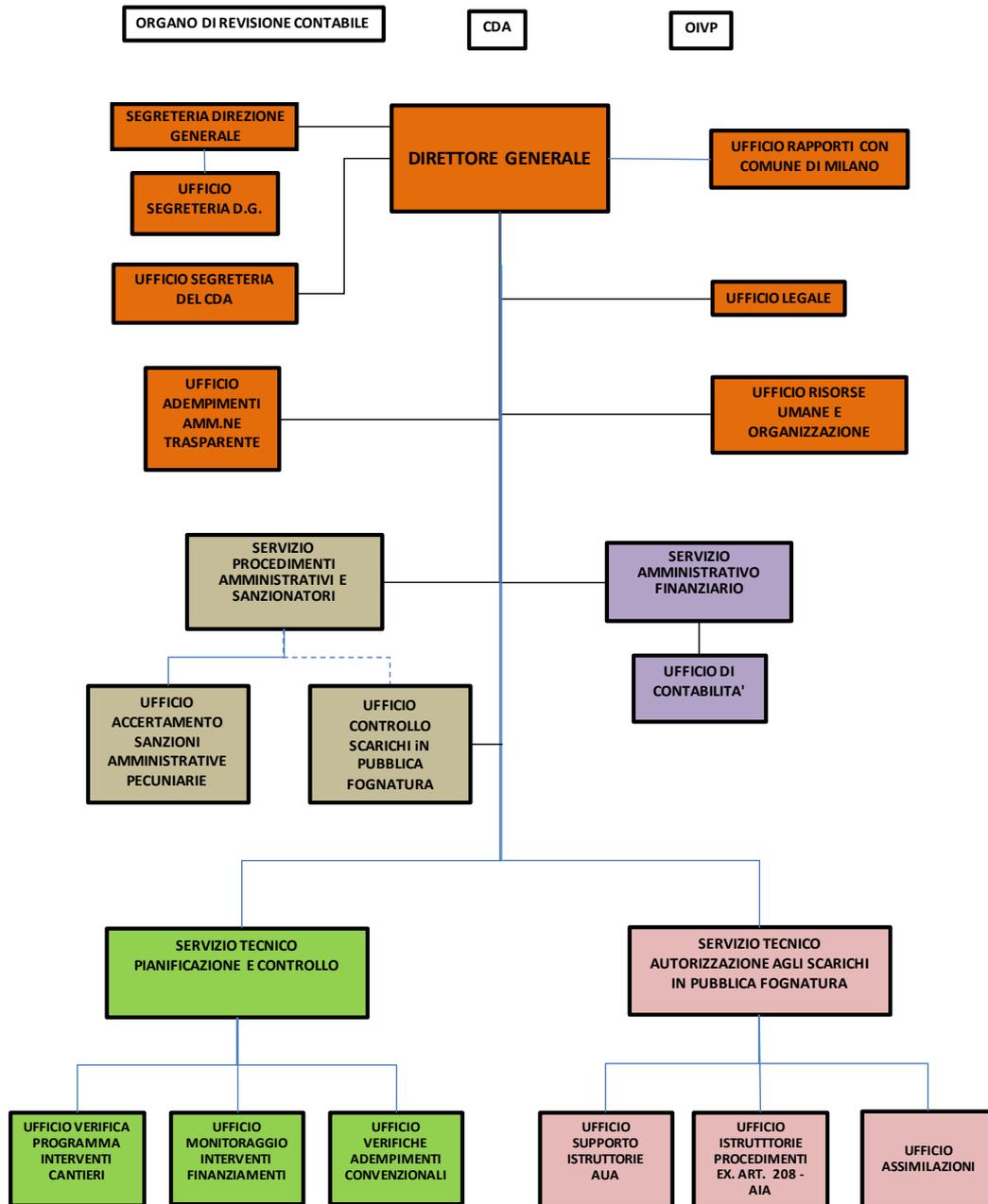
L'Ufficio d'Ambito con Deliberazione n. 1 del 22.09.2015 ha modificato la propria denominazione in Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano in ossequio a quanto previsto dall'art. 1 comma 16 della l. 56/14 che ha stabilito che dal 1° gennaio 2015 le Città Metropolitane subentravano alle province omonime e succedevano ad esse in tutti i rapporti attivi e passivi e ne esercitavano 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 avrebbe assunto le funzioni di Sindaco Metropolitan e la Città Metropolitana avrebbe operato 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 subentrava – 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; prescrivendo altresì che nel termine di otto mesi dall'entrata in vigore della soprarichiamata Legge regionale, l'Ufficio d'Ambito del Comune di Milano avrebbe dovuto 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.

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.

Con deliberazione n. 2 del 30/10/2017 è stato approvato il nuovo Organigramma Aziendale con l'istituzione dell'Ufficio Controllo scarichi in pubblica fognatura.

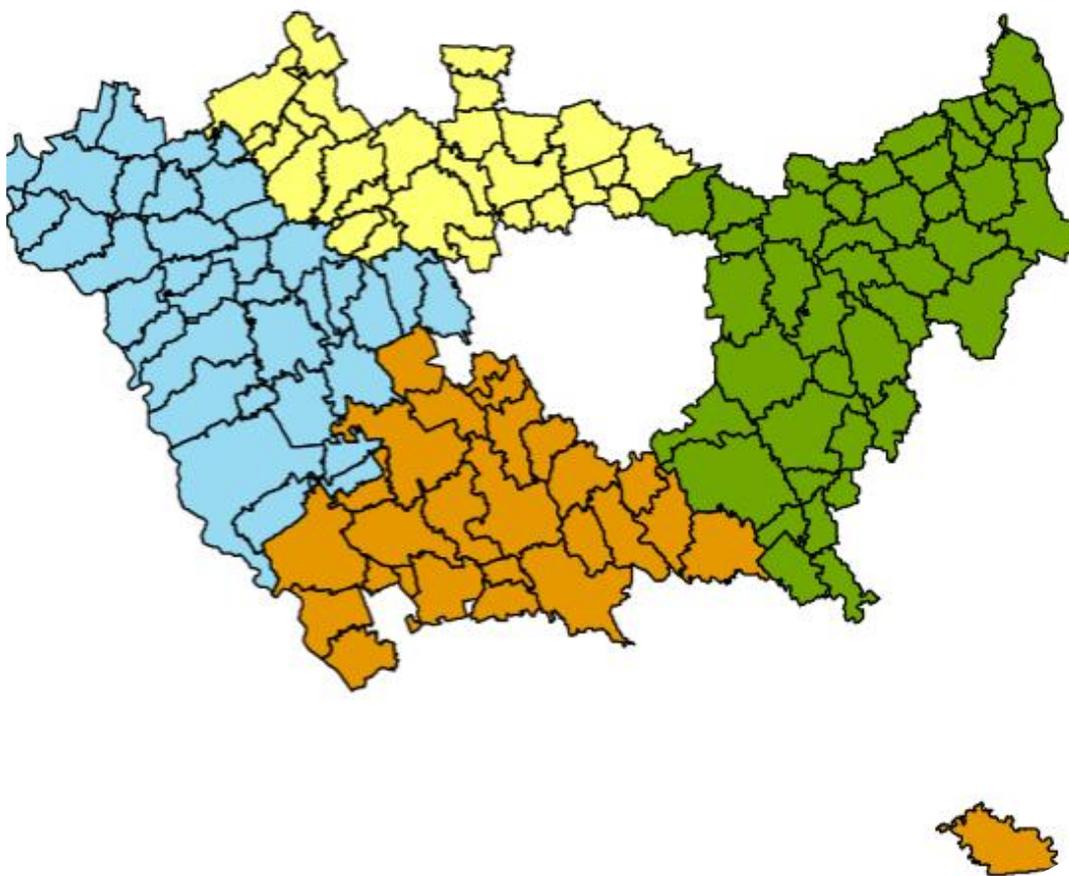


### **La localizzazione geografica**

L'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano coincide con il territorio dell'ex Provincia di Milano ricomprende 134 Comuni milanesi compreso il comune Capoluogo ai quali si aggiunge 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 135 Comuni.

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: <https://atocittametropolitanadimilano.it/amministrazione/lufficio-dambito/territorio/>

## La sede e i contatti

Sito internet e recapiti		
<a href="http://www.atocittametropolitanadimilano.it">www.atocittametropolitanadimilano.it</a>		
Sede istituzionale		Centralino 02 71049311 <a href="mailto:atocittametropolitanadimilano@legalmail.it">atocittametropolitanadimilano@legalmail.it</a>
Uffici	Telefono	Recapito e-mail
<b>Presidenza - Ing. Egidio Fedele Dell'Oste</b>		<a href="mailto:presidenza@atocittametropolitanadimilano.it">presidenza@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Vicepresidenza - Prof. Paolo Sabbioni</b>		<a href="mailto:vicepresidenza@atocittametropolitanadimilano.it">vicepresidenza@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Direzione Generale - Avv. Italia Pepe</b>	Tel 02 71049307	<a href="mailto:direzionegenerale@atocittametropolitanadimilano.it">direzionegenerale@atocittametropolitanadimilano.it</a> <a href="mailto:i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it">i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Segreteria di Direzione - Sig. Rosario Santoro - Responsabile	Tel 02 71049310 Fax 0277403766	<a href="mailto:atocittametropolitanadimilano@legalmail.it">atocittametropolitanadimilano@legalmail.it</a> <a href="mailto:r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it">r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Giuseppe Abbattista	Tel 02 71049313	<a href="mailto:g.abbattista@atocittametropolitanadimilano.it">g.abbattista@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. ra Maria Grazia Meroni	Tel 02 71049378	<a href="mailto:mg.meroni@atocittametropolitanadimilano.it">mg.meroni@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Segreteria del Consiglio di Amministrazione - Dott.ssa Sara Ferrero - Responsabile e assistente del Direttore Generale	Tel 02 71049303	<a href="mailto:s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it">s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Adempimenti Amministrazione Trasparente - Dott.ssa Daniela Penna - Responsabile	Tel 02 71049338	<a href="mailto:d.penna@atocittametropolitanadimilano.it">d.penna@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Risorse Umane e Organizzazione - Dott. Marco Beltrame - Responsabile	Tel 02 71049333	<a href="mailto:m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it">m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it</a> <a href="mailto:uffpersonale@atocittametropolitanadimilano.it">uffpersonale@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Legale - Avv. Italia Pepe - Responsabile	Tel 02 71049307	<a href="mailto:i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it">i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Controlli Scarichi in Pubblica Fognatura - Sig. Ambrogio Cribio - Responsabile	Tel 02 71049390	<a href="mailto:a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it">a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio amministrativo finanziario - Dott.ssa Daniela Mancini - Responsabile</b>	Tel. 02 71049382	<a href="mailto:servizioamministrativo@atocittametropolitanadimilano.it">servizioamministrativo@atocittametropolitanadimilano.it</a> <a href="mailto:d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it">d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Contabilità - Sig.ra Simonetta Palazzoli - Responsabile	Tel. 02 71049315	<a href="mailto:s.palazzoli@atocittametropolitanadimilano.it">s.palazzoli@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott. Marco Beltrame	Tel 02 71049333	<a href="mailto:m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it">m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Rosario Santoro	Tel 02 71049310	<a href="mailto:r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it">r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori - Dott.ssa Francesca Carminati - Responsabile</b>	Tel 02 71049362	<a href="mailto:f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it">f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Angelo Lofano	Tel 02 71049339	<a href="mailto:a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it">a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Sara Ferrero	Tel 02 71049303	<a href="mailto:s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it">s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Accertamenti Sanzioni Amministrative Pecuniarie - Sig. Angelo Lofano - Responsabile	Tel 02 71049339	<a href="mailto:a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it">a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Ambrogio Cribio	Tel 02 71049390	<a href="mailto:a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it">a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Daniela Penna	Tel 02 71049338	<a href="mailto:d.penna@atocittametropolitanadimilano.it">d.penna@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio Tecnico Pianificazione e Controllo - Ing. Giuseppe Pasquali - Responsabile</b>	Tel. 02 71049314	<a href="mailto:g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it">g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Bereket Bekele	Tel 02 71049389	<a href="mailto:b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it">b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Geol. Claudia Testanera	Tel 02 71049377	<a href="mailto:c.testanera@atocittametropolitanadimilano.it">c.testanera@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Oscar Rampini	Tel. 02 71049305	<a href="mailto:o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it">o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Franca Rubini	Tel 02 71049342	<a href="mailto:f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it">f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Verifiche Adempimenti Convenzionali - Ing. Oscar Rampini - Responsabile	Tel. 02 71049305	<a href="mailto:o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it">o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Verifica Programmi Interventi Cantieri - Ing. Bereket Bekele - Responsabile	Tel 02 71049389	<a href="mailto:b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it">b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Monitoraggio Interventi Finanziamenti RU/Stato - Ing. Franca Rubini - Responsabile	Tel 02 71049342	<a href="mailto:f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it">f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio tecnico autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura - Ing. Saverio Rocco Cillis - Responsabile</b>	Tel 02 71049346	<a href="mailto:s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it">s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Giulio Peloso	Tel 02 71049318	<a href="mailto:g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it">g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott. Federica Tunesi	Tel 02 71049337	<a href="mailto:f.tunesi@atocittametropolitanadimilano.it">f.tunesi@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Giovanni Braschi	Tel 02 71049320	<a href="mailto:g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it">g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Marco Saponaro	Tel 02 71049340	<a href="mailto:m.saponaro@atocittametropolitanadimilano.it">m.saponaro@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Rosaria Costanzino	Tel 02 71049322	<a href="mailto:r.costanzino@atocittametropolitanadimilano.it">r.costanzino@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Giovanni Mazzotta	Tel 02 71049358	<a href="mailto:g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it">g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Assimilazioni - Sig. Giulio Peloso - Responsabile	Tel 02 71049318	<a href="mailto:g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it">g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Supporto Istruttorie AIA - Ing. Giovanni Braschi - Responsabile	Tel 02 71049320	<a href="mailto:g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it">g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Istruttorie Procedimenti ex art. 208 - AIA - Ing. Giovanni Mazzotta - Responsabile	Tel 02 71049358	<a href="mailto:g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it">g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Ufficio per i rapporti con il Comune di Milano</b>		
Dott.ssa Daniela Mancini	Tel. 02 71049382	<a href="mailto:d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it">d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Francesca Carminati	Tel 02 71049362	<a href="mailto:f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it">f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Giuseppe Pasquali	Tel. 02 71049314	<a href="mailto:g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it">g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Saverio Rocco Cillis	Tel 02 71049346	<a href="mailto:s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it">s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it</a>

## **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
- la **promozione di una fruibilità sostenibile della risorsa acqua** attraverso l'attenzione alle esigenze della collettività e la tutela dell'ambiente, per mezzo dell'incentivazione di corretti comportamenti, nonché della promozione dell'uso di misure di efficienza tecnica e di corretti sviluppi tecnologici, ed altresì attraverso il dialogo con gli stakeholder.

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.

<b>Valori</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Coerenza</b>	... tra l'azione amministrativa e i bisogni che emergono dalla collettività ed agli operatori
<b>Equità</b>	... nel garantire l'erogazione dei servizi a tutti i cittadini secondo un principio di equità e solidarietà per le fasce più deboli
<b>Trasparenza</b>	...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
<b>Partecipazione e condivisione</b>	... 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;
- gestori 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'Ambito<sup>1-2</sup>*

Andamento dei Ricavi	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Proventi da gestori su tariffa	€ 2.121.516	€ 1.900.000	€ 1.900.000	€ 1.900.000
Proventi da riscossione oneri istruttori e sanzioni	€ 203.011	€ 160.000	€ 160.000	€ 160.000
Interessi Attivi	€ 57.637	€ 15.200	€ 11.400	€ 7.600
Altri Ricavi e Proventi	-	€ 100	€ 100	€ 100
<b>Totale Ricavi</b>	<b>€ 2.382.164</b>	<b>€ 2.075.300</b>	<b>€ 2.071.500</b>	<b>€ 2.067.700</b>

Andamento dei Costi	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Acquisti Materiali di consumo	€ 7.806	€ 9.800	€ 9.800	€ 9.800
Prestazioni di Servizi	€ 643.394	€ 576.920	€ 566.458	€ 561.492
Costi di personale	€ 974.527	€ 980.659	€ 980.659	€ 980.659
Oneri Previdenziali ed assistenziali	€ 208.801	€ 244.719	€ 244.719	€ 244.719
Oneri diversi di gestione	€ 1.429	€ 1.402	€ 1.402	€ 1.402
Ammortamenti e altri accantonamenti a Fondi	€ 211.021	€ 176.235	€ 176.235	€ 176.235
Imposte e tasse	€ 109.856	€ 29.993	€ 80.827	€ 85.793
Avanzo d'esercizio	€ 225.330	€ 55.572	€ 11.400	€ 7.600
<b>Totale Costi</b>	<b>€ 2.382.164</b>	<b>€ 2.075.300</b>	<b>€ 2.071.500</b>	<b>€ 2.067.700</b>

<sup>1</sup> I dati 2019 fanno riferimento ai valori a Bilancio Consuntivo 2019. I dati inerenti al 2020, 2021 e 2022 sono tratti dal budget previsionale adottato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 11/11/2019, approvato con Deliberazione del Consiglio Metropolitanano n. 61 del 19/12/2019.

<sup>2</sup> Fonte: Relazione al bilancio di previsione 2020

## ***Il personale e la salute organizzativa***

Il personale dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, al 02 marzo 2020, è composto da 24 dipendenti<sup>3</sup>.

<b>Qualifica</b>	<b>In servizio</b>	<b>Di cui: T. Det.</b>	<b>Di cui T. Ind.</b>
<b>DIRETTORE GENERALE</b>	1	1	0
<b>D</b>	14	0	14 Di cui 1 in distacco da Cap Holding Spa
<b>C</b>	6	0	6
<b>B</b>	3	0	3 in distacco da AFOL Metropolitana
<b>A</b>	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>23</b>

## ***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**.

Di seguito si allega la tabella sinottica degli indicatori di performance organizzativa di azienda 2020 e dei correlati target di performance.

<sup>3</sup> Fonte: Relazione al bilancio 2020

**Quadro sinottico degli indicatori/target di performance organizzativa di azienda**

	Elementi della salute dell'Azienda	N.	Nome indicatore	Formula	Target
1	<i>Situazione economico-finanziaria e patrimoniale</i>	1.1	Chiarezza e tempestività della rappresentazione analitica delle posizioni debitorie e creditorie aziendali nei confronti di Città metropolitana	Trasmissione del prospetto di conciliazione relativo alla rappresentazione analitica delle posizioni debitorie e creditorie nei confronti della Città Metropolitana di Milano	Entro i termini indicati da CMM
		1.2	Tempo di pagamento delle fatture e note di debito	Nei termini previsti dalla normativa	30gg
		2.1	Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale	N. di dipendenti che hanno iniziato un'attività formativa nel periodo di riferimento / N. totale dei dipendenti in servizio	80%
		2.2	Grado di copertura delle procedure di valutazione del personale	N. di dipendenti che hanno ricevuto il colloquio di valutazione / N. totale dei dipendenti in servizio	100%
		2.3	Rapporti di lavoro flessibile instaurati nell'esercizio	N. rapporti di lavoro flessibile nell'esercizio	0
		2.4	Tasso di godimento ferie dei dipendenti	Azzeramento dei giorni di ferie non godute dell'anno 2019 entro aprile 2020	100%
3	<i>Gestione degli approvvigionamenti</i>	3.1	Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti	Costi per l'acquisto di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o mercato elettronico / totale costi per acquisto di beni e servizi	90% degli acquisti
4	<i>Gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione</i>	4.1	Percentuale di comunicazioni tramite domicilia digitali	N. di comunicazioni elettroniche inviate ad imprese e PPAA tramite domicilia digitali (PEC)/ N. di comunicazioni inviate a imprese e PPAA	95%
		4.2	Dematerializzazione procedimenti	Procedimenti di gestione presenze-assenze, ferie-permessi, missioni e protocollo integralmente ed esclusivamente dematerializzata [full digital]	100%
5	<i>Gestione della comunicazione e della trasparenza</i>	5.1	Consultazione del portale istituzionale	N. totale di accessi unici al portale istituzionale / 365	45
		5.2	Consultazione della Sezione Amministrazione trasparente	N. totale di accessi unici alla Sezione Amministrazione trasparente / 365	5
		5.3	Grado di trasparenza dell'amministrazione	Punteggi associati alle attestazioni rilasciate dall'OIV / Totale punteggio potenziale	100%

Indicatori proposti dall'OIVP
Indicatori definiti dalla Funzione pubblica

### 3 La performance sui procedimenti 2020

## Servizio Tecnico Programmazione e Controllo

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
<b>Emissione del parere nell'ambito del procedimento di Valutazione Ambientale Strategica*</b>	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
<b>Emissione del parere nell'ambito del procedimento ai fini del rilascio di concessioni per piccole derivazioni di acque sotterranee</b>	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
<b>Emissione del parere nell'ambito del procedimento ai fini del rilascio di concessioni per grandi derivazioni di acque sotterranee</b>	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
<b>Approvazione dei progetti definitivi del Piano d'Ambito</b>	Art. 158bis Dlgs 152/206	I/SUB	Comune/Cittadini/i mprese/enti/Gestori	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi	L. 241/90	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi
<b>Approvazione dei progetti degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane</b>	Art. 126 D.Lgs. 152/06 Art. 158bis D.lgs 152/06 Art. 24 RR 06/2019	I/SUB	Comune/Cittadini/i mprese/enti/Gestori	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi	L. 241/90/	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi
<b>Determinazione delle tariffe del Servizio Idrico Integrato</b>	Art. 154 D.Lgs 152/06 Deliberazione ARERA 580/2019/R/Idr e s.m.i.	I/SUB	Comune/ /Gestori/ARERA	U	Entro i tempi concessi da ARERA		Entro i tempi concessi da ARERA
<b>Definizione dei Programmi degli Interventi e dei Piani Operativi strategici</b>	Art. 149 D-Lgs. 152/06 Del. ARERA 580/2019/R/Idr e s.m.i	I/SUB	Comune/ /Gestori/ARERA	U/P	Entro i tempi concessi da ARERA		Entro i tempi concessi da ARERA

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
	Del. ARERA 917/2017/R/Idr e s.m.i.						
<b>Monitoraggio qualità contrattuale del SII</b>	Del. ARERA 655/2015/R/Idr	I/SUB	Gestori/ARERA	U	Entro i tempi concessi da ARERA		Entro i tempi concessi da ARERA
<b>Monitoraggio della qualità Tecnica del SII</b>	Del. ARERA 917/2017/R/Idr	I/SUB	Gestori/ARERA	U	Entro i tempi concessi da ARERA		Entro i tempi concessi da ARERA
<b>Monitoraggio Bonus Idrico e Bonus Idrico Integrativo</b>	ARERA n. 897/2017/R/Idr, ARERA n. 227/2018/R/Idr	I/SUB	CSEA/ Gestori/ARERA	U	30 aprile ovvero entro i tempi concessi da ARERA		30 aprile ovvero entro i tempi concessi da ARERA
<b>Proposta di ridelimitazione della Zona di Rispetto dei Pozzi ad uso potabile</b>	R.R. N. 2/2003 DGR n. VI/15137 del 27 giugno 1996 DGR n. VII/12693 del 10 aprile 2003	SUB/E	Comune/ATS/Gestore SII	P	30 giorni dal ricevimento dei pareri dagli enti coinvolti nel procedimento		30 giorni dal ricevimento dei pareri dagli enti coinvolti nel procedimento
<b>Verifica di Progetti ed interventi da finanziare/finanziati con risorse proprie dell'Ufficio d'Ambito ovvero con risorse messe a disposizione dalla Regione Lombardia/Stato, compresa attività di verifica documentazione tecnico contabile funzionale al pagamento dei finanziamenti</b>	Regolamento ATO per l'erogazione di finanziamenti aziendali/regionali/statali (cfr. del 5 del 28 luglio 2015)	I	Gestore/Comune/Utenti/Cittadini	U/P	Entro 30 gg dalla ricezione del Progetto		Entro 30 gg dalla ricezione del Progetto
<b>Monitoraggio Interventi/Finanziamenti inseriti nell'Accordo di Programma Quadro "Tutela delle acque e gestione integrata delle risorse idriche" e nel Piano Straordinario Straordinario di tutela e gestione della risorsa idrica di cui all'art. 1 comma 112 della L. 147 del 27/12/2013, compresa attività di verifica documentazione tecnico contabile funzionale al pagamento dei finanziamenti</b>	D.g.r. n. VII/12417 del 14/03/2003 D.g.r. n. 7/15501 del 05/12/2003 D.g.r. n. VII/19039 del 15/10/2004 D.g.r. n. VIII/6030 del 05/12/2007 D.g.r. n. 4936 del 15/05/2008 D.g.r. n. 11574 del 05/11/2009 D.g.r. n. IX/1192 del 29/12/2010 D.g.r. n. IX/3691 del 02/07/2012 D.g.r. n. X/1006 del 29/11/2013 D.g.r. n. X/1892 del 30/05/2014 D.g.r. n. X/2279 del 01/08/2014 D.g.r. n. X/4315 del 16/11/2015 D.g.r. n. X/5564 del 12/09/2016 D.g.r. n. X/6863 del 12/07/2017 D.g.r. n. XI/942 del 03/12/2018	SUB	Regione Lombardia/Gestori	P	Entro i termini concessi da RL		Entro i termini concessi da RL
<b>Monitoraggio Interventi del Piano Operativo Ambientale – Fondo FSC 2014-2020, compresa attività di verifica documentazione tecnico contabile funzionale al pagamento dei finanziamenti</b>	Dgr n. X/7903 del 26 febbraio 2018 Decreto Direttoriale del MATTM n. 375/STA del 17 luglio 2018	SUB	MATTM/RL/Gestori	P	Entro i termini concessi dal MATTM		Entro i termini concessi dal MATTM

Allegato deliberazione n. 8 del 04/05/2020

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
<b>Monitoraggio interventi interessati dalle procedure di infrazione CE</b>	Direttiva 91/271/CEE	SUB	RL/Gestori	P	Entro i termini concessi da RL		Entro i termini concessi da RL
<b>Verifica degli adempimenti previsti per i Gestori del SII dalla Convenzioni di affidamento e/o dal Disciplinari Tecnici (Piani/Manuali/Inventari ecc.)</b>	Convenzioni di affidamento/ Disciplinari Tecnici	I	Gestori	U	Entro 90 gg dalla ricezione della documentazione		Entro 90 gg dalla ricezione della documentazione
<b>Monitoraggio/aggiornamento dei db relativi allo stato di attuazione degli interventi finanziati con le risorse di cui alla deliberazione CIPE n. 52/01, con le risorse previste da AdPQ, PS e POA FSC</b>	Del. CIPE 52/01 "Contratto di regolazione debiti crediti" DGR sopra indicate	I	CMM/Gestori	U	Check semestrali		Check semestrali
<b>Aggiornamento/modifica dei documenti convenzionali dei Gestori del SII</b>	Deliberazioni ARERA	I	Gestori/Utenti	U/P	Entro 90 gg dalla ricezione della proposta di modifica		Entro 90 gg dalla ricezione della proposta di modifica

\*Procedimento in comune con il Servizio Tecnico Autorizzazione allo Scarico in Pubblica Fognatura

## Servizio Tecnico Autorizzazioni allo Scarico in Pubblica Fognatura

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
<b>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 e modifiche sostanziali)</b>	art. 124, co. 7 Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.4. sino al 13/06/2013	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	art. 124 D.Lgs. 152/06	90 gg dalla ricezione della pratica completa
<b>Emissione dell'Allegato tecnico obbligatorio che confluisce nell'Autorizzazione Unica Ambientale ex. DPR 59/2013, il cui rilascio è di competenza dell'Area Ambiente e Tutela del territorio della Città Metropolitana di Milano/S.U.A.P. competente, nell'ambito del procedimento di autorizzazione/aggiornamento dei contenuti allo scarico in pubblica fognatura dei reflui industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne.</b>	DPR 59/2013 dal 13/06/2013. Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.4	SUB/E	Area Ambiente e Tutela del territorio della Città Metropolitana di Milano cittadini/imprese/SUAP	P	90 gg salvo quanto espressament e disposto	DPR 59/2013 dal 13/06/2013	90 gg dalla ricezione della pratica completa
<b>Procedimento di richiesta/comunicazione di assimilabilità alle acque reflue domestiche dei reflui industriali scaricati in pubblica fognatura e archiviazioni</b>	Art.101 Comma 7 Dlgs 152/06 R.R. n.6 del 2019; L. 241/90	E	cittadini/imprese/enti	P	30 gg	R.R. n.6 del 2019	30 gg dalla ricezione della pratica completa
<b>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 della Città Metropolitana di Milano - Settore Rifiuti e Bonifiche.</b>	art. 208 Dlgs 152/06	I / SUB	Area Ambiente e Tutela del territorio della Città Metropolitana di Milano -Settore rifiuti e bonifiche / cittadini/imprese/enti	P	Entro 90 gg ovvero entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi	art. 14 L. 241/90/D.Lgs 152 /2006	Entro 90 gg ovvero entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
<b>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 Ambiente e Tutela del territorio della Città Metropolitana di Milano/ Regione Lombardia</b>	art. 29quater Dlgs 152/06	I / SUB	Area Ambiente e Tutela del territorio della Città Metropolitana di Milano / Regione /cittadini/imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi	art. 14 L. 241/90	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
<b>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 alla costruzione ed esercizio di un impianto di</b>	Dlgs 387/03 Dlgs 115/08	I / SUB	Area Ambiente e Tutela del territorio della Città Metropolitana di Milano - Settore Qualità dell'aria, rumore ed energia	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi	art. 14 L. 241/90	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
<b>cogenerazione di produzione di energia elettrica alimentato da fonti rinnovabili rilasciata dall'Area Ambiente e Tutela del territorio della Città Metropolitana di Milano - Settore Qualità dell'aria, rumore ed energia</b>							
<b>Emissione del parere nell'ambito del Procedimento ex art. 242 Dlgs 152/06 (Bonifiche)</b>	art. 242 Dlgs 152/06 L.R. n.30 del 27/12/2006	SUB /E	Comune/Cittadini/i mprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
<b>Procedimento relativo all'autorizzazione in deroga al divieto di scarico delle acque di drenaggio della falda ai sensi dell'art. 5 c.8 del R.R. 6/2019</b>	art. 5 c.8 del R.R. 6/2019	E	Comune/Cittadini/i mprese/enti	P	90 gg		90 gg
<b>Provvedimento autorizzatorio unico regionale (PAUR), di cui all'art. 27-bis del D.lgs. 152/2006</b>	art. 27-bis del D.lgs. 152/2006	I / SUB	Area Ambiente e Tutela del territorio/Regione Comune/Cittadini/i mprese/	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi
<b>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.</b>	L.R. 6/2010 e s.m.i.	SUB/E	Comune/Cittadini/i mprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi

## Servizio Amministrativo Finanziario

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
<b>Pagamento fornitori/professionisti</b>	Articolo 48-bis del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602	E	Cittadini/imprese	P	30 giorni da ricevimento fattura		30 giorni da ricevimento fattura
<b>Elaborazione buste paga</b>		I	Dipendenti dell'Ufficio d'Ambito	U	Entro 10 giorni dalla elaborazione del cartellino dei dipendenti		Entro 10 giorni dalla elaborazione del cartellino dei dipendenti
<b>Gestione delle uscite (Determinazioni)</b>		I	Cittadini/imprese	U	Entro 15 giorni dalla stipula		Entro 15 giorni dalla stipula
<b>Gestione del bilancio preventivo</b>	Art. 114 TUEL, Principi civilistici del bilancio	E	Cittadini/imprese	U	Entro il 31 ottobre di ogni anno		Entro il 31 ottobre di ogni anno
<b>Gestione del bilancio consuntivo</b>	Art. 114 TUEL, Principi civilistici del bilancio	E	Cittadini/imprese	U	Entro il 31 marzo dell'anno successivo		Entro il 31 marzo dell'anno successivo
<b>Gestione contratti e disciplinari di incarico</b>	Dlgs 50/2016	E	Cittadini/imprese	U	Entro i termini stabiliti dalle offerte economiche		Entro i termini stabiliti dalle offerte economiche
<b>Gestione Appalti e gare</b>	Dlgs 50/2016	E	Cittadini/imprese	U	Entro i termini stabiliti dal bando		Entro i termini stabiliti dal bando
<b>Attività di riscossione coattiva</b>	DPR 29 settembre 1973, n. 602	E	Cittadini/imprese	U	Entro i termini previsti dal gestore di riscossione coattiva		Entro i termini previsti dal gestore di riscossione coattiva
<b>Gestione dati fornitori su bilancio aziendale</b>	Principi civilistici di bilancio	I	Cittadini/imprese	U	Entro 60 gg. dall'emission e fattura		Entro 60 gg. dall'emission e fattura
<b>Gestione delle verifiche trimestrali di bilancio</b>	Principi civilistici di bilancio	I	Revisore dei conti	U	Entro i termini indicati dal Revisore		Entro i termini indicati dal Revisore

## Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori

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
<b>Procedimento di diffida dal proseguire lo scarico in violazione delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione</b>	Art.130 Dlgs 152/06	E	cittadini/imprese/enti	U	30 gg		30 gg.
<b>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 rilasciate ex art. 124 del dlgs 152/2006 e per le attività produttive i cui scarichi sono assimilati agli scarichi domestici( modifiche non sostanziali quali istanze di cessazioni dello scarico e volture)</b>	Dlgs 152/06; L. 241/90	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	Dlgs 152/06	90 gg dalla ricezione della pratica completa
<b>Accertamento trasgressioni ex L.689/81(Verbale di accertamento)</b>	Dlgs 152/06 art. 133 L.689/81	E	cittadini/imprese/enti	U	90 gg dall'accertamento	L. 689/81	90 gg dall'accertamento
<b>Procedimento amministrativo-sanzionatorio ex L. 689/81 (Ordinanza di ingiunzione)</b>	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
<b>Costituzioni in giudizio e costituzione di parte civile</b>	Codice di procedura civile e penale	E	Cittadini/Imprese	U	Entro i termini previsti per la costituzione		Entro i termini previsti per la costituzione

## 4 Obiettivi di performance

Di seguito si riportano gli obiettivi di performance previsti per il 2020. L'attribuzione dei pesi ai singoli obiettivi non è correlata alla loro effettiva rilevanza esterna ma è da intendersi esclusivamente come strumento finalizzato ad una corretta erogazione delle premialità.

A partire da tali premesse, ad esempio, un obiettivo anche molto rilevante che preveda un significativo apporto di soggetti esterni per la sua realizzazione avrà un peso minore di un altro obiettivo, meno importante, ma caratterizzato dal pieno apporto professionale del personale dell'Azienda. Ciò in quanto appare assolutamente inopportuno definire ampi spazi di premialità relativamente a risultati raggiunti, di fatto, da soggetti esterni all'Azienda (ad es. consulenti, Università, ecc.).

Nr.	Obiettivo	Peso %
1	Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua	10%
2	Azioni finalizzate ad una gestione coordinata del SII all'interno dell'ambito	10%
3	Aggiornamento dei Piani d'Ambito dell'ATO della Città Metropolitana di Milano ai sensi della D.G.R. XI/2537 del 26/11/2019 e della deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27/12/2019.	23%
4	Verifica della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato	14%
5	Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori ai sensi del R.R. n.6/2019 e Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori dell'Ufficio d'Ambito.	10%
6	Azioni finalizzate alla tutela ambientale ed attività sanzionatoria propria dell'Ufficio d'Ambito	10%
7	Regolamento sul procedimento delle gare pubbliche dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano	8%
8	Aggiornamento della mappatura dei processi e conseguente determinazione del grado di rischio corruttivo connesso secondo le indicazioni metodologiche impartite da ANAC con l'allegato n. 1 al PNA 2019	5%
9	Implementazione delle modalità di lavoro agile	10%

## **Obiettivo 1: Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua**

### **Obiettivo di performance**

#### **Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua**

<b>Stakeholder finale</b>	<b>Impatto atteso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Modalità di attuazione</b>	<b>Tempi</b>	<b>Pesi</b>
Gestore/Utenti /Cittadini	Tutela delle fonti di approvvigionamento idropotabile. Risparmio di acqua potabile. Aumento della efficienza depurativa. Aumento della capacità di volanizzazione degli attuali sistemi fognari. Sinergia energetica.	Possibilità di uso/riuso di acque "tecniche" non potabili per usi che non richiedono acque dalle elevate caratteristiche qualitative. Realizzazione di reti duali, sia per la distribuzione di acque "tecniche", sia per la raccolta di acque che dopo il loro utilizzo non hanno subito alterazioni qualitative, oltre alla raccolta di acque meteoriche. Aumento dell'efficienza depurativa con particolare riguardo alla rimozione di Azoto e Fosforo dai reflui urbani. Aumento delle installazioni di pompe di calore/impianti di scambi termici.	Recupero delle informazioni e dei dati finalizzati alla redazione di uno studio di fattibilità che, nel mirare alla tutela e al contenimento dello sfruttamento delle fonti di approvvigionamento di acqua potabile, dimostri l'opportunità di perseguire l'obiettivo di soddisfare i fabbisogni idrici non solo attraverso la fornitura di acque dalle elevate caratteristiche qualitative, bensì anche attraverso acque non potabili. Organizzazione tavoli tecnici finalizzati alla definizione di una metodologia progettuale di supporto alla successiva progettazione esecutiva delle opere.	31/12/2020	<b>100%</b>

<b>Indicatori di risultato</b>	<b>Target</b>
Determinazione CdA - Delibera	31/12/2020

**Obiettivo 2: Azioni finalizzate ad una gestione coordinata del SII all'interno dell'ambito**

Obiettivo di performance					
Azioni finalizzate ad una gestione coordinata del SII all'interno dell'ambito					
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Gestore/Utenti/Cittadini	Definizione di vantaggi/svantaggi dell'attuazione della unificazione delle gestioni del SII all'interno dell'ATO della Città Metropolitana di Milano	La gestione unitaria del SII consentirebbe l'applicazione di una tariffa unica all'interno dell'ATO della Città Metropolitana di Milano, nonché condizioni unitarie di fornitura agli utenti del SII, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i. e alla L.R. 26/03	Recupero delle informazioni e dei dati finalizzati alla redazione di uno studio che, nel definire vantaggi/svantaggi dell'attuazione dell'unificazione delle gestioni del SII, identifichi modelli di configurazioni gestionali da porre a confronto individuando la miglior soluzione "win-win" per entrambe le attuali Società affidatarie del SII.	30/07/2020	<b>70%</b>
EGA/Gestori/Utenti	Regolazione dei servizi resi dai Gestori del SII nelle aree di interambito di cui all'art. 47, c. 2, della L.R. 26/03 e s.m.i.	Definizione delle competenze e delle attività in capo ai Gestori del SII nelle aree di interambito, compresa definizione di procedure per l'attuazione del controllo degli scarichi industriali in pubblica fognatura ed identificazione degli aspetti tariffari di base.	Ricostruzione degli assetti dei sistemi di acquedotto e delle interconnessioni tra le reti di distribuzione di ATO CMM e ATO LO – anche attraverso il recupero di dati inerenti i volumi di acqua potabile scambiati - finalizzati alla definizione della Convenzione interambito tra ATO CMM, ATO LO, CAP Holding SPA, SAL SpA.	30/11/2020	<b>10%</b>
	Ricadute positive sul SII, in termini di riduzione della tariffa, conseguenti la promozione di sinergie tra il SII e settore energetico, dei rifiuti, alimentare.	Benefici sul SII/ambiente attraverso: A) Recupero di energia, biogas dalla digestione anaerobica di fanghi da depurazione ovvero dalla frazione organica dei rifiuti solidi urbani. B) Recupero di materia/nutrienti da fanghi da depurazione quali Azoto e Fosforo, ammendanti organici,	Sottoscrizione di un accordo tra l'Ufficio d'Ambito ed i Gestori del SII per la realizzazione di interventi afferenti al tema dell'Economia Circolare che contenga le regole cui dovranno sottostare gli interventi stessi per essere inseriti nella	30/06/2020 ovvero entro il termine di proroga concesso da ARERA per la trasmissione della proposta tariffaria.	<b>20%</b>

		cellulosa, biopolimeri, sabbie ecc.	Programmazione d'Ambito		
--	--	-------------------------------------	-------------------------	--	--

Indicatori di risultato	Target
STEP 1 – Informativa CDA	Prima seduta utile dopo il 30/09/2020
STEP 1 – Determinazione CdA - Delibera	31/12/2020
STEP 2 – Delibera di adozione CdA	Seduta entro il 30/11/2020
STEP – 2 Approvazione Conferenza dei Comuni	Prima seduta utile dopo il 30/11/2020
Step 3 – Delibera di approvazione del CdA	30/06/2020 ovvero entro il termine di proroga concesso da ARERA per la trasmissione della proposta tariffaria

**Obiettivo 3: Aggiornamento dei Piani d'Ambito dell'ATO della Città Metropolitana di Milano ai sensi della D.G.R. XI/2537 del 26/11/2019 e della deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27/12/2019.\***

**Obiettivo di performance**

**Aggiornamento dei Piani d'Ambito dell'ATO della Città Metropolitana di Milano ai sensi della D.G.R. XI/2537 del 26/11/2019 e della deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27/12/2019**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
EGA/Utenti/Gestori	Miglioramento del servizio offerto agli utenti da parte dei Gestori del SII attraverso la determinazione di investimenti da effettuare sulle infrastrutture idrauliche che consentano il raggiungimento dei livelli di servizio imposti dalla regolazione. Determinazione delle tariffe del SII coerenti con tali obiettivi.	Verifica del rispetto degli standard previsti dai Disciplinari Tecnici e dalle Carte del Servizio da parte dei Gestori del SII. Verifica degli investimenti realizzati dai Gestori al 31.12.2019, accertamento del raggiungimento degli standard previsti dai disciplinari tecnici	Analisi del tracciato di registrazione dei dati 2019 relativi ai livelli di performance tecnica raggiunta dai Gestori. Calcolo degli indicatori che consentiranno di attestare il raggiungimento degli obiettivi imposti dalla deliberazione ARERA 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017. Analisi del tracciato di registrazione dei dati 2019 relativi ai livelli di performance tecnica (QT). Calcolo delle premialità/penalità previste dalla Del ARERA n. 580/2019/R/Idr / disciplinari tecnici.	30/06/2020 (17/06/2020 per QT) ovvero entro il termine di proroga concesso da ARERA	40%
		Aggiornamento delle informazioni per definire la consistenza delle infrastrutture del SII e rappresentarne lo stato di servizio.	Acquisizione dati tecnici dai Gestori del SII che caratterizzano le infrastrutture e gli impianti del SII secondo le indicazioni di Regione Lombardia. Analisi ed elaborazione dei dati, identificazione criticità, fabbisogni.	30/06/2020 (17/06/2020 per QT) ovvero entro il termine di proroga concesso da ARERA	20%

		<p>Determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per quadriennio 2020-2023 per gli ambiti tariffari Cap Holding SpA – MM SpA, anche attraverso l'aggiornamento del programma degli interventi per il periodo regolatorio 2020-2023.</p> <p>Definizione del Piano delle Opere Strategiche di cui alla deliberazione ARERA n. 580/2019/R/Idr, secondo modalità previste da apposita determinazione di prossima emanazione da parte di ARERA.</p>	<p>Analisi dei dati tecnici economici resi dai Gestori del SII Cap Holding SpA e MM SpA). L'attività di analisi e di elaborazione dei dati tecnici economici sopraindicati comprende quella propedeutica alla determinazione delle tariffe grossista per i servizi resi ad altri ATO dai Gestori del SII dell'ATO CMM. Applicazione della metodologia MTI3 così come modificata dalla deliberazione ARERA n. 580/2019/R/Idr. Acquisizione della proposta del Programma degli investimenti, analisi dei nuovi investimenti e degli investimenti provenienti da pianificazioni precedenti. Redazione del Piano delle Opere Strategiche per lo sviluppo delle infrastrutture idriche (POS), ove saranno specificate le criticità riscontrate e gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso la realizzazione delle opere strategiche, con riferimento al periodo 2020-2027. Individuazione degli interventi infrastrutturali caratterizzati da tempistiche di realizzazione pluriennali, prioritari ai fini del raggiungimento dei livelli di servizio fissati per il territorio.</p>	<p>30/06/2020 (17/06/2020 per QT) ovvero entro il termine di proroga concesso da ARERA</p>	<p><b>40%</b></p>
--	--	---	--	--	-------------------

\* Obiettivo oggetto di premialità accessoria.

Indicatori di risultato	Target
Step 1-2-3 - Delibera di approvazione del CdA	30/06/2020 ovvero entro il termine di proroga concesso da ARERA
Step 1-2-3 - Approvazione Conferenza dei Comuni	30/06/2020 ovvero entro il termine di proroga concesso da ARERA

### Obiettivo 4: Verifica della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato

Obiettivo di performance					
Verifica della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato					
Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti/Gestori	Miglioramento del servizio offerto agli utenti da parte dei Gestori attraverso eventuali azioni attivate dall'Ufficio d'Ambito nei casi in cui le prestazioni dei Gestori stessi non rispettino i livelli minimi imposti dai Disciplinari Tecnici allegati alle Convenzioni di affidamento del SII	Controllo dell'Ufficio d'Ambito del rispetto degli standard previsti dalle Carte del Servizio da parte dei Gestori del SII	Analisi del tracciato di registrazione dei dati 2019 e I semestre 2020 relativi agli standard e agli specifici indicatori previsti dalle Carte del Servizio secondo le modalità previste dalla deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015, integrata dalla deliberazione ARERA 547/2019/R/I dr del 17 dicembre 2019, nonché secondo le modalità impartite ai Gestori del SII dal documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII", approvato dall'Ufficio d'Ambito. Tale documento, prevede, tra le altre cose, un ulteriore misura di monitoraggio (al I semestre 2020) delle performance dei Gestori del SII rispetto a quella prevista dalla normativa ARERA, al fine di attivare misure correttive sull'operato dei Gestori del SII a favore dei utenti/cittadini.	Controllo e validazione dati (anno 2019) trasmessi dai gestori sul portale dell'ARERA entro il 26-06-2020 ovvero entro i termini di proroga eventualmente concessi da ARERA  Controllo dati I semestre 2020 entro 30/09/2020	100%

Indicatori di risultato	Target
Delibera CdA di presa d'atto su dati consuntivo 2019	Prima seduta utile dopo il 30/07/2020 ovvero tenuto conto dei termini impartiti da ARERA

Delibera CdA di presa d'atto su dati I semestre 2020	Prima seduta utile dopo il 30/09/2020
--	---------------------------------------

**Obiettivo 5: Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori**

**Obiettivo di performance**

**Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori ai sensi del R.R. n.6/2019 e Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori dell'Ufficio d'Ambito.**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti	Esercizio dell'azione amministrativa favorendo la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi autorizzatori.	Implementazione e aggiornamento del portale procedimenti on-line e delle banche dati contenenti le informazioni relative agli scarichi in pubblica fognatura	Verifica in ordine alla fattibilità di implementazione dell'attuale database "webappscarichi", finalizzata all'inserimento delle pratiche relative alle Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA). Implementazione altresì del database "webappscarichi" in coerenza con l'analisi sviluppata al fine di consentire un puntuale monitoraggio dei procedimenti relativi alle ottemperanze delle prescrizioni.	Entro il 30/11/2020 (verifica fattibilità implementazione "webappscarichi" inserimento AIA)	<b>10%</b>
				Entro il 31/12/2020 (Implementazione "webapps Scarichi" ottemperanze)	<b>10%</b>
			Ottimizzazione del database RIAL anche alla luce delle nuove indicazioni in merito alla classificazione degli scarichi introdotti dal R.R. n.6/19. Aggiornamento ed implementazione del portale dei procedimenti on-line, mediante l'individuazione di nuove e specifiche funzionalità, alla luce delle modifiche normative introdotte dal nuovo R.R. n. 6/2019.	Entro il 31/12/2020	<b>45%</b>

Utenti	Riduzione apporto delle acque di falda emunte per operazioni di disinquinamento della falda (bonifica) nelle reti fognarie.	Presentazione di progetti tesi all'individuazione di recapiti alternativi alla pubblica fognatura rivolta ai soggetti attuatori delle bonifiche.	Ricognizione delle attività di Bonifica presenti sul territorio, attingendo alle informazioni in possesso dell'Ufficio d'Ambito e/o degli Enti competenti, finalizzata ad aggiornare lo stato dell'arte delle bonifiche attive che generano scarichi in pubblica fognatura. Acquisizioni altresì di ulteriori informazioni, da parte dei soggetti attuatori della bonifica, inerenti lo stato di avanzamento delle attività di disinquinamento della falda i cui scarichi confluiscono in pubblica fognatura.	Entro il 31/12/2020	<b>35%</b>
--------	---	--	---	---------------------	------------

Indicatori di risultato	Target
Relazione all'OIVP in ordine alle risultanze della verifica di fattibilità in merito all'implementazione del data-base "webapp scarichi" per l'inserimento delle pratiche AIA	Dopo il 30/11/2020
Relazione all'OIVP in ordine alle risultanze dell'implementazione del database "webappscarichi" al fine di consentire un puntuale monitoraggio dei procedimenti relativi alle ottemperanze delle prescrizioni.	Dopo il 31/12/2020
Relazione all'OIVP in ordine alle risultanze dell'ottimizzazione del data-base RIAL, nonché in ordine all'aggiornamento ed implementazione del portale dei procedimenti on-line.	Dopo il 31/12/2020
Relazione all'OIVP in ordine alla ricognizione delle attività di Bonifica presenti sul territorio, e conseguenti acquisizioni di informazioni in merito allo stato dell'arte delle bonifiche.	Dopo il 31/12/2020

**Obiettivo 6: Azioni finalizzate alla tutela ambientale ed attività sanzionatoria propria dell'Ufficio d'Ambito**

**Obiettivo di performance**

**Azioni finalizzate alla tutela ambientale ed attività sanzionatoria propria dell'Ufficio d'Ambito**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti	Rafforzare l'azione di prevenzione attraverso l'irrogazione di sanzioni più elevate e proporzionali all'evento commesso	Incremento della differenziazione della pesatura degli illeciti amministrativi, al fine della determinazione della sanzione,	Modifica delle tabelle metodologiche (All. 1 e All. 2) del regolamento sul procedimento di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie dell'Ufficio d'Ambito esplicative della pesatura da attribuire agli illeciti per la definizione dell'ammontare delle sanzioni da comminare	Entro il 31/12/2020	<b>25%</b>
Utenti	Presidio sul territorio	Eventuale sospensione / revoca dell'autorizzazione allo scarico dei reflui in pubblica fognatura ai sensi di legge a seguito dell'individuazione di situazioni di accertato ripetuto superamento dei limiti allo scarico e/o mancato ottemperamento delle prescrizioni del titolo autorizzatorio	Valutazione della possibilità di procedere con revoca del titolo autorizzatorio nei confronti delle imprese già destinatarie di due o più diffide nel periodo 2018/2019 nei confronti delle quali nell'anno 2020 stanno per essere assunti nuovi provvedimenti.	Entro il 31/12/2020	<b>25%</b>
Utenti	Smaltimento procedimenti amministrativi sanzionatori anni 2016 – 2017	Definizione dell'85% procedimenti amministrativi sanzionatori avviati negli anni 2016 e 2017	Istruttoria dell'85% procedimenti amministrativi sanzionatori pendenti afferenti agli anni 2016 e 2017 e assunzione dei provvedimenti conseguenti	Entro il 31/12/2020	<b>50%</b>

<b>Indicatori di risultato</b>	<b>Target</b>
Delibera al CdA in merito alla modifica del Regolamento sul procedimento di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie	Prima seduta utile dopo il 31/12/2020
Informativa al CdA in merito alle eventuali revoche dei titoli autorizzatori	Prima seduta utile dopo il 31/12/2020
Informativa all'OIVP in ordine al numero di procedimenti amministrativi sanzionatori definiti	Prima seduta utile dopo il 31/12/2020

**Obiettivo 7: Regolamento sul procedimento delle gare pubbliche dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano**

**Obiettivo di performance**

**Regolamento sul procedimento delle gare pubbliche dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini Utenti Personale dell'Ufficio Soggetti interni ed esterni che interagiscono con l'Ufficio d'Ambito	Svolgimento delle procedure amministrative in tema di affidamenti di lavori, servizi e forniture secondo i principi del Codice degli appalti	Definire le procedure per gli acquisti tramite centrale di committenza, sotto soglia e sopra soglia comunitaria secondo i disposti della Legge Sblocca Cantieri e del Regolamento attuativo in fase di emanazione.	Schema di Regolamento in materia di gare pubbliche e modulistica	Entro la prima seduta utile del CdA dopo il 31/07/2020	<b>60%</b>
			Definizione del Regolamento in materia di gare pubbliche	Entro la prima seduta utile del CdA dopo il 30/11/2020	<b>40%</b>

			<p>Modifica del Regolamento di Contabilità per renderlo attuale a seguito dell'adozione del Regolamento in materia di gare pubbliche</p>	
--	--	--	--	--

Indicatori di risultato	Target
Delibera CdA di approvazione Schema Regolamento in materia di gare pubbliche	Entro la prima seduta utile del CdA dopo il 31/07/2020
Delibera CdA di approvazione del Regolamento in materia di gare pubbliche e contestuale modifica del Regolamento di contabilità	Entro la prima seduta utile del CdA dopo il 30/11/2020

**Obiettivo 8: Aggiornamento della mappatura dei processi e conseguente determinazione del grado di rischio corruttivo connesso secondo le indicazioni metodologiche impartite da ANAC con l'allegato n. 1 al PNA 2019\***

**Obiettivo di performance**

**Aggiornamento della mappatura dei processi e conseguente determinazione del grado di rischio corruttivo connesso secondo le indicazioni metodologiche impartite da ANAC con l'allegato n. 1 al PNA 2019**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti interni ed esterni, Imprese, associazioni di categoria, Gestori del Servizio Idrico, ANAC ed altre ATO	pervenire alla definizione del grado e valore di rischio dei processi sussistenti presso l'Ufficio d'Ambito secondo le indicazioni metodologiche impartite da ANAC con l'allegato n. 1 al PNA 2019 – Indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi.	aggiornamento della mappatura dei processi posti in capo ad ATO secondo le indicazioni metodologiche impartite da ANAC con l'allegato n. 1 al PNA 2019.	istituzione di un gruppo di lavoro finalizzato alla mappatura dei processi mediante interviste al personale in forza a ciascun servizio, al fine di poter classificare e auto valutare le attività/procedimenti/processi riconducibili a ciascun servizio	Entro il 11/05/2020	10%
			revisione della mappatura dei principali processi svolti dall'Azienda Speciale, e conseguente determinazione del grado di rischio corruttivo connesso anche tramite l'utilizzo di apposito software e aggiornamento della tabella esplicativa di tutti i processi svolti, di quelli esposti a rischio di corruzione e dei relativi valori e gradi di rischio corruttivo secondo le indicazioni metodologiche fornite da ANAC nell'allegato 1 – al PNA 2019.	Entro il 31/12/2020	40%
			Aggiornamento del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza per il triennio 2020-2022	31/12/2020	50%

\* Obiettivo oggetto di premialità accessoria.

Indicatori di risultato	Target
Informativa all'OIVP in merito all'avvenuta istituzione del gruppo di lavoro	Dopo il 11/05/2020
Informativa all'OIVP in merito all'avvenuto aggiornamento della mappatura dei processi in capo ad ATO secondo le indicazioni metodologiche impartite da ANAC con l'allegato n. 1 al PNA 2019	Dopo il 31/12/2020
Delibera di approvazione del CdA dell'aggiornamento del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza per il triennio 2020-2022	Prima seduta utile dopo il 31/12/2020

**Obiettivo 9: Implementazione delle modalità di lavoro agile**

**Obiettivo di performance**

**Implementazione delle modalità di lavoro agile**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Dipendenti utenti/cittadini	Garantire una flessibilità che consenta attraverso altresì una riduzione degli spostamenti di meglio conciliare gli impegni personali e familiari con l'attività lavorativa, in favore della produttività anche in ottica di semplificazione dei rapporti con i cittadini utenti	Garantire lo smart working quale modalità costante di svolgimento del lavoro	Analisi delle risultanze dell'indagine condotta tra i lavoratori al fine di implementare un sistema di turnazione che consenta l'alternanza tra la modalità di lavoro in sede e quella in smart working	30/06/2020	40%
			Sviluppo di una smart working policy	31/12/2020	

			<p>Valutazione del contratto disciplinante i rapporti di lavoro alle dipendenze dell'azienda speciale al fine di una comparazione con altre forme contrattuali</p>	<p>31/12/2020</p>	
		<p>Dotazione della strumentazione necessaria per lo svolgimento dello smart working e perfezionamento del service tecnico</p>	<p>Valutazione rispetto alle disponibilità dei singoli lavoratori al fine di stabilire la dotazione informatica necessaria</p>	<p>30/06/2020</p>	<p><b>22%</b></p>

			<p>Analisi dei contratti informatici al fine di appurare se sussistano margini di miglioramento che consentano il piu' attuale svolgimento dell o smart working attraverso l'utilizzo in remoto dei PC aziendali</p>	31/12/2020	
		<p>Utilizzo delle procedure telematiche al fine dell'effettuazione di tutti i pagamenti in favore dell'Ufficio d'Ambito</p>	<p>Implementazione della procedura di pagamento tramite PagoPA per tutti i procedimenti che richiedono pagamenti diretti all'Ufficio d'ambito</p>	31/12/2020	<b>15%</b>
		<p>Organizzazione in modalit� telematica di riunioni, incontri tecnici, e audizioni ex art 18 della L. 689/81</p>	<p>Individuazione di una piattaforma che consenta il pi� ottimale svolgimento di incontri e riunioni e audizioni</p>	30/11/2020	<b>13%</b>
			<p>Aggiornamento dei Regolamenti dell'Azienda Speciale e di tutta la modulistica al fine di contemplare altres� la modalit� telematica di svolgimento di incontri, riunioni e audizioni</p>	31/10/2020	

			Implementazione di un sistema di un reindirizzamento delle telefonate dai numeri fissi aziendali ai numeri telefonici dei lavoratori in smart working	30/07/2020	
		Chiusura dello sportello aperto al pubblico	Implementazione di un software che consenta di verificare che sia stato assolto l'onere di pagamento delle marche da bollo a carico del cittadino utente che abbia avanzato istanza di autorizzazione	31/10/2020	10%
			Creazione di apposita modulistica a supporto dell'utente per la definizione dei procedimenti secondo le nuove modalità	31/12/2020	

\*

Indicatori di risultato	Target
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 1	Prima seduta utile dopo il 30/06
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 1	Prima seduta utile dopo 31/12
Comunicazione direttore al CDA da porre a libro verbale – step 1	Prima seduta utile dopo 31/12
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 2	Prima seduta utile dopo il 30/06
Comunicazione direttore al CDA da porre a libro verbale – step 2	Prima seduta utile dopo il 31/12
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 3	Prima seduta utile dopo 31/12
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 4	Prima seduta utile dopo 30/07
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 4	Prima seduta utile dopo 31/10
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 4	Prima seduta utile dopo 30/11
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 5	Prima seduta utile dopo 31/10
Comunicazione OIVP e al CDA da porre a libro verbale – step 5	Prima seduta utile dopo 31/12

## ***Nota metodologica***

Il Piano delle Performance, a partire dall'anno 2018, ha introdotto una ripartizione degli obiettivi, identificandoli come TECNICI ovvero AMMINISTRATIVI/GESTIONALI e prevedendo che siano sottoposti all'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione i singoli "step" relativi unicamente ad obiettivi tecnici poiché più strettamente connessi alla materia del Servizio Idrico Integrato e che per gli obiettivi identificati come AMMINISTRATIVI/GESTIONALI sia fornita informativa al Consiglio di Amministrazione ad obiettivo raggiunto, ovvero a fine anno, previa verifica da parte dell'OIVP secondo le cadenze stabilite nel Piano medesimo.

Con l'anno 2020 la struttura del documento di Piano introduce degli indicatori di performance organizzativa e dei correlati target di performance come previsti dalla vigente normativa, caratterizzati da elementi di efficacia, efficienza ed economicità in ossequio ai principi costituzionali cui deve ispirarsi l'azione amministrativa.

Il presente Piano ha inoltre introdotto, per decisione datoriale, un'ulteriore ed accessoria premialità che vedrà come destinatari gruppi di lavoro, appositamente individuati in relazione a specifici obiettivi in considerazione del carattere di straordinarietà e importanza. Le risorse da destinarsi trovano allocazione nel Fondo risorse decentrate come previsto all'art 67, comma, 5 lettera b del CCNL funzioni locali. (Si rimanda alle schede descrittive dei singoli obiettivi).

Il Piano delle Performance è:

- approvato dal Consiglio di Amministrazione;
- validato, in termini di rispetto del dettato normativo, dall'Organismo indipendente di valutazione delle performance (OIVP);
- pubblicato 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.atocittametropolitanadimilano.it/> → Sezione: Amministrazione trasparente).

## 5 Glossario

Termine	Definizione
Piano della performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento di rappresentazione della performance attesa, organizzativa ed individuale. Ha valenza strategica e arco temporale di riferimento annuale</li> </ul>
Performance organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Performance individuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Mission generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Valori	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individui, gruppi o organizzazioni che possono influenzare o essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi dell'ente.</li> </ul>
Stakeholder finale Impatto atteso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destinatario dei servizi erogati dall'Azienda</li> <li>Influenza positiva sullo stato dei bisogni degli stakeholder finali ottenibile nel medio periodo mediante l'attuazione delle finalità e degli obiettivi dell'ente</li> </ul>
Risultato atteso	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Modalità di attuazione Tempi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declinazione delle fasi di lavoro funzionali al raggiungimento del risultato atteso</li> <li>Identificazione dei tempi relativi alle singole modalità di attuazione</li> </ul>
Indicatore di risultato	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantificazione dell'indicatore di risultato per l'esercizio di riferimento</li> </ul>