

Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano Azienda Speciale



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Piano della Performance 2017

Sommario

PERCHÉ IL PIANO DELLA PERFORMANCE? -----	3
1 L'UFFICIO D'AMBITO -----	4
La mission generale e i valori-----	9
I portatori di interessi-----	10
2 LO STATO DI SALUTE DELL'AZIENDA -----	11
Il bilancio dell'Ufficio d'Ambito-----	11
Il personale e la salute organizzativa-----	11
I portatori di interesse e la salute delle relazioni-----	12
3 LA PERFORMANCE SUI PROCEDIMENTI 2017 -----	13
4 OBIETTIVI DI PERFORMANCE -----	16
Revisione/Aggiornamento dei Disciplinari Tecnici-----	16
Obiettivo 1: Aggiornamento degli agglomerati di cui all'art. 74 del Dlgs 152/2006-----	17
Obiettivo 2: Nuova metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività svolte dai Gestori del SII-----	18
Obiettivo 3: Revisione/Aggiornamento dei Disciplinari Tecnici-----	19
Obiettivo 4: Avvio processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. delle sanzioni amministrative pecuniarie ingiunte e non introitate-----	20
Obiettivo 5: Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi autorizzatori-----	21
Obiettivo 6: Sperimentazione in ordine all'internalizzazione dei controlli degli scarichi nella rete fognaria ai sensi dell'art. 128 comma 1) del D.Lgs 152/2006 e D.d.g Regione Lombardia n. 796 del 2011-----	23
<i>Obiettivo 7: Presidio del rispetto delle norme in materia di anticorruzione e trasparenza</i> -----	25
5 NOTA METODOLOGICA -----	28
6 GLOSSARIO -----	29

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) 2016/2018 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 2017;
- 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 2017, 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 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.

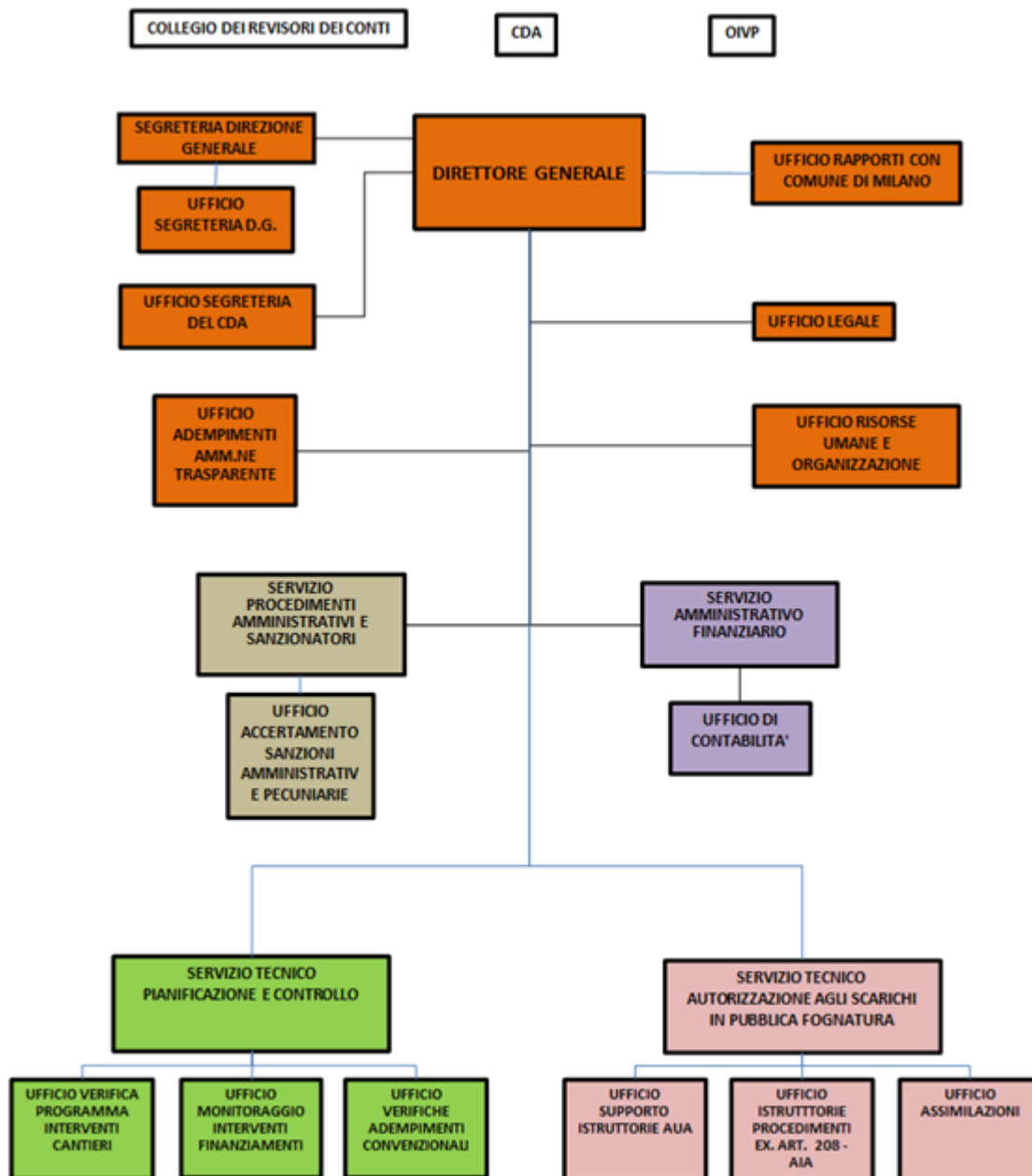
L'Ufficio d'Ambito con Deliberazione n. 1 del 22.09.2015 ha modificato la propria denominazione in Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano in ossequio a quanto previsto dall'art. 1 comma 16 della l. 56/14 che dal ha stabilito che dal 1° gennaio 2015 le Città Metropolitane subentrano alle 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 ha pertanto trasferito 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 ha trasferito 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.

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. 6 del 27/02/2017 è stato approvato il nuovo Organigramma Aziendale con decorrenza 01/03/2017 nel seguito allegato.

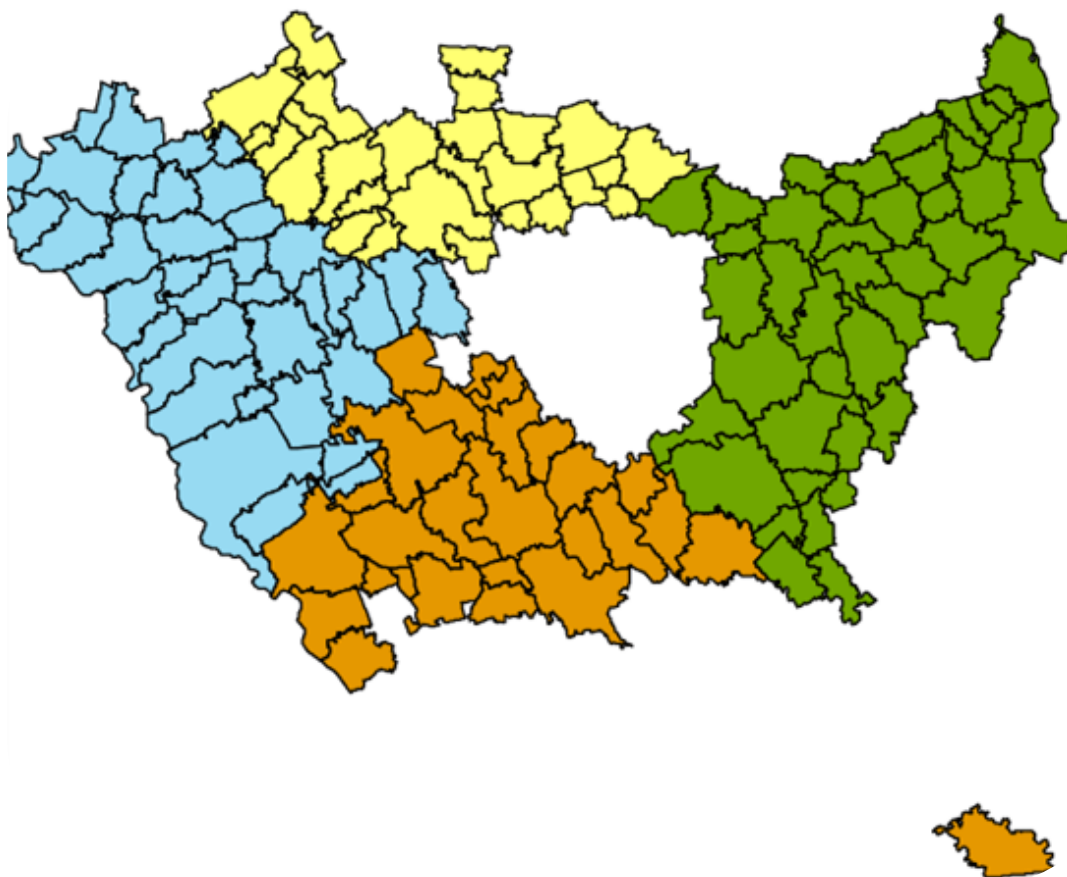


La localizzazione geografica

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		Centralino 02 71049311 atocittametropolitanadimilano@legalmail.it
Uffici	Telefono	Recapito e-mail
Presidenza - Ing. Egidio Fedele Dell'Oste		presidenza@atocittametropolitanadimilano.it
Vicepresidenza - Prof. Paolo Sabbioni		vicepresidenza@atocittametropolitanadimilano.it
Direzione Generale - Avv. Italia Pepe	Tel 02 71049307	direzionegenerale@atocittametropolitanadimilano.it i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Segreteria di Direzione - Sig. Rosario Santoro - Responsabile	Tel 02 71049310 Fax 0277403766	atocittametropolitanadimilano@legalmail.it r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it
Sig. Simone Campiotti	Tel 02 71049313	s.campiotti@atocittametropolitanadimilano.it
Sig.ra Maria Grazia Meroni	Tel 02 71049378	mg.meroni@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Segreteria del Consiglio di Amministrazione - Dott.ssa Sara Ferrero - Responsabile e assistente del Direttore Generale	Tel 02 71049303	s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Adempimenti Amministrazione Trasparente - Dott. Marco Beltrame - Responsabile	Tel 02 71049333	m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Risorse Umane e Organizzazione - Sig. Simone Campiotti - Responsabile	Tel 02 71049313	s.campiotti@atocittametropolitanadimilano.it uffpersonale@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Legale - Avv. Italia Pepe - Responsabile	Tel 02 71049307	i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it
Servizio amministrativo finanziario - Dott.ssa Daniela Mancini - Responsabile	Tel. 02 71049382	serviziommfinanziario@atocittametropolitanadimilano.it d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Contabilità - Sig.ra Simonetta Palazzoli - Responsabile	Tel. 02 71049315	s.palazzoli@atocittametropolitanadimilano.it
Dott. Marco Beltrame	Tel 02 71049333	m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it
Sig. Rosario Santoro	Tel 02 71049310	r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it
Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori - Dott.ssa Francesca Carminati - Responsabile	Tel 02 71049362	f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it
Sig. Angelo Lofano	Tel 02 71049339	a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it
Dott.ssa Sara Ferrero	Tel 02 71049303	s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Accertamenti Sanzioni Amministrative Pecuniarie - Sig. Angelo Lofano - Responsabile	Tel 02 71049339	a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it
Dott.ssa Daniela Penna	Tel 02 71049338	d.penna@atocittametropolitanadimilano.it
Servizio Tecnico Pianificazione e Controllo - Ing. Giuseppe Pasquali - Responsabile	Tel. 02 71049314	g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Bereket Bekele	Tel 02 71049389	b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it
Dott.ssa Geol. Claudia Testanera	Tel 02 71049377	c.testanera@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Oscar Rampini	Tel. 02 71049305	o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Davide Bossi	Tel 02 71049316	d.bossi@atocittametropolitanadimilano.it
Dott.ssa Marta Oriola	Tel 02 71049312	m.oriola@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Franca Rubini	Tel 02 71049342	f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Verifiche Adempimenti Convenzionali - Ing. Oscar Rampini - Responsabile	Tel. 02 71049305	o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Verifica Programmi Interventi Cantieri -Ing. Bereket Bekele - Responsabile	Tel 02 71049389	b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Monitoraggio Interventi Finanziamenti RL/Stato - Ing. Franca Rubini - Responsabile	Tel 02 77403242	f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it
Servizio tecnico autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura - Ing. Saverio Rocco Cillis - Responsabile	Tel 02 71049346	s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it
Sig. Giulio Peloso	Tel 02 71049318	g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it
Dott. Federica Tunesi	Tel 02 77406237	f.tunesi@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Giovanni Braschi	Tel 02 71049320	g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it
Sig. Marco Saponaro	Tel 02 77405478	m.saponaro@atocittametropolitanadimilano.it
Sig.ra Laura Picetti	Tel 02 77405817	l.picetti@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Giovanni Mazzotta	Tel 02 71049358	g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Assimilazioni - Sig. Giulio Peloso - Responsabile	Tel 02 71049318	g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Supporto Istruttorie AUA - Ing. Giovanni Braschi - Responsabile	Tel 02 71049320	g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio Istruttorie Procedimenti ex art. 208 - AIA - Ing. Giovanni Mazzotta - Responsabile	Tel 02 71049358	g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it
Ufficio per i rapporti con il Comune di Milano		
Dott.ssa Daniela Mancini	Tel. 02 71049382	d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it
Dott.ssa Francesca Carminati	Tel 02 71049362	f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Giuseppe Pasquali	Tel. 02 71049314	g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it
Ing. Saverio Rocco Cillis	Tel 02 71049346	s.cillis@atocittametropolitanadimilano.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
- 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.

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;
- 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'Ambito¹⁻²

Andamento dei Ricavi	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Proventi da gestori su tariffa	1.312.620	1.868.810	1.871.539	1.859.205
Proventi da riscossione oneri istruttori e sanzioni	168.596	112.720	112.720	112.720
Rimborso costi per distacco personale	28.522	-	-	-
Interessi Attivi	99.839	70.000	70.000	70.000
Altri Ricavi e Proventi	87.845	1.800	1.800	1.800
Totale Ricavi	1.697.422	2.053.330	2.056.059	2.043.725

Andamento dei Costi	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Acquisti Materiali di consumo	2.283	1.300	1.300	1.300
Prestazioni di Servizi	545.569	705.859	677.612	649.365
Costi di personale	975.467	1.111.731	1.128.407	1.145.333
Costi di personale per retribuzione contrattuale e retribuzione accessoria	695.807	843.822	856.479	859.326
Oneri Previdenziali ed assistenziali	279.660	267.909	271.928	276.007
Ammortamenti e altri accantonamenti a Fondi	127.681	97.794	111.870	111.870
Imposte e tasse	46.422	136.646	136.870	135.857
Totale Costi	1.697.422	2.053.330	2.056.059	2.043.725

Il personale e la salute organizzativa

Il personale dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, al 31 Marzo 2017, è composto da 25 dipendenti³.

¹. I dati 2016 fanno riferimento ai valori a Bilancio Consuntivo 2016. I dati inerenti al 2017, 2018 e 2019 sono invece previsionali.

² Fonte: Relazione al bilancio di previsione 2017

http://www.atocittametropolitanadimilano.it/AR_LeggiDIR_TRASP_1.asp?percorso=d:/phptemp/Doc_ATO/AMMINISTRAZION E%20TRASPARENTE/13_Bilanci/01_Bilancio%20preventivo%20e%20consuntivo/01_Preventivo&cartellacorrente=04_2016

³ Fonte: Relazione al bilancio 2016

Qualifica	In servizio	Di cui: T. Det.	Di cui T. Ind.
DIRETTORE GENERALE	1	1	
D	15	11	4
C	7	4	3 di cui 1 comandato da AFOL Metropolitana
B	3		2 di cui 1 comandato da AFOL Metropolitana
A			
Totale	25	16	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 La performance sui procedimenti 2017

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. 2 del 28/04/2017

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

Allegato deliberazione n. 2 del 28/04/2017

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
Approvazione dei progetti definitivi	Art. 158bis Dlgs 152/06	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 2017.

Nr.	Obiettivo	Peso %
1	Aggiornamento degli agglomerati di cui all'art. 74 del Dlgs 152/2006	30%
2	Nuova metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività svolte dai Gestori del SII	10%
3	Revisione/Aggiornamento dei Disciplinari Tecnici	20%
4	Avvio processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. delle sanzioni amministrative pecuniarie ingiunte e non introitate	10%
5	Ottimizzazione dei procedimenti amministrativi autorizzatori	10%
6	Sperimentazione in ordine all'internalizzazione dei controlli degli scarichi nella rete fognaria ai sensi dell'art. 128 comma 1) del D.Lgs 152/2006 e D.d.g Regione Lombardia n. 796 del 2011	10%
7	Presidio del rispetto delle norme in materia di anticorruzione e trasparenza	5%
8	Azioni per la fruizione sostenibile dell'acqua	5%
		100 %

Obiettivo 1: Aggiornamento degli agglomerati di cui all'art. 74 del Dlgs 152/2006

Obiettivo di performance

Aggiornamento degli agglomerati di cui all'art. 74 del Dlgs 152/2006

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Gestore/Utenti	Adempiere ai disposti di cui alla L.R. 26/03 e s.m.i. Fornire i confini entro i quali vengono erogati i pubblici servizi di fornitura, collettamento e depurazione	Aggiornamento della cartografia degli agglomerati Definizione dei carichi inquinanti generati negli agglomerati, determinazione dei carichi inquinanti intercettati dai sistemi di fognatura, determinazione dei carichi avviati alla depurazione, compreso aggiornamento della capacità depurativa degli impianti di trattamento	Informativa al CDA sulla stima dei carichi generati, intercettati e depurati secondo la metodologia già impiegata nell'ambito dei precedenti aggiornamenti	31/10/2017	70%
			Elaborati cartografici definitivi. Prospetti dei carichi inquinanti generati, intercettati e depurati definitivi	31/12/2017	30%

Indicatori di risultato	Target
Informativa al CdA	Ottobre 2017
Delibera CDA	Prima seduta utile del 2018
Delibera Conferenza dei Comuni	Prima Conferenza dei Comuni del 2018

Obiettivo 2: Nuova metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività svolte dai Gestori del SII

Obiettivo di performance

Nuova metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività svolte dai Gestori del SII

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utente/Gestore	Tracciare le modalità di monitoraggio delle Società che gestiscono il SII nel lato Città Metropolitana di Milano per quanto attiene agli aspetti economici e patrimoniali, in aggiunta agli strumenti di controllo di qualità del servizio che ha già regolamentato AEEGSI (Carta Servizi, RQSII) e di quelli sull'attuazione del PdI previsti dall'EGA	Redazione del documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori del SII" contenente le modalità di monitoraggio dei Gestori in conformità con le disposizioni previste dalle Convenzioni di affidamento del SII e dai relativi Disciplinari Tecnici, tenuto conto delle necessarie armonizzazioni imposte dai recenti provvedimenti dell'AEEGSI. Applicazione della metodologia alle gestioni 2016, con analisi dei risultati, anche in forma di benchmarking	Redazione della "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori del SII"	31/05/2017	40%
			Applicazione della Metodologia	31/12/2017	60%

Indicatori di risultato	Target
Delibera di CdA	Entro il 31/05/2017
Delibera di CdA	Entro il 31/12/2017

Obiettivo 3: Revisione/Aggiornamento dei Disciplinari Tecnici

Obiettivo di performance

Revisione/Aggiornamento dei Disciplinari Tecnici

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utente/Gestore	Armonizzazione delle disposizioni previste, dai Disciplinari Tecnici, in conformità agli aggiornamenti delle Convenzioni di affidamento del SII e agli aggiornamenti delle Carte dei Servizi imposti dalle Deliberazioni AEEGSI n. 665/2015/R/Idr e n. 656/2015/R/Idr	Adozione dei nuovi Disciplinari Tecnici	Aggiornamento dei testi degli attuali Disciplinari Tecnici, tenuto conto delle disposizioni dell'AEEGSI, cercando di uniformare gli adempimenti in capo ai due Gestori del SII, compatibilmente con gli specifici contesti nei quali sono nate le specifiche gestioni e nell'ottica di non ridurre le forme di rilevazioni dati e controllo attualmente previste	31/12/2017	100%

Indicatori di risultato	Target
Delibera di CdA	Entro il 31/12/2017
Delibera Conferenza dei Comuni	Prima Conferenza dei Comuni del 2018

Obiettivo 4: Avvio processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. delle sanzioni amministrative pecuniarie ingiunte e non introitate

Obiettivo di performance

Avvio processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. delle sanzioni amministrative pecuniarie ingiunte e non introitate

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti	Miglioramento standard di introito delle sanzioni amministrative pecuniarie con particolare riguardo a quelle non pagate nei termini di legge	Implementazione e messa a regime delle procedure di introito coattivo delle somme ingiunte ex L. 689/81 e s.m.i., ed implementazione del tool di calcolo per la definizione dell'ammontare delle stesse.	Avvio del processo di riscossione coattiva tramite la Piattaforma informatica dell'Agenzia delle Entrate – Riscossione Spa	30/06/2017	50%
			Aggiornamento del Regolamento sul procedimento di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi della legge 689/81	30/09/2017	30%
			Integrazione della tabella esplicativa allegata al Regolamento sul procedimento di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie con particolare riguardo alle modalità di calcolo delle sanzioni amministrative pecuniarie	31/12/2017	20%

Indicatori di risultato	Target
Informativa CdA in ordine all'avvio del processo di riscossione coattiva	Prima seduta utile dopo il 30/06/2017
Deliberazione del CdA di approvazione delle integrazioni al Regolamento sul procedimento di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi della legge 689/81	Prima seduta utile dopo il 30/09/2017
Deliberazione del CdA di approvazione dell'Integrazione della tabella esplicativa allegata al Regolamento sul procedimento di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie con particolare riguardo alle modalità di calcolo delle sanzioni amministrative pecuniarie	Prima seduta utile dopo il 31/12/2017

Obiettivo 5: 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 e miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini	Rifacimento della sezione del sito istituzionale dedicata ai procedimenti amministrativi autorizzatori con l'indicazione di tutte le informazioni utili agli utenti	31/10/2017	10%
			Avvio procedimenti Digitali: dichiarazioni di assimilazioni, volture, autorizzazione ex art 124 del D Lgs 152/06 e cessazioni dello scarico	31/10/2017	15%
			Adozione di atti dirigenziali unici contenenti tutte le prescrizioni di carattere generale, nell'ambito dei procedimenti di AUA ex DPR59/2013 e delle Autorizzazioni uniche ex art 208 del DLgs 152/06, nonché dei decreti di voltura di competenza.	30/11/2017	20%

			Approvazione Schema Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori	31/12/2017	10%
			Definizione al 100% dei procedimenti pendenti al 31.12.2015. Miglioramento nella definizione dei procedimenti pendenti dopo il 31.12.2015 rispetto ai risultati perseguiti nel corso dell'anno 2016	31/12/2017	45%

Indicatori di risultato	Target
Informativa al CdA in ordine al Rifacimento della sezione del sito istituzionale dedicata ai procedimenti amministrativi autorizzatori con l'indicazione di tutte le informazioni utili agli utenti	Prima seduta utile dopo il 31/10/2017
Informativa al CdA in ordine all'avvio procedimenti Digitali: dichiarazioni di assimilazioni, volture, autorizzazione ex art 124 del D Lgs 152/06 e cessazioni dello scarico	Prima seduta utile dopo il 31/10/2017
Informativa al CdA in ordine all'adozione di atti dirigenziali unici contenenti tutte le prescrizioni di carattere generale, nell'ambito dei procedimenti di AUA ex DPR59/2013 e delle Autorizzazioni uniche ex art 208 del DLgs 152/06, nonché dei decreti di voltura di competenza.	Entro il 31/12/2017
Delibera CdA di approvazione dello Schema Regolamento sui procedimenti amministrativi autorizzatori	Entro il 31/12/2017
Delibera CdA di approvazione	Entro il 31/12/2017

Obiettivo 6: Sperimentazione in ordine all'internalizzazione dei controlli degli scarichi nella rete fognaria ai sensi dell'art. 128 comma 1) del D.Lgs 152/2006 e D.d.g Regione Lombardia n. 796 del 2011

Obiettivo di performance

Sperimentazione in ordine all'internalizzazione dei controlli degli scarichi nella rete fognaria ai sensi dell'art. 128 comma 1) del D.Lgs 152/2006 e D.d.g Regione Lombardia n. 796 del 2011

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini, Gestori del SII	Esercizio dell'azione amministrativa secondo principi di efficienza ed equità	Miglioramento dell'azione di controllo dell'esercizio degli scarichi in Pubblica Fognatura da parte delle Aziende autorizzate ex D.Lgs. 152/2006, attraverso l'internalizzazione delle competenze, anche al fine di presidiare gli eventuali scarichi illegittimi e monitorarne la "regolarizzazione".	Approvazione schema Convenzione Integrativa – in via sperimentale - della Convenzione per i controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie tra Ufficio d'Ambito e Cap Holding S.p.A.	31/07/2017	40%
			Approvazione Convenzione Integrativa – in via sperimentale - per i controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie tra Ufficio d'Ambito e Cap Holding S.p.A.	30/09/2017	15%
			Avvio e monitoraggio dei controlli di cui alla Convenzione	31/12/2017	20%

			Attività di verifica delle posizioni autorizzative delle Imprese, mediante confronto dei dati relativi alle denunce per la determinazione della tariffa di depurazione ex DPR 24 maggio 1976, con i dati contenuti nel RIAL.	31/12/2017	15%
			Organizzazione di un seminario nel corso del quale condividere con i Gestori del SII i capisaldi in materia di controlli e procedimenti amministrativi sanzionatori anche alla luce delle modifiche al Dlgs 152/06 a seguito dell'entrata in vigore della L. 68/15	31/12/2017	10%

Indicatori di risultato	Target
Delibera CdA di approvazione	Prima seduta utile dopo il 31/07/2017
Delibera CdA di approvazione	Prima seduta utile dopo 30/09/2017
Delibera CdA di presa d'Atto	Entro il 31/12/2017
Delibera CdA di approvazione	Entro il 31/12/2017
Informativa CdA	Prima seduta utile dopo il 31/12/2017

Obiettivo 7: 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	Predisposizione dello schema del Piano Anticorruzione e Trasparenza aggiornato	Delibera al CdA entro il 31/12/2017	100%

Indicatori di risultato	Target
Delibera di CdA di approvazione schema PTPCT aggiornato	31/12/2017

Obiettivo 8: Azioni per la fruizione sostenibile dell'acqua

Obiettivo di performance

Azioni per la fruizione sostenibile dell'acqua

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini Gestori SII	<p>A): Normalizzazione, a livello di intero ATO, delle misure di agevolazione tariffaria da promuovere/attuare nei termini previsti dalla normativa di settore.</p> <p>B): Normalizzazione dei livelli tariffari applicati alle utenze civili ed industriali, tenuto conto dell'attuale procedura di omogeneizzazione in corso e della imminente regolazione AEEGSI (DCO n. 251/2017/R/lrd).</p> <p>C): Individuazione con i Gestori del SII delle migliori modalità di smaltimento/riutilizzo fanghi da depurazione da promuovere all'interno dell'ATO</p>	<p>A): Estendere a tutto l'ATO il sistema di agevolazione tariffaria al fine di non discriminare parte delle utenze dell'Ambito.</p> <p>B): Garantire, a livello di ambito tariffario, l'accesso all'acqua ad un prezzo normalizzato per tutte le categorie di utenze; adeguare le strutture tariffarie in essere ai disposti dell'AEEGSI.</p> <p>C): Promuovere la condivisione, tra i Gestori del SII dell'Ambito, delle migliori modalità di smaltimento/riutilizzo dei fanghi da depurazione.</p>	A): Attivazione delle azioni finalizzate ad estendere, anche al Comune Capoluogo, il sistema di agevolazione tariffaria prevista dalla normativa di settore.	31/10/2017	10%
			B): Interlocazione con l'AEEGSI al fine di individuare una procedura condivisa di adeguamento della struttura delle tariffe del SII in conformità ai disposti dell'Autorità stessa che tenga conto del processo di omogeneizzazione in corso di attuazione.	31/12/2017	70%
			C): Organizzazione di apposito seminario finalizzato alla condivisione, tra i Gestori del SII, delle attuali modalità di smaltimento/riutilizzo dei fanghi da depurazione, con contestuale condivisione delle azioni che i Gestori del SII intendono perseguire per affrontare il problema dello smaltimento del fango nei prossimi anni	31/12/2017	20%

Indicatori di risultato	Target
Informativa CdA in ordine alle azioni finalizzate all'estensione delle agevolazioni tariffarie al comune Capoluogo.	Prima seduta utile dopo il 31/10/2017
Informativa/approvazione CdA in ordine al tema della normalizzazione delle tariffe del SII, compresa modifica alla struttura tariffaria conseguente alla imminente regolazione prevista dall'AEEGSI	Entro il 31/12/2017 e/o comunque nei termini imposti da AEEGSI
Informativa CdA in ordine all'Organizzazione di un seminario con la	Prima seduta utile

partecipazione di Cap Holding SpA e MM SpA sullo smaltimento/riutilizzo dei fanghi da depurazione.	dopo il 31/12/2017
--	--------------------

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.atocittametropolitanadimilano.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